



Analisis Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pengguna Bpd Bali Mobile Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua

Ni Ketut Sundari Utami^{1*}, Ida Bagus Sanjaya², Laily Fauziah³

¹⁻³ Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali, Indonesia

Email : amiutami0505@gmail.com^{1*}, sanjayaidabagus@gmail.com², Lailyfauziah@pnb.ac.id³

*Penulis Korespondensi: amiutami0505@gmail.com

Abstract. *The rapid growth of digital banking services has encouraged banks to continuously improve the quality of mobile banking applications to enhance customer satisfaction and foster long-term loyalty. This study aims to examine the influence of End User Computing Satisfaction (EUCS) on customer satisfaction and loyalty among users of the BPD Bali Mobile application at Bank BPD Bali Nusa Dua Sub-Branch, as well as to investigate the effect of customer satisfaction on customer loyalty. A quantitative research approach was employed using a simple random sampling technique involving 96 active BPD Bali Mobile users. Data were analyzed using path analysis, with EUCS measured through five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The findings indicate that respondents perceived EUCS (3.72), customer satisfaction (3.68), and customer loyalty (3.86) to be at a good level. Hypothesis testing revealed that EUCS has a positive and significant effect on customer satisfaction ($\beta = 0.113$; $p < 0.001$) and customer loyalty ($\beta = 0.083$; $p < 0.001$). Furthermore, customer satisfaction also exerts a positive and significant effect on customer loyalty ($\beta = 0.190$; $p = 0.020$). These findings suggest that improving the quality of the BPD Bali Mobile application to better meet users' needs enhances customer satisfaction, which subsequently strengthens customer loyalty. Therefore, Bank BPD Bali should continue optimizing its digital banking services, particularly in terms of system stability and ease of use, to improve user experience and sustain long-term customer loyalty.*

Keywords: BPD Bali Mobile; Customer Loyalty; Customer Satisfaction; Mobile Banking; System.

Abstrak. Perkembangan layanan perbankan digital mendorong bank untuk meningkatkan kualitas aplikasi mobile banking guna menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pengguna BPD Bali Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, serta menguji pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik simple random sampling terhadap 96 responden yang merupakan pengguna aktif BPD Bali Mobile. Analisis dilakukan menggunakan analisis jalur (path analysis) dengan EUCS yang diukur melalui lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap EUCS (3,72), kepuasan nasabah (3,68), dan loyalitas nasabah (3,86) berada pada kategori baik. Pengujian hipotesis membuktikan bahwa EUCS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($\beta = 0,113$; $p < 0,001$) serta loyalitas nasabah ($\beta = 0,083$; $p < 0,001$). Selain itu, kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ($\beta = 0,190$; $p = 0,020$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aplikasi BPD Bali Mobile yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan, yang selanjutnya memperkuat loyalitas nasabah. Oleh karena itu, Bank BPD Bali perlu terus mengoptimalkan kualitas layanan digital, terutama pada aspek stabilitas sistem dan kemudahan penggunaan, untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mempertahankan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Kata Kunci: BPD Bali Mobile; Kepuasan Nasabah; Loyalitas Nasabah; Mobile Banking; Sistem.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital yang ditandai dengan meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone* telah mendorong masyarakat beralih ke layanan keuangan berbasis digital, sehingga persaingan industri perbankan semakin ketat dan menuntut inovasi layanan yang cepat, praktis, serta efisien (Mutia Ulfa et al., 2023; GoodStats, 2024). Kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah yang berdampak pada

loyalitas, sehingga bank perlu memastikan layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Sebagai salah satu bank daerah, Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua menghadirkan aplikasi *BPD Bali Mobile* untuk memudahkan transaksi nasabah, namun keberhasilan implementasinya perlu dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan pengguna melalui model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Hasil pra-survei menunjukkan bahwa Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua memiliki 13.627 rekening tabungan pada tahun 2025, sehingga evaluasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* menjadi penting sebagai dasar peningkatan kualitas layanan dan kinerja perbankan.

