

# ANALISIS KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI eBRANCH BCA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BCA KCP GEDONG PANJANG

Laela Ferdiah Thalib<sup>1</sup>, Amrin Soamole<sup>2</sup>, Indria Sukma Sektiyaningsih<sup>3</sup>

Institut Bisnis & Multimedia Asmi <sup>1,2,3</sup>  
Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis dan Sekretari  
Jl. Pacuan Kuda No. 1-5 Pulomas Jakarta Timur 13210

e-mail : [laelaferdiahtalib@gmail.com](mailto:laelaferdiahtalib@gmail.com)<sup>1</sup>, e-mail : [amrins149@gmail.com](mailto:amrins149@gmail.com)<sup>2</sup>, e-mail : [indriasukma2017@gmail.com](mailto:indriasukma2017@gmail.com)<sup>3</sup>

## **Abstract**

*This study aims to analyze the effect of ease of use and service quality of the eBranch BCA application on customer satisfaction at BCA KCP Gedong Panjang. A quantitative method was applied using data from 50 respondents collected through questionnaires and analyzed with SPSS. The results indicate that ease of use and service quality have a significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The coefficient of determination of 55% shows that these variables explain most of the variation in customer satisfaction. Higher ease of use and service quality lead to higher customer satisfaction.*

**Keywords:** *Ease of Use, Service Quality, Customer Satisfaction, Digital Banking, eBranch*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan aplikasi eBranch BCA terhadap kepuasan nasabah di BCA KCP Gedong Panjang. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan data dari 50 responden melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien determinasi sebesar 55% menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar kepuasan nasabah. Semakin tinggi kemudahan dan kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Digital Banking, eBranch

## **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah membawa perubahan signifikan terhadap sektor perbankan di Indonesia (www.ojk.go.id, 2025). Digitalisasi layanan perbankan tidak hanya mendorong efisiensi operasional, tetapi juga menjadi strategi utama dalam meningkatkan pengalaman serta kepuasan nasabah (Kotler & Armstrong, 2023). Dalam konteks ini, Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia terus melakukan transformasi digital melalui berbagai layanan berbasis teknologi, salah satunya adalah aplikasi eBranch BCA.

Aplikasi eBranch BCA merupakan inovasi layanan digital yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi dan pengajuan layanan perbankan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Layanan ini mencakup pembukaan rekening baru, pengajuan kartu kredit, perubahan data nasabah, serta pengajuan fasilitas perbankan lainnya. Melalui aplikasi ini, BCA berupaya memberikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) (Davis, 1989) dan kualitas layanan (*service quality*) (Suteja & Ariasih, 2025) yang optimal guna meningkatkan kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) (Putra, 2024).

Fenomena peningkatan penggunaan layanan digital BCA tercermin dari berbagai data resmi. Berdasarkan Laporan Tahunan BCA 2024 (<https://www.bca.co.id/>), total nilai transaksi digital banking mencapai Rp 28.000 triliun dengan 31,6 miliar transaksi sepanjang tahun tersebut naik sekitar 14% dibanding tahun 2023. Selain itu, hingga akhir Desember 2024, jumlah rekening aktif BCA tercatat lebih dari 41 juta rekening, yang menunjukkan peningkatan signifikan dibanding tahun sebelumnya (PT. Bank Central Asia Tbk, 2024). Sementara itu, aplikasi eBranch BCA sendiri telah diunduh lebih dari 1 juta kali di (*Googl Playstore, 2024*), menandakan meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan digital administratif BCA. Fakta ini memperlihatkan adanya perubahan perilaku nasabah yang semakin bergantung pada platform digital untuk mengakses layanan perbankan.

Meskipun demikian, dalam praktiknya efektivitas penggunaan aplikasi eBranch BCA masih perlu dikaji lebih lanjut. Beberapa nasabah masih menghadapi kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti sistem yang lambat, kesulitan navigasi, serta adanya gangguan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan dan kualitas layanan belum sepenuhnya optimal. Ulasan pengguna pada Google Play Store juga menunjukkan adanya keluhan terkait proses yang dinilai cukup lama, sistem yang mengalami gangguan, serta navigasi fitur yang belum sepenuhnya mudah dipahami oleh seluruh pengguna. Dengan begitu diperoleh data fenomena sebagai berikut:

