

ASBSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan kepercayaan nasabah terhadap minat bertransaksi di agen BRILink Sukendro Desa Penyandingan Kecamatan Tanjung Agung. Layanan BRILink merupakan inovasi perbankan dari Bank BRI yang bertujuan mempermudah masyarakat, terutama di daerah terpencil, dalam mengakses layanan perbankan. Dalam era digital dan modern ini, kualitas pelayanan, kepuasan serta kepercayaan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi perilaku transaksi konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang telah melakukan transaksi di agen BRILink Sukendro. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat bertransaksi. Secara parsial, masing-masing variabel juga memiliki pengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi. Temuan ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan serta kepuasan nasabah untuk mendorong penggunaan layanan perbankan, khususnya di daerah yang belum terjangkau kantor cabang konvensional. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelola agen BRILink dalam merancang strategi pelayanan serta bagi pihak BRI dalam mengembangkan layanan inklusif di masyarakat desa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah, Minat Bertransaksi, Agen BRILink

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, customer satisfaction, and customer trust on the intention to conduct transactions at the BRILink Agent Sukendro in Penyandingan Village, Tanjung Agung District. BRILink is an innovative banking service by Bank BRI designed to expand access to financial services, especially in rural and underserved areas. In today's digital era, service quality, satisfaction, and trust are critical factors that shape consumer transactional behavior. The research uses a quantitative approach, collecting data through questionnaires distributed to 96 respondents who had previously transacted at the BRILink agent. The data was analyzed using multiple linear regression to evaluate both the simultaneous and partial effects of the independent variables on the dependent variable. The results reveal that service quality, customer satisfaction, and trust all have a significant and positive influence on transaction interest, both simultaneously and individually. These findings emphasize the need for continuous service improvement and the importance of maintaining trust and satisfaction to enhance customer engagement. This study provides practical recommendations for BRILink agents to improve their service strategies and supports BRI's broader mission of promoting financial inclusion, particularly in remote communities.

Keywords: ServiceQuality, Customer Satisfaction, Customer Trust, Transaction Interest, BRILink Agent