Berikut tabel yang telah saya ubah dari gambar tersebut:

Tabel 1. Nasabah Yang Melakukan Pembukaan Rekening Tabungan Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	246
2	Februari	186
3	Maret	1,218
4	April	10,107
5	Mei	181
6	Juni	93
7	Juli	223
8	Agustus	223
9	September	153
10	Oktober	252
11	November	204
12	Desember	541
Total		13,627

Sumber: Customer Service Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa jumlah pembukaan rekening tabungan nasabah pada tahun 2025 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat minat masyarakat dalam membuka rekening tidak bersifat konstan, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada bulan April, dengan jumlah pembukaan rekening yang jauh lebih tinggi dibandingkan bulan-bulan lainnya. Lonjakan ini disebabkan oleh adanya pencairan bantuan sosial (bansos) dari Pemerintah Daerah Badung yang diberikan menjelang Hari Raya, di mana proses penyalurannya dilakukan melalui Bank BPD Bali. Kondisi ini mendorong masyarakat yang sebelumnya belum memiliki rekening untuk melakukan pembukaan rekening baru sebagai syarat penerimaan bantuan tersebut. Selanjutnya, untuk melengkapi analisis mengenai

perilaku nasabah, data jumlah nasabah yang melakukan pembuatan kartu ATM selama tahun 2025 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Nasabah Yang Melakukan Pembukaan ATM Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	114
2	Februari	166
3	Maret	1,122
4	April	509
5	Mei	149
6	Juni	59
7	Juli	183
8	Agustus	114
9	September	94
10	Oktober	208
11	November	44
12	Desember	79
Total		2,841

Sumber: Customer Service Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa jumlah pembuatan kartu ATM juga mengalami fluktuasi setiap bulan. Meskipun terdapat peningkatan pada beberapa periode, jumlah nasabah yang membuat kartu ATM masih lebih rendah dibandingkan jumlah pembukaan rekening. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua nasabah yang membuka rekening langsung mengaktifkan fasilitas transaksi melalui kartu ATM. Selanjutnya, adapun data jumlah nasabah yang menggunakan BPD Bali *Mobile* selama tahun 2025 disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Nasabah Yang Melakukan Pembukaan M-Banking Tahun 2025.

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Januari	151
2	Februari	166
3	Maret	162
4	April	175
5	Mei	126
6	Juni	378
7	Juli	256
8	Agustus	172
9	September	169
10	Oktober	156
11	November	181
12	Desember	129
Total		2,221

Sumber: Customer Service Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa jumlah pengguna BPD Bali *Mobile* juga mengalami fluktuasi setiap bulan. Meskipun pada beberapa bulan terjadi peningkatan, secara keseluruhan jumlah pengguna masih relatif terbatas jika dibandingkan dengan total rekening tabungan yang tercatat. Dari total 13.627 rekening tabungan pada tahun 2025, sebanyak 2.841 rekening telah memiliki kartu ATM, dan 2.221 nasabah tercatat sebagai pengguna layanan BPD Bali *Mobile*. Data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara jumlah nasabah yang membuka rekening dengan yang memanfaatkan layanan digital perbankan. Secara rinci, terdapat 620 nasabah yang telah memiliki kartu ATM namun belum menggunakan *Mobile banking*, sementara 10.786 nasabah belum memiliki kartu ATM sehingga belum dapat mengakses layanan BPD Bali *Mobile*. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat adopsi layanan digital perbankan masih relatif rendah dan belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada bulan Januari 2025, Bapak Darma Partha selaku nasabah Bank BPD Bali menyampaikan bahwa proses registrasi ulang BPD Bali *Mobile* saat ini masih mengharuskan nasabah untuk datang ke mesin ATM atau kantor bank. Ketentuan tersebut dinilai kurang praktis dan kurang efisien, karena belum tersedia fasilitas registrasi ulang secara mandiri melalui aplikasi, sehingga dapat menyita waktu nasabah dalam mengakses kembali layanan *Mobile banking*. Sementara itu, Bapak Ketut, nasabah Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, mengungkapkan bahwa tampilan aplikasi BPD Bali *Mobile* masih perlu ditingkatkan, khususnya dari segi desain yang lebih modern dan *user-friendly*. Tampilan yang kurang menarik serta tata letak fitur yang belum sepenuhnya intuitif dapat mengurangi kenyamanan visual dan menyulitkan sebagian nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile banking* tersebut.