**Tabel 1** Ulasan Pengguna eBranch BCA

No	Nama Pengguna	Tanggal	Ulasan	Penilaian
1	Deva Nurafiani	07/01/26	Aplikasi bug dan tidak bisa reservasi	★☆☆☆☆ (2)
2	Hendrick Cendikia	18/12/25	Sering maintenance.	★☆☆☆☆ (1)
3	Andre Dwi Setyawan	17/12/25	Server maintenance pada pagi hari.	★☆☆☆☆ (1)
4	Rita Gunawan	15/12/25	Web sering maintenance dan mengganggu pekerjaan.	★☆☆☆☆ (1)

5	Sinchan	15/12/25	Aplikasi ribet dan memakan ruang penyimpanan.	★☆☆☆☆ (1)
6	Abdilah Saja	12/12/25	Status sering 'sedang dalam perbaikan'.	★☆☆☆☆ (2)
7	Rico Suyono	05/09/25	Apk buruk.	★☆☆☆☆ (1)

Sumber: *Google Play Store tahun 2025 s.d. 2026*

Fenomena tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap layanan digital yang cepat, mudah, dan andal dengan pengalaman aktual yang dirasakan (Kartini, Samdin, Ramli, Sinarwati, & Zaludin, 2023). Dalam perspektif teori penerimaan teknologi, persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna (Tundjungsari et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada pengguna eBranch BCA di BCA KCP Gedong Panjang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan aplikasi eBranch BCA terhadap kepuasan nasabah.

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi eBranch BCA terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi eBranch BCA terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas layanan aplikasi eBranch BCA secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research* yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel kemudahan penggunaan ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BCA KCP Gedong Panjang yang telah menggunakan aplikasi eBranch BCA. Karena keterbatasan data jumlah pengguna yang bersifat rahasia (*bank secrecy*), maka jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Oleh

karena itu, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

## 2. Sampel

pengambilan sampel dengan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun kriteria responden adalah:

1. Nasabah aktif BCA KCP Gedong Panjang.
2. Pernah menggunakan aplikasi eBranch BCA minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.
3. Bersedia mengisi kuesioner penelitian secara sukarela.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak **50 responden**(Sugiyono, 2022).

## 3. Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 cara yaitu:

- a. Kuesioner
- b. Studi Pustaka
- c. Skala Pengukuran

**Tabel 2** Kriteria dan Skala Pengukuran Instrumen

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Oleh Penulis, 2025

## 4. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel digunakan untuk menjabarkan konsep teoretis menjadi bentuk yang dapat diukur melalui kuesioner. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen ( $X_1$  = Kemudahan Penggunaan,  $X_2$  = Kualitas Layanan) dan satu variabel dependen ( $Y$  = Kepuasan Nasabah).

**Tabel 3** Operasionalisasi Variabel Penelitian

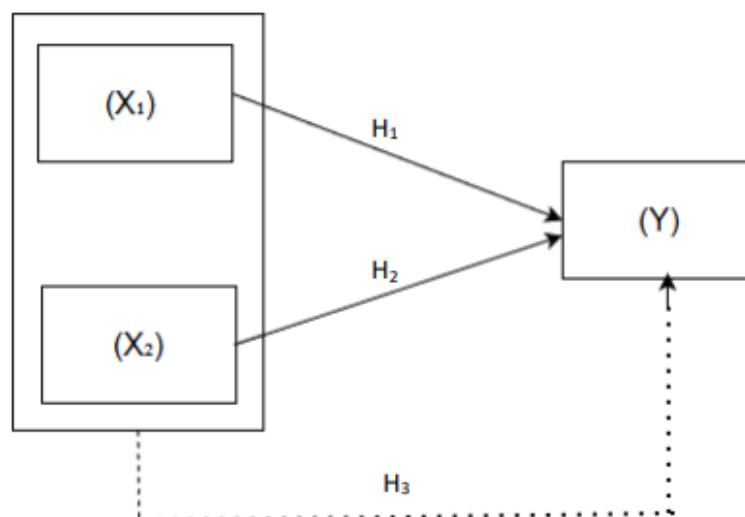
Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kemudahan Penggunaan ( $X_1$ )	Persepsi nasabah mengenai sejauh mana aplikasi eBranch mudah dipelajari, dipahami,	1. Aplikasi mudah dipelajari.	Ordinal

	dan digunakan tanpa usaha yang berat.	2. Fitur mudah dioperasikan. 3. Tampilan aplikasi jelas dan mudah dipahami 4. Proses transaksi tidak memerlukan usaha besar.	
Kualitas Layanan ( $X_2$ )	Persepsi nasabah mengenai kualitas layanan aplikasi eBranch berdasarkan dimensi keandalan, responsivitas, keamanan, tampilan, dan empati.	1. Keandalan sistem ( <i>reliability</i> ). 2. Kecepatan tanggapan ( <i>responsiveness</i> ). 3. Jaminan keamanan ( <i>assurance</i> ). 4. Empati terhadap pengguna ( <i>empathy</i> ). 5. Tampilan aplikasi ( <i>tangibles</i> ).	Ordinal
Kepuasan Nasabah ( $Y$ )	Penilaian nasabah terhadap pengalaman penggunaan layanan eBranch, terutama dari kesesuaian harapan dan hasil layanan.	1. Pemenuhan harapan. 2. Pengalaman positif selama proses layanan. 3. Nilai yang dirasakan dari layanan.	Ordinal

Sumber: Oleh Penulis, 2025

## 5. Model dan Hipotesis Penelitian

Model yang digunakan adalah analisis regresi sederhana untuk masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Model penelitian menggambarkan hubungan antar variabel sebagai berikut:



**Gambar 1** Model Penelitian

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Keterangan :

X1 : Kemudahan Penggunaan

X2 : Kualitas Layanan

- Y : Kepuasan Nasabah  
 → : Garis Hubung Parsial  
 ----- : Garis Hubung Simultan

## 6. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan *software* SPSS versi 25.0 (Ghozali, 2016).

Tahapan analisis meliputi:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen (kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut (Sugiyono, 2022), suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) >  $r_{tabel}$ . Rumus *Pearson Product Moment* :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Kriteria keputusan:

1. Valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi instrumen dalam mengukur variabel instrumen dianggap reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Rumus *Cronbach Alpha* :

$$a = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

- k = jumlah item pertanyaan  
 $S_i^2$  = varians setiap item  
 $S_t^2$  = varians total  
 Kriteria Keputusan :  
 > 0,70 = reliabel  
 < 0,70 = tidak reliabel

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah data terdistribusi normal sebagai syarat regresi. Kriteria keputusan:

- Sig. > 0,05 → data berdistribusi normal  
 Sig. < 0,05 → data tidak normal Uji Parsial (t-test)

### 4. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel X dan Y bersifat linear:

- Sig. Deviation from Linearity > 0,05 → hubungan linear  
 Sig. Deviation from Linearity < 0,05 → hubungan tidak linear

## 5. Uji Korelasi (r)

Uji korelasi bertujuan mengetahui tingkat kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Nilai korelasi berada pada rentang  $-1$  sampai  $+1$ . Kriteria interpretasi berdasarkan (Sugiyono, 2022):

**Tabel 4** Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00–0,199	Sangat rendah
0,20–0,399	Rendah
0,40–0,599	Sedang
0,60–0,799	Kuat
0,80–1,000	Sangat Kuat

Sumber: Oleh Penulis, 2025

## 6. Uji Regresi Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Model yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta (nilai Y ketika  $X_1$  dan  $X_2 = 0$ )

$b_1$  = Koefisien regresi variabel Kemudahan Penggunaan

$b_2$  = Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan

$X_1$  = Kemudahan Penggunaan

$X_2$  = Kualitas Layanan

## 7. Uji t (Pengaruh Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Menurut (Ghozali, 2016), kriteria uji t adalah:  $H_0$  ditolak jika  $\text{Sig.} < 0,05$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} \rightarrow$  artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap Y.  $H_0$  diterima jika  $\text{Sig.} > 0,05$  atau  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} \rightarrow$  artinya variabel X tidak berpengaruh signifikan.

## 8. Uji F (Simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk menguji apakah Kemudahan Penggunaan ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Uji F dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien Determinasi

k = Jumlah variabel independent

$n$  = Jumlah sampel Hasilnya akan menunjukkan apakah model regresi yang digunakan layak dan apakah variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat

## 9. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X dalam memengaruhi variabel Y di hitung menggunakan rumus :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Menurut (Ghozali, 2016), nilai  $R^2$  berada antara 0–1 interpretasi:

$R^2$  mendekati 1 → kemampuan X menjelaskan Y sangat kuat

$R^2$  mendekati 0 → kemampuan X menjelaskan Y sangat lemah

## C. Kerangka Teori

### 1. Kemudahan penggunaan (*ease of use*)

Kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan salah satu faktor penting dalam penerimaan teknologi oleh pengguna. (Davis, 1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar.