Pernyataan lainnya disampaikan oleh Ibu Ayu selaku nasabah Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua yang menyatakan bahwa saat ini metode *login* pada aplikasi BPD Bali *Mobile* masih terbatas, sehingga belum tersedia fitur keamanan tambahan seperti *Face ID*. Ketiadaan fitur tersebut dinilai dapat mengurangi tingkat keamanan serta kenyamanan dalam mengakses aplikasi, karena nasabah mengharapkan sistem *login* yang lebih praktis namun tetap aman melalui verifikasi biometrik dan pada aplikasi BPD Bali *Mobile* saat ini *username* tidak dapat diubah sesuai dengan keinginan pengguna. Hal tersebut dinilai kurang fleksibel dan kurang personal, sehingga dapat menyulitkan nasabah dalam mengingat *username* yang digunakan untuk *login* ke aplikasi *Mobile banking*.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah serta dapat mempengaruhi daya saing bank di masa yang akan datang. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna serta pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini, evaluasi kepuasan pengguna dilakukan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mengukur kepuasan dengan membandingkan antara kinerja sistem yang dirasakan dengan harapan pengguna. Model ini menitikberatkan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi melalui lima dimensi utama, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Selain itu, penelitian ini juga mengkaji hubungan antara kepuasan pengguna dengan loyalitas nasabah. Loyalitas pelanggan mengacu pada komitmen pelanggan terhadap suatu layanan yang didasarkan pada sikap positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten serta kesediaan untuk merekomendasikan kepada pihak lain (Tjiptono dalam Nurmaolida et al., 2025). Dengan demikian, evaluasi ini menjadi penting sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk pengembangan layanan ke depan, sehingga Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua dapat meningkatkan kualitas layanan, memenuhi harapan nasabah, serta mendorong terbentuknya loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pengguna BPD Bali Mobile Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua”. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dan rekomendasi bagi manajemen Bank BPD Bali dalam mengambil keputusan terkait perencanaan dan pengembangan aplikasi BPD Bali Mobile guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga dapat mendukung keberhasilan implementasi layanan perbankan digital.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada nasabah pengguna aplikasi BPD Bali Mobile di Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua untuk menganalisis pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. EUCS digunakan sebagai pendekatan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi melalui lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *simple random sampling* terhadap 96 responden yang dipilih dari populasi 2.221 pengguna aplikasi BPD Bali Mobile. Temuan ini

relevan untuk mengevaluasi efektivitas layanan perbankan digital dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah (Wijaya, 2022; Sugiyono dalam Ekonomi, 2023; Fajri et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aplikasi BPD Bali Mobile secara umum berada pada kategori baik. Variabel EUCS memperoleh rata-rata skor 3,72, kepuasan nasabah 3,68, dan loyalitas nasabah 3,86. Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah keakuratan informasi aplikasi dan kenyamanan bertransaksi, sedangkan aspek yang masih memerlukan perhatian adalah stabilitas sistem yang dinilai masih mengalami keterlambatan atau gangguan pada kondisi tertentu. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem informasi yang baik mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif serta meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan digital perbankan (Wijaya, 2022; Avaditya, 2022; Az-zahra & Setyanusa, 2025).

Analisis jalur menunjukkan bahwa EUCS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($\beta = 0,113$; sig. 0,000) serta loyalitas nasabah ($\beta = 0,083$; sig. 0,000). Selain itu, kepuasan nasabah juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah ($\beta = 0,190$; sig. 0,020). Hasil tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas aplikasi BPD Bali Mobile yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna akan mendorong terciptanya kepuasan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital secara berkelanjutan (Tjiptono dalam Pancarini et al., 2023; Az-zahra & Setyanusa, 2025; Suryadi et al., 2026).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 pengguna *BPD Bali Mobile* di Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (57,3%), sedangkan laki-laki sebanyak 41 orang (42,7%). Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang 21–30 tahun sebanyak 81 orang (84,4%), diikuti usia 31–40 tahun sebanyak 8 orang (8,3%), usia kurang dari 20 tahun sebanyak 4 orang (4,2%), dan usia di atas 40 tahun sebanyak 3 orang (3,1%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 49 orang (51,0%), diikuti pegawai swasta 35 orang (36,5%), kategori lainnya 9 orang (9,4%), dan pegawai negeri 3 orang (3,1%). Berdasarkan lama penggunaan aplikasi, sebagian besar responden telah menggunakan *BPD Bali Mobile* selama lebih dari 1 tahun sebanyak 43 orang (44,8%), diikuti penggunaan selama 6 bulan–1 tahun sebanyak 31 orang (32,3%) dan kurang dari 6 bulan sebanyak 22 orang

(22,9%). Sementara itu, berdasarkan frekuensi penggunaan, mayoritas responden menggunakan aplikasi *BPD Bali Mobile* beberapa kali dalam seminggu sebanyak 53 orang (55,2%), sedangkan 15 orang (15,6%) menggunakan aplikasi setiap hari, 15 orang (15,6%) beberapa kali dalam sebulan, dan 13 orang (13,5%) jarang menggunakan aplikasi. Secara umum, karakteristik tersebut menunjukkan bahwa pengguna *BPD Bali Mobile* dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, kelompok usia produktif, pelajar/mahasiswa, pengguna yang telah memanfaatkan aplikasi lebih dari satu tahun, serta nasabah yang aktif menggunakan aplikasi dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

Hasil Pengujian Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk menguji alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel. Uji instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang responden, karena dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel.

Hasil Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas.