Dalam konteks layanan perbankan digital, kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan. Aplikasi yang mudah dipelajari, memiliki tampilan yang jelas, serta navigasi yang sederhana akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi.

Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan suatu aplikasi, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

### 2. Kualitas layanan

merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu layanan digital. Dalam penelitian ini, pengukuran kualitas layanan menggunakan pendekatan *WEBQUAL* yang dikembangkan oleh (Barnes & Vidgen, 2002). *WEBQUAL* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis website atau aplikasi digital. Pendekatan ini menilai kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna terhadap sistem yang digunakan. Menurut (Barnes & Vidgen, 2002), *WEBQUAL* memiliki beberapa dimensi utama, yaitu:

1. **Usability**, yaitu kemudahan penggunaan dan tampilan aplikasi.
2. **Information Quality**, yaitu kualitas informasi yang disajikan dalam sistem.
3. **Service Interaction Quality**, yaitu interaksi layanan antara sistem dan pengguna, termasuk keandalan dan keamanan.

Dalam konteks aplikasi eBranch BCA, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan sistem, tetapi juga oleh kemudahan navigasi, kejelasan informasi, serta keamanan layanan yang diberikan kepada pengguna.

### **3. Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*)**

Kepuasan nasabah merupakan respon emosional yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Menurut (Kotler & Armstrong, 2023) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya.

Dalam layanan perbankan digital, kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan aplikasi, kemudahan akses layanan, serta kualitas layanan yang diberikan. Nasabah yang merasa puas cenderung akan menggunakan kembali layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

### **4. Hubungan Antar Variabel**

Kemudahan penggunaan dan kualitas layanan merupakan dua faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Kemudahan penggunaan berperan dalam memberikan pengalaman yang praktis dan efisien bagi pengguna, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi. Sementara itu, kualitas layanan berperan dalam memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik, aman, dan dapat diandalkan. Dengan demikian, kombinasi antara kemudahan penggunaan dan kualitas layanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi eBranch BCA.

### **5. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H<sub>1</sub>: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. H<sub>2</sub>: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. H<sub>3</sub>: Kemudahan penggunaan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### D. Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah aktif BCA KCP Gedong Panjang. Hasil dari penyebaran kuisioner sebanyak 50 responden. Di dapat karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 5** Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase (%)
18-22	4	8
23-27	10	20
>27	36	72
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berada pada usia >27 tahun sebanyak 36 orang (72%). Responden usia 23–27 tahun berjumlah 10 orang (20%), sedangkan usia 18–22 tahun sebanyak 4 orang (8%).

Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh nasabah dewasa aktif BCA KCP Gedong Panjang.

Distribusi data berdasarkan nasabah aktif BCA KCP Gedong Panjang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 6** Responden Berdasarkan Nasabah Aktif BCA KCP Gedong Panjang

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	50	100
Tidak	0	0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas, seluruh responden dalam penelitian ini merupakan nasabah aktif BCA KCP Gedong Panjang, yaitu sebanyak 50 orang (100%). Tidak terdapat responden yang bukan nasabah.

Distribusi data berdasarkan pernah menggunakan aplikasi eBranch BCA minimal satu kali adalah sebagai berikut:

**Tabel 7** Identitas Responden Pengguna eBranch

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	50	100
Tidak	0	0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas, seluruh responden sebanyak 50 orang (100%) menyatakan pernah menggunakan aplikasi eBranch BCA minimal satu kali.