No	Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (X ₁)	X _{1.1}	0,899	0,361	Valid
		X _{1.2}	0,881	0,361	Valid
		X _{1.3}	0,792	0,361	Valid
		X _{1.4}	0,886	0,361	Valid
		X _{1.5}	0,685	0,361	Valid
		X _{1.6}	0,852	0,361	Valid
		X _{1.7}	0,735	0,361	Valid
		X _{1.8}	0,734	0,361	Valid
		X _{1.9}	0,912	0,361	Valid
		X _{1.10}	0,851	0,361	Valid
		X _{1.11}	0,788	0,361	Valid
		X _{1.12}	0,784	0,361	Valid
		X _{1.13}	0,851	0,361	Valid
		X _{1.14}	0,782	0,361	Valid
		X _{1.15}	0,733	0,361	Valid
2	Kepuasan nasabah (X ₂)	X _{2.1}	0,906	0,361	Valid
		X _{2.2}	0,940	0,361	Valid
		X _{2.3}	0,835	0,361	Valid
3	Loyalitas nasabah (Y)	Y _{.1}	0,939	0,361	Valid
		Y _{.2}	0,963	0,361	Valid

Sumber: Diolah oleh peneliti

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh nilai r_{hitung} dari per variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS), kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah memiliki nilai yang lebih besar dari r_{tabel} (0,361). Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS), kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah yang terdapat pada penelitian ini terbukti *valid*.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
End User Computing Satisfaction (EUCS) (X ₁)	0,962	Reliabel
Kepuasan nasabah (X ₂)	0,870	Reliabel
Loyalitas nasabah (Y)	0,882	Reliabel

Sumber: Diolah oleh peneliti

Tabel 5 menunjukkan masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS), kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah memiliki nilai yang lebih besar dari 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua instrument penelitian dapat dikatakan reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian dan mengukur variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS), kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan dengan mengelompokkan rata-rata skor jawaban responden ke dalam lima kategori penilaian, yaitu sangat kurang baik (1,00–1,80), kurang baik (1,81–2,60), cukup baik (2,61–3,40), baik (3,41–4,20), dan sangat baik (4,21–5,00). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) memperoleh rata-rata sebesar 3,72 (baik), yang mengindikasikan bahwa pengguna menilai aplikasi *BPD Bali Mobile* telah mampu memberikan kepuasan yang baik dalam mendukung transaksi perbankan digital. Indikator dengan nilai tertinggi adalah keakuratan dan kepercayaan informasi yang ditampilkan (4,30; sangat baik), sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan bahwa aplikasi jarang mengalami keterlambatan atau gangguan saat digunakan (3,33; cukup baik). Variabel kepuasan nasabah memperoleh rata-rata sebesar 3,68 (baik), dengan indikator tertinggi berupa kenyamanan menggunakan aplikasi dalam bertransaksi (4,30; sangat baik) dan indikator terendah adalah kesesuaian pengalaman penggunaan dengan harapan nasabah (3,36; cukup baik). Sementara itu, variabel loyalitas nasabah memperoleh rata-rata sebesar 3,86 (baik), dengan indikator tertinggi adalah keinginan untuk terus menggunakan aplikasi *BPD Bali Mobile* di masa mendatang (4,02), sedangkan indikator terendah adalah kesediaan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain (3,71). Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *BPD Bali Mobile* telah memberikan pengalaman penggunaan yang baik sehingga mampu menciptakan kepuasan dan mendorong loyalitas nasabah, meskipun aspek stabilitas sistem serta pengalaman pengguna masih memerlukan perhatian untuk ditingkatkan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogorov-smirnov test</i>		Tahap 1 Unstandardized Residual	Tahap 2 Unstandardized Residual
N		96	96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000	0,0000000
	Std. Deviation	1,86926618	1,44465765
	Absolute	0,061	0,060
Most Extreme Differences	Positive	0,049	0,060
	Negative	-0,061	-0,031
Test Statistic		0,061	0,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 ^{cd}	0,200 ^{cd}

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yang ditampilkan pada Tabel 6 tersebut menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada analisis jalur tahap 1 adalah sebesar 0,200 dan besar nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada analisis jalur tahap 2 adalah sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai *alpha* sebesar 0,05 maka mengindikasikan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model tahap 1 dan tahap 2 memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas Tahap 1.