### 1. Analisis Variabel Kemudahan Penggunaan

Variabel X1 dalam penelitian ini adalah Kemudahan Penggunaan, yang menggambarkan sejauh mana responden meyakini bahwa aplikasi eBranch BCA mudah dipelajari, mudah dioperasikan, serta tidak membutuhkan usaha yang besar dalam penggunaannya. Analisis dilakukan terhadap 8 pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 8** Analisis Variabel Kemudahan Penggunaan

No	Pertanyaan	Jawaban					Bobot	Total	Indeks	kriteria
		SS	S	N	TS	STS				
1	Aplikasi eBranch BCA mudah dipelajari sejak pertama kali digunakan ?	8	12	26	2	2	172	50	3,44	Setuju
2	Saya tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan fitur-fitur pada aplikasi eBranch BCA ?	10	15	21	3	1	180	50	3,60	Setuju
3	Tampilan menu pada aplikasi eBranch BCA mudah dipahami ?	14	15	17	2	2	187	50	3,74	Setuju
4	Navigasi aplikasi eBranch BCA jelas dan tidak membingungkan ?	12	22	7	7	2	185	50	3,70	Setuju
5	Proses pengajuan layanan melalui eBranch BCA mudah dilakukan ?	13	11	22	2	2	181	50	3,62	Setuju
6	Aplikasi eBranch BCA membantu mempercepat proses layanan perbankan ?	10	20	16	2	2	184	50	3,68	Setuju
7	Instruksi dan informasi pada aplikasi eBranch BCA mudah dimengerti ?	16	28	2	1	3	203	50	4,06	Setuju
8	Secara keseluruhan, aplikasi eBranch BCA mudah digunakan ?	12	16	18	3	1	185	50	3,70	Setuju
								Jumlah	29,54	Setuju
								Total	3,69	

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan memperoleh kategori “Setuju”. Nilai indeks masing-masing pernyataan berada pada rentang 3,44 hingga 4,06. Nilai indeks tertinggi terdapat pada pernyataan mengenai kejelasan instruksi dan informasi dalam aplikasi, yaitu sebesar 4,06. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat merasakan kemudahan dalam memahami informasi yang tersedia pada aplikasi eBranch BCA. Secara keseluruhan, rata-rata indeks variabel kemudahan penggunaan sebesar 3,69 yang berada pada kategori “Setuju”. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi eBranch BCA.

## 2. Analisis Variabel Kualitas Layanan

Variabel X2 dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan, yang menggambarkan persepsi responden terhadap keandalan, kecepatan, keamanan, profesionalisme, serta tampilan aplikasi eBranch BCA dalam memberikan layanan perbankan digital. Pengukuran variabel ini dilakukan melalui 8 pernyataan yang disebarkan kepada 50 responden dengan menggunakan skala Likert 1–5. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan (X2), peneliti menyajikan hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah diolah dalam bentuk bobot dan indeks. Adapun hasil perhitungan tersebut disajikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 9** Analisis Variabel Kualitas Layanan

No	Pertanyaan	Jawaban					Bobot	Total	Indeks	kriteria
		SS	S	N	TS	STS				
1	Aplikasi eBranch BCA jarang mengalami gangguan atau error ?	15	16	17	1	1	193	50	3,86	Setuju
2	Layanan pada aplikasi eBranch BCA dapat diandalkan ?	17	18	12	2	1	198	50	3,96	Setuju
3	Proses layanan melalui aplikasi eBranch BCA berjalan dengan cepat ?	16	18	13	2	1	196	50	3,92	Setuju
4	Pihak BCA memberikan respon yang baik jika terjadi kendala pada eBranch ?	15	17	15	2	1	193	50	3,86	Setuju
5	Saya merasa aman menggunakan aplikasi eBranch BCA ?	19	14	14	1	2	197	50	3,94	Setuju
6	Data pribadi saya terlindungi saat menggunakan aplikasi eBranch BCA ?	15	18	14	2	1	194	50	3,88	Setuju
7	Aplikasi eBranch BCA memberikan pelayanan yang profesional ?	16	15	16	2	1	193	50	3,86	Setuju
8	Tampilan aplikasi eBranch BCA terlihat rapi dan menarik ?	11	16	21	1	1	185	50	3,70	Setuju
								Jumlah	30,98	Setuju
								Total	3,87	

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil analisis, variabel Kualitas Layanan memperoleh rata-rata indeks sebesar 3,87, yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan aplikasi eBranch BCA. Aspek yang paling kuat adalah keandalan layanan (3,96), rasa aman (3,94), kecepatan layanan (3,92). Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi teknis dan operasional, aplikasi telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal stabilitas sistem, keamanan, serta efisiensi layanan. Dengan demikian, kualitas layanan digital yang diberikan eBranch BCA dinilai baik dan mampu mendukung kebutuhan transaksi nasabah secara efektif.