			EUCS	ABS_RES1
Spearman's rho	EUCS	Correlation Coefficient	1,000	-0,182
		Sig. (2-tailed)		0,075
		N	96	96
	ABS_RES1	Correlation Coefficient	-0,182	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,075	
		N	96	96

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan Tabel 7 tersebut, ditunjukkan bahwa diketahui bahwa besar memiliki nilai signifikansi variabel EUCS terhadap ABS_RES1 yaitu sebesar 0,075, dimana nilai tersebut dari 5%. (0,05) Hal ini menunjukkan hasil analisis pada tahap 1 pada penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Tahap 2

			EUCS	Kepuasan Nasabah	ABS_RES2
Spearman's rho	EUCS	Correlation Coefficient	1,000	0,571**	-0,061
		Sig, (2-tailed)		0,000	0,558
		N	96	96	96
	Kepuasan Nasabah	Correlation Coefficient	0,571**	1,000	-0,118
		Sig, (2-tailed)	0,000		0,250
		N	96	96	96
	ABS_RES2	Correlation Coefficient	-0,061	-0,118	1,000
		Sig, (2-tailed)	0,558	0,250	
		N	96	96	96

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan Tabel 8 tersebut, ditunjukkan bahwa diketahui bahwa besar memiliki nilai signifikansi variabel EUCS dan kepuasan nasabah terhadap ABS_RES2 yaitu sebesar 0,558 dan 0,250, dimana nilai tersebut dari 5%. (0,05) Hal ini menunjukkan hasil analisis pada tahap 2 pada penelitian ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Linearitas

Tabel 9. Uji Linearitas

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig,
Kepuasan Nasabah * EUCS					
(Combined)	361,806	33	10,964	3,636	0,000
Linearity	216,795	1	216,795	71,904	0,000
Deviation from Linearity	145,011	32	4,532	1,503	0,085
Loyalitas Nasabah * EUCS					
(Combined)	276,258	33	8,371	4,300	0,000
Linearity	186,661	1	186,661	95,882	0,000
Deviation from Linearity	89,597	32	2,800	1,438	0,110
Loyalitas Nasabah * Kepuasan Nasabah					
(Combined)	156,888	10	15,689	5,555	0,000
Linearity	127,352	1	127,352	45,091	0,000
Deviation from Linearity	29,536	9	3,282	1,162	0,330

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil pengujian linearitas pada Tabel 9, diketahui bahwa variabel EUCS terhadap kepuasan nasabah memiliki nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0,085 > 0,05, maka dapat diketahui bahwa variabel EUCS memiliki hubungan yang linear terhadap kepuasan nasabah. Variabel EUCS terhadap loyalitas nasabah memiliki nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0,110 > 0,05, maka dapat diketahui bahwa variabel EUCS memiliki hubungan yang linear terhadap loyalitas nasabah. Variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah memiliki nilai signifikan *deviation from linearity* sebesar 0,330 > 0,05, maka dapat diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki hubungan yang linear terhadap loyalitas nasabah.

Hasil Analisis Jalur**Tabel 10.** Hasil Analisis Jalur Tahap 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,765	0,825		5,777	0,000
1 EUCS	0,113	0,014	0,629	7,835	0,000

a, Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan Tabel 10 dapat ditulis persamaan regresi pada tahap 1 sebagai berikut.

$$X_2 = 4,765 + 0,113 X_1 + e$$

Persamaan analisis jalur pada tahap 1 tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya yang dapat diuraikan sebagai berikut: a.) Nilai constant 4,765 menunjukkan apabila *End User Computing Satisfaction* (EUCS) bernilai sama dengan 0 (nol) maka kepuasan nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua bernilai sebesar 4,765; b.) Nilai koefisien regresi variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (X_1) bernilai sebesar 0,113. Nilai koefisien variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) positif tersebut menunjukkan apabila semakin meningkatnya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,113.

Tabel 11. Hasil Analisis jalur Tahap 2.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,989	0,746		1,325	0,188
1 EUCS	0,083	0,014	0,545	5,785	0,000
1 Kepuasan nasabah	0,190	0,080	0,224	2,375	0,020

a, Dependent Variable: Loyalitas nasabah

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan Tabel 11 dapat ditulis persamaan analisis jalur pada tahap 2 sebagai berikut.

$$Y = 0,989 + 0,083 X_1 + 0,190 X_2 + e$$

Persamaan analisis jalur pada tahap 2 tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya yang dapat diuraikan sebagai berikut: a.) Nilai constant 0,989 menunjukkan apabila *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan kepuasan nasabah bernilai sama dengan 0 (nol) maka loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua bernilai sebesar 0,989; b.) Nilai koefisien regresi variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (X_1) bernilai sebesar 0,083. Nilai koefisien variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) positif tersebut menunjukkan apabila semakin meningkatnya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,083; c.) Nilai koefisien regresi

variabel kepuasan nasabah (X_2) bernilai sebesar 0,190. Nilai koefisien variabel kepuasan nasabah positif tersebut menunjukkan apabila kepuasan nasabah semakin meningkat maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,190

Pengujian Determinasi

Tabel 12. Hasil Analisis Determinasi Tahap 1.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,629 ^a	0,395	0,389	1,879

a, Predictors: (Constant), EUCS
b, Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil analisis determinasi pada tahap1 diketahui bahwa nilai r square ($(r^2) = 0,395$, hasil ini mengindikasikan bahwa sebesar 39,5% kepuasan nasabah pengguna BPD Bali Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua dipengaruhi oleh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sedangkan sisanya sebesar 60,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 13. Hasil Analisis Determinasi Tahap 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,707 ^a	0,501	0,490	1,460

a, Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, EUCS
b, Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil analisis determinasi pada tahap 2 diketahui bahwa nilai r square ($(r^2) = 0,501$, hasil ini mengindikasikan bahwa sebesar 50,1% loyalitas nasabah pengguna BPD Bali Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua dipengaruhi oleh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS), kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Koefisien	t	Sig
EUCS→Kepuasan Nasabah	0,113	7,835	0,000
EUCS→Loyalitas Nasabah	0,083	5,785	0,000
Kepuasan Nasabah→Loyalitas Nasabah	0,190	2,375	0,020

Sumber : Diolah oleh peneliti

Pengaruh Variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Kepuasan nasabah pengguna BPD Bali Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua

Untuk menguji pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan nasabah digunakan uji t, dimana berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap kepuasan nasabah sebesar 7,835, sedangkan nilai t_{tabel} dengan menentukan taraf nyata (α) 5% (0,05) dan $df =$

$(n-k-1) = 94$, adalah sebesar 1,986 (lampiran 8). Berdasarkan hasil pengujian dapat dijelaskan bahwa $t_{hitung}(7,835) > t_{tabel}(1,986)$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, dimana koefisien regresi variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebesar 0,113 yang berarti bahwa variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baiknya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) maka akan memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kepuasan nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh Variabel End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap Loyalitas nasabah pengguna BPD Bali Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua

Untuk menguji pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap loyalitas nasabah digunakan uji t, dimana berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap loyalitas nasabah sebesar 5,785, sedangkan nilai t_{tabel} dengan menentukan taraf nyata (α) 5% (0,05) dan $df = (n-k-1) = 93$, adalah sebesar 1,986 (lampiran 8). Berdasarkan hasil pengujian dapat dijelaskan bahwa $t_{hitung}(5,785) > t_{tabel}(1,986)$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima, dimana koefisien regresi variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebesar 0,083 yang berarti bahwa variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baiknya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) maka akan memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Pengaruh variabel Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas nasabah pengguna BPD Bali Mobile pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua

Untuk menguji pengaruh *user* kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah digunakan uji t, dimana berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah sebesar 2,375, sedangkan nilai t_{tabel} dengan menentukan taraf nyata (α) 5% (0,05) dan $df = (n-k-1) = 93$, adalah sebesar 1,986 (lampiran 8). Berdasarkan hasil pengujian dapat dijelaskan bahwa $t_{hitung}(2,375) > t_{tabel}(1,986)$ dengan tingkat signifikansi $0,020 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima, dimana koefisien regresi variabel kepuasan nasabah sebesar 0,190 yang berarti bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kepuasan nasabah maka akan memberikan dampak yang nyata terhadap

peningkatan loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka dapat dibuat pembahasan sebagai berikut ini :

Pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Terhadap kepuasan nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama pada penelitian ini mengenai pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap loyalitas nasabah diperoleh koefisien regresi variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebesar 0,113 dan nilai t_{hitung} (7,835) $> t_{tabel}$ (1,986) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, yang berarti bahwa semakin meningkat *End User Computing Satisfaction* pada BPD Bali *Mobile* maka akan semakin tinggi kepuasan nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas terhadap sistem informasi berdasarkan beberapa dimensi utama seperti *content* (isi informasi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Penggunaan aplikasi akan merasa puas apabila aplikasi mampu memberikan informasi transaksi yang akurat, memiliki tampilan yang mudah dipahami, proses transaksi yang cepat, serta mudah dioperasikan kapan saja. Temuan penelitian pada *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dirasakan pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, variabel *End User Computing Satisfaction* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,72 yang termasuk dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa nasabah menilai aplikasi BPD *Mobile* telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang baik dalam mendukung kebutuhan transaksi dan layanan perbankan digital. Pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut dapat membantu aktivitas perbankan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien sehingga memberikan pengalaman penggunaan yang positif. Pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu “Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi BPD Bali *Mobile* akurat dan dapat dipercaya.” memperoleh skor 4,30 (kriteria sangat baik). Hasil ini memperkuat bahwa ketika nasabah mendapatkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya maka mereka akan merasa nyaman menggunakan aplikasi BPD Bali *Mobile* dalam bertransaksi, perasaan nyaman ini