### 3. Analisis Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah, yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi eBranch BCA berdasarkan pengalaman penggunaan, kesesuaian harapan, niat penggunaan ulang, serta kesediaan merekomendasikan kepada orang lain. Pengukuran variabel ini dilakukan melalui 8 pernyataan yang disebarkan kepada 50 responden dengan menggunakan skala Likert 1–5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi eBranch BCA, Hasil perhitungan tersebut disajikan pada Tabel berikut ini .

**Tabel 10** Analisis Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pertanyaan	Jawaban					Bobot	Total	Indeks	kriteria
		SS	S	N	TS	STS				
1	Aplikasi eBranch BCA jarang mengalami gangguan atau error ?	15	16	17	1	1	193	50	3,86	Setuju
2	Layanan pada aplikasi eBranch BCA dapat diandalkan ?	17	18	12	2	1	198	50	3,96	Setuju
3	Proses layanan melalui aplikasi eBranch BCA berjalan dengan cepat ?	16	18	13	2	1	196	50	3,92	Setuju
4	Pihak BCA memberikan respon yang baik jika terjadi kendala pada eBranch ?	15	17	15	2	1	193	50	3,86	Setuju
5	Saya merasa aman menggunakan aplikasi eBranch BCA ?	19	14	14	1	2	197	50	3,94	Setuju
6	Data pribadi saya terlindungi saat menggunakan aplikasi eBranch BCA ?	15	18	14	2	1	194	50	3,88	Setuju
7	Aplikasi eBranch BCA memberikan pelayanan yang profesional ?	16	15	16	2	1	193	50	3,86	Setuju
8	Tampilan aplikasi eBranch BCA terlihat rapi dan menarik ?	11	16	21	1	1	185	50	3,70	Setuju
								Jumlah	30,98	Setuju
								Total	3,87	

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil analisis, variabel kepuasan nasabah memperoleh rata-rata indeks sebesar 3,80, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi eBranch BCA tergolong baik. Aspek yang paling kuat adalah niat penggunaan ulang (3,94) , Kepuasan menggunakan aplikasi (3,90) , Kemudahan dalam mengurus layanan (3,84) Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif dalam penggunaan aplikasi mendorong nasabah untuk tetap menggunakan serta merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.

#### 4. Analisis Instrumen Penelitian

##### a. Uji validitas

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 50 orang dengan derajat kebebasan (df) sebesar 48, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,279 pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

##### 1) Uji Validitas Kemudahan Penggunaan ( $x_1$ )

**Tabel 11** Uji Validitas Kemudahan Penggunaan ( $x_1$ )

Item	R hitung	R Tabel (0,279)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
$x_1.1$	0,735	0,279	0,000	Valid
$x_1.2$	0,714	0,279	0,000	Valid
$x_1.3$	0,712	0,279	0,000	Valid
$x_1.4$	0,626	0,279	0,000	Valid
$x_1.5$	0,745	0,279	0,000	Valid
$x_1.6$	0,724	0,279	0,000	Valid
$x_1.7$	0,818	0,279	0,000	Valid
$x_1.8$	0,685	0,279	0,000	Valid

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pada variabel kemudahan penggunaan ( $x_1$ ) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,279 serta nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dengan demikian, seluruh item tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

##### 2) Uji Validitas Kualitas Layanan ( $x_2$ )

**Tabel 12** Uji Validitas Kualitas Layana ( $x_1$ )

Item	R hitung	R Tabel (0,279)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
$x_2.1$	0,663	0,279	0,000	Valid
$x_2.2$	0,691	0,279	0,000	Valid
$x_2.3$	0,655	0,279	0,000	Valid
$x_2.4$	0,735	0,279	0,000	Valid
$x_2.5$	0,605	0,279	0,000	Valid
$x_2.6$	0,674	0,279	0,000	Valid
$x_2.7$	0,594	0,279	0,000	Valid
$x_2.8$	0,601	0,279	0,000	Valid

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pada variabel kualitas layanan ( $x_2$ ) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,279 serta nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dengan demikian, seluruh item tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

##### 3) Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 13** Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item	R hitung	R Tabel (0,279)	Sig. (2-tailed)	Keterangan
y.1	0,663	0,279	0,000	Valid

y.2	0,691	0,279	0,000	Valid
y.3	0,655	0,279	0,000	Valid
y.4	0,735	0,279	0,000	Valid
y.5	0,605	0,279	0,000	Valid
y.6	0,674	0,279	0,000	Valid
y.7	0,594	0,279	0,000	Valid
y.8	0,601	0,279	0,000	Valid

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sebesar 0,279 serta nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dengan demikian, seluruh item tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

**Tabel 14** Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan Penggunaan ( $x_1$ )	8	0.865	Reliabel
Kualitas Layanan ( $x_2$ )	8	0.806	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	8	0.818	Reliabel

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, sehingga instrumen penelitian dapat dipercaya dan konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

### 5. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji normalitas

pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* melalui bantuan program SPSS versi 25.