merupakan bagian dari rasa kepuasan yang dimiliki oleh nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arief Budi Pratomo, Muhammad Ade Kurnia Harahap, Teddy Oswari, Pas Mahyu Akhirianto, dan Agung Widarman (2023) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa EUCS berpengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Ratih Prabawanti dan Denny Jean Cross Sihombing (2023) menunjukkan bahwa EUCS berpengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila, Muftiadi, dan Arifianti (2025) juga menunjukan bahwa beberapa dimensi EUCS seperti *accuracy*, *ease of use*, *timeliness*, dan *format* juga terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna

Pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Terhadap Loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua pada penelitian ini mengenai pengaruh *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap loyalitas nasabah diperoleh koefisien regresi variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebesar 0,083 dan nilai t_{hitung} (5,785) $> t_{tabel}$ (1,986) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, hasil tersebut menunjukan bahwa variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, yang berarti bahwa semakin meningkat *End User Computing Satisfaction* pada BPD Bali *Mobile* maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasa puas terhadap sistem informasi berdasarkan beberapa dimensi utama seperti *content* (isi informasi), *accuracy* (keakuratan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). Aplikasi yang mampu menyediakan informasi yang lengkap dan akurat, memiliki tampilan yang menarik, mudah digunakan, serta dapat diakses dengan cepat dan stabil, maka akan mendorong loyalitas pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Temuan penelitian pada *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dirasakan pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, variabel *End User Computing Satisfaction* memiliki nilai rata-rata sebesar 3,72 yang termasuk dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa nasabah menilai aplikasi BPD *Mobile* telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang baik dalam mendukung kebutuhan transaksi dan layanan perbankan digital. Pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut dapat membantu aktivitas

perbankan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien sehingga memberikan pengalaman penggunaan yang positif. Pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu “Informasi yang ditampilkan dalam aplikasi BPD Bali *Mobile* akurat dan dapat dipercaya.” memperoleh skor 4,30 (kriteria sangat baik). Hasil ini memperkuat bahwa ketika nasabah mendapatkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya maka mereka akan tetap menggunakan aplikasi BPD Bali *Mobile* di masa mendatang, sehingga akan meningkatkan loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novan Putra Pratama, Muhammad Andik Izzudin, dan Ilham (2026), yang menunjukkan bahwa EUCS berpengaruh langsung dan positif terhadap loyalitas pengguna. Penelitian Bella Aprillia Handayani (2022) juga menunjukkan bahwa EUCS berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Ratih Prabawanti dan Denny Jean Cross Sihombing (2023) menunjukkan bahwa EUCS berpengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap loyalitas pengguna.

Pengaruh Kepuasan nasabah Terhadap Loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga penelitian ini mengenai pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah diperoleh koefisien regresi kepuasan nasabah sebesar 0,190, dan nilai $t_{hitung} (2,375) > t_{tabel} (1,986)$ dengan tingkat signifikansi $0,020 < 0,05$, hasil tersebut menunjukan bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua, yang berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Kepuasan nasabah akan muncul ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah dalam melakukan aktivitas secara digital. Ketika pengguna menganggap aplikasi mampu membantu kebutuhan transaksi secara efektif dan efisien, maka akan terbentuk pengalaman positif dalam penggunaan layanan. Pengalaman positif tersebut mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Temuan penelitian ini pada kepuasan nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua memiliki nilai rata-rata sebesar 3,68 yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa puas saat menggunakan aplikasi BPD Bali *Mobile*. Tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi mampu memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan

secara praktis dan efisien. Pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu “Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi BPD Bali *Mobile* dalam bertransaksi” memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,30 (kriteria sangat baik). Hasil ini menunjukkan bahwa responden merasa nyaman saat menggunakan aplikasi BPD Bali *Mobile* dalam bertransaksi, kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah saat melakukan transaksi akan mendorong nasabah untuk tetap menggunakan aplikasi BPD Bali *Mobile* tersebut di masa yang akan datang, sehingga akan meningkatkan loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Resa Mawarni dan Mohammad Sofyan (2024) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Grace Mulya Setiabudi, Joshua Boanerges, dan Leavy Gaby Jeisy (2023) juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Bayu Pasupati dan Putu Ayu Sita Laksmi (2025) menunjukan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan hasil penelitian adalah sebagai berikut: a.) *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Hal ini berarti baiknya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dirasakan oleh pengguna BPD Bali *Mobile* akan meningkatkan kepuasan nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua; b.) *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Hal ini berarti baiknya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dirasakan oleh pengguna BPD Bali *Mobile* akan meningkatkan loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua; c.) Kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua. Hal ini berarti meningkatnya kepuasan nasabah yang ada pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua maka akan meningkatkan loyalitas nasabah pengguna BPD Bali *Mobile* pada Bank BPD Bali Cabang Pembantu Nusa Dua.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zetira, N. fatwa. (2021). Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol . 8 No . 2 September 2021 E - ISSN PENGARUH EVENT PUTERI INDONESIA DAN ELVIRA DEVINAMIRA. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 228–237.
- Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. 692–701. <http://arxiv.org/abs/2207.00642>
- Akpianto, A., & Yulianto. (2024). Jurnal Administrasi Bisnis 2016 Jurnal Administrasi Bisnis 2016. *Jurnal Administrasi Bisnis 2016*, 4(4), 1–7.
- Alsafy, M. A. M., Abd-Elhafeez, H. H., Rashwan, A. M., Erasha, A., Ali, S., El-Gendy, S. A. A., SaThierbach, K., Petrovic, S., Schilbach, S., Mayo, D. J., Perriches, T., Rundlet, E. J. E. J. E. J., Jeon, Y. E., Collins, L. N. L. N., Huber, F. M. F. M., Lin, D. D. H. D. H., Paduch, M., Koide, A., Lu, V. T., ... Owlia, P. (2025).
- Annisa Fitri, Y. M. (2023). Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Menggunakan Fasilitas E-Banking (Pada Bank Nagari Cabang Tapus, Kabupaten Pasaman). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 185–196.
- Ariani, D. (2021). *Gaya Kepemimpinan Demokratis: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta. Buku, 3(1), 104–114.
- Avaditya, M. (2022). *Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bpr Bkk Demak (Perseroda)*.
- Az-zahra, D., & Setyanusa, I. B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Aplikasi Bsi Mobile Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(9), 1–14.
- Budi Pratomo, A., Kurnia Harahap, M. A., Oswari, T., Akhirianto, P. M., & Widarman, A. (2023). *The Application of End User Computing Satisfaction (EUCS) to Analyze the Satisfaction of MyPertamina User*. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 5(1), 78–83. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.205>
- Diansyah, R., Kom, S., Pranoto, S. P., Kom, S., & Kom, M. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS MARKETPLACE TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus : Pengguna Tokopedia Di Pekanbaru) Kata Kunci : Marketplace Tokopedia , End User Computing Satisfaction . 96–100.
- Mutia Ulfa, Vincensia Serenade, Nita Ilmiyatul Lailiah, & Ahmad Aufar Ribhi. (2023). Edukasi Kewirausahaan Era Digital. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(9), 6295–6298. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i9.4851>
- Rizti, F. (2024, May 29). 185,3 juta pengguna internet tercatat di Indonesia pada 2024. GoodStats Data. <https://data.goodstats.id/statistic/1853-juta-pengguna-internet-tercatat-di-indonesia-pada-2024-JFNoa>
- Setiawati, E. E., Arifin, R., & Andriko, A. (2024). *Studi Komparatif Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Minat Mahasiswa Menggunakan Mobile Banking*. http://e-theses.iaincurup.ac.id/7275/%0Ahttp://e-theses.iaincurup.ac.id/7275/1/skripsi_eka_setiawati.pdf

- Suryadi, Y., Sinaga, D. Y., Sidabutar, Y. A., & Syahputra, E. (2026). *Multidisciplinary Arts and Sciences Application of Path Analysis in Determining Factors Affecting the Learning Outcomes of Elementary School Teacher Education Students at HKBP Nommensen University*, *Pematangsiantar International Journal of*. 5(1), 233–237.
- Wahyu Muh. Syata, Murninia, & M. I. (2023). Perbankan dan Lembaga Keuangan Lainnya. *Eureka Media Aksara*.
- Wijaya, i gede agung ananta. (2022). Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Sistem E-Tobas (Electronic Total Baggage Solution) Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs) (Studi Kasus Di Pt. Angkasa Pura Logistics Cabang Bali). *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Winantu, A., & Viony, S. I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA. *Jurnal Informatika Komputer, Bisnis Dan Manajemen*, 21(3), 30–42. <https://doi.org/10.61805/fahma.v21i3.7>
- Zulviko, A., Chairunnisa, F., Medianto, R., Shaifie, R. S., Sisroni, S. M., Nursanti, W., Fauzi, A., & Caesar, L. A. Y. (2022). Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan, Persepsi Harga dan Minat Pelanggan terhadap Pemilihan Penyedia Jasa Layanan Internet (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(3), 413. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>