**Tabel 15** Uji Normalitas

N	50	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	342.386.512
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.089
	Negative	-.119
Test Statistic	119	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.076 <sup>c</sup>	

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar .076 yang lebih besar dari tingkat signifikansi .05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan

bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 16** Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
X1	.457	2.190
X2	.457	2.190

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel X1 dan X2 masing-masing sebesar 0,457 yang lebih besar dari 0,10, sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar 2,190 yang lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan linear yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari masalah multikolinearitas sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

c. Uji Heterokedastitas

Untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi klasik, dilakukan uji heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 17** Uji Heteroskedastisitas

Model	Nilai P	Keterangan
	0.135	Homogen

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,135 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varians residual bersifat homogen dan model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas, sehingga layak untuk digunakan dalam analisis regresi lebih lanjut.

d. Uji Linearitas

**Tabel 18 Uji Linearitas**

No	Variabel	Sig. Deviation From Linierity	Taraf Signifikansi	Keterangan
1	Kemudahan Penggunaan dengan Kepuasan Nasabah	0.012	0.05	Linear (terdapat penyimpangan kecil)
2	Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah	0.130	0.05	Linear

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa hubungan antara kemudahan penggunaan dan kepuasan nasabah memiliki nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,012. Nilai tersebut mengindikasikan adanya penyimpangan kecil dari bentuk linear, namun hubungan linear utama tetap signifikan. Sementara itu, hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,130 yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel bersifat linear. Secara keseluruhan, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi linearitas dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

## 6. Pengaruh Hasil Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

### a. Uji Regresi Berganda

**Tabel 19 Uji Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	5.895	3.126			1.886	.066
1 X1.TOTAL	.413	.128	.447		3.236	.002
X2.TOTAL	.397	.146	.376		2.719	.009

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 5,895 mengindikasikan tingkat kepuasan nasabah ketika variabel kemudahan penggunaan dan kualitas layanan berada pada kondisi konstan. Koefisien regresi kemudahan penggunaan sebesar 0,413 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kemudahan penggunaan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,413, dengan asumsi variabel lain dianggap tetap. Selanjutnya, koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,397 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan juga memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan nasabah sebesar 0,397.

b. Uji t (Uji Parsial)

**Tabel 20** Uji t ( Uji Parsial )

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.895	3.126		1.886	.066		
1 X1	.413	.128	.447	3.236	.002	.457	2.190
X2	.397	.146	.376	2.719	.009	.457	2.190

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Variabel  $X_1$  memiliki nilai t hitung sebesar 3,236 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $X_1$  berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Koefisien regresi sebesar 0,413 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada  $X_1$  akan meningkatkan Y sebesar 0,413 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Variabel  $X_2$  memperoleh nilai t hitung sebesar 2,719 dengan nilai signifikansi sebesar 0,009. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,009 < 0,05$ ), maka dapat dinyatakan bahwa  $X_2$  juga berpengaruh signifikan terhadap Y.

Nilai koefisien regresi sebesar 0,397 mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada  $X_2$  akan meningkatkan Y sebesar 0,397 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Berdasarkan hasil pengujian parsial tersebut, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen, yaitu  $X_1$  dan  $X_2$ , secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara parsial.

c. Uji F (Uji Simultan)

**Tabel 21** Uji F (Uji Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	825.580	2	412.790	33.775	.000 <sup>b</sup>
	Residual	574.420	47	12.222		
	Total	1400.000	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan hasil tabel ANOVA di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 33,775 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam

penelitian ini signifikan secara statistik. Dengan demikian, hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Secara simultan,  $X_1$  dan  $X_2$  memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y dapat diterima.

e. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 22** Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary( $R^2$ )				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 <sup>a</sup>	.590	.572	3.496
a. Predictors: (Constant), X2.TOTAL, X1.TOTAL				
b. Dependent Variable: Y.TOTAL				

Sumber: Oleh Penulis, 2025

Berdasarkan tabel hasil di atas, diperoleh nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,590. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  dan  $X_2$  secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel Y sebesar 59%. Sementara itu, sisanya sebesar 41% ( $100\% - 59\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam model ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,572 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel penelitian, kemampuan model dalam menjelaskan variabel Y adalah sebesar 57,2%. Adapun nilai R sebesar 0,768 mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen tergolong kuat, karena berada pada rentang 0,60–0,79. Dengan demikian, model penelitian ini dinilai cukup representatif dalam menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti.

**E. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Aplikasi eBranch BCA Terhadap Kepuasan Nasabah BCA KCP Gedong Panjang. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan melalui pengujian responden sebanyak 50 orang, serta pengolahan data menggunakan software SPSS, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,002, yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi eBranch BCA

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi sebesar 0,413 menunjukkan bahwa setiap peningkatan persepsi kemudahan penggunaan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah. Dengan demikian, semakin mudah aplikasi digunakan, dipahami, serta diakses oleh nasabah, maka tingkat kepuasan yang dirasakan juga akan semakin tinggi. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas layanan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,009 yang juga berada di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi eBranch BCA memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Koefisien regresi sebesar 0,397 mengindikasikan adanya hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi, baik dari segi keandalan sistem, kecepatan pelayanan, maupun responsivitas terhadap kebutuhan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini juga diterima.
3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Secara Simultan Hasil pengujian simultan (uji F) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai F hitung sebesar 33,775. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki kontribusi secara kolektif dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna aplikasi eBranch BCA di BCA KCP Gedong Panjang. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi eBranch BCA. Kedua variabel tersebut tidak hanya berpengaruh secara individu, tetapi juga secara simultan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di BCA KCP Gedong Panjang. Dengan demikian, peningkatan pada aspek kemudahan sistem serta kualitas layanan digital menjadi strategi yang relevan dalam mendukung kepuasan dan keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabah.

## DAFTAR REFERENSI

- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). Assessing e-commerce quality with WebQual: An evaluation of the usability, information quality, and interaction quality of Internet bookstores. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3, 114–127.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 23*.
- Googl Playstore. (2024). No Title. Retrieved from <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bca.smartbranch&hl=id>
- Kartini, K., Samdin, S., Ramli, R., Sinarwati, S., & Zaludin, Z. (2023). The effect of quality culture on service quality; infrastructure quality as a mediation variable. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 17(2), 237–245. <https://doi.org/10.33094/ijae.fa.v17i2.1121>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2023). *Principios de marketing*. books.google.com. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en%5C&lr=%5C&id=Ie-yEAAAQBAJ%5C&oi=fnd%5C&pg=PT2%5C&dq=kotler%5C&ots=bJxbKJtguu%5C&sig=7ZflFw-b0ocffy47q3ETXwNCR9I>
- PT. Bank Central Asia Tbk. (2024). No Title. Retrieved from <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/hubungan-investor/laporan-presentasi/laporan-tahunan>
- Putra, A. S. A. (2024). Analisis Literatur tentang Inovasi Layanan Digital dalam Perbankan: Implikasi terhadap Efisiensi Operasional dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen Perbankan*, 01(02), 89–93. Retrieved from <https://synergiejournal.org/index.php/JREMP/article/view/60>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R\&D* (Edisi 2). Bandung: Alfabeta.
- Suteja, K. B., & Ariasih, M. P. (2025). *Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada*. 7(1), 344–350.
- Tundjungsari, V., Wijaya, S., Unggul, U. E., Engineering, I., Program, S., Kepa, D., ... Store, G. P. (2024). Sentimen Analisis Pada Aplikasi E-Branch Bca Menggunakan Metode Naive Bayes. *Ikraith-Teknologi*, 8(1), 78–87. Retrieved from

<https://journal.pubmedia.id/index.php/lawjustice>

www.ojk.go.id. (2025). No Title. Retrieved from  
[https://www.ojk.go.id/id/Publikasi/Roadmap-dan-Pedoman/Perbankan/Documents/Cetak  
Biru Transformasi Digital Perbankan \(Long Version\).pdf](https://www.ojk.go.id/id/Publikasi/Roadmap-dan-Pedoman/Perbankan/Documents/Cetak-Biru-Transformasi-Digital-Perbankan-Long-Version).pdf)