
**Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Transaksi, Dan Keamanan Data
Terhadap Loyalitas Nasabah BRI-Mobile
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2021-2023)**

Bachrul Naba *)

Agus Widarko **)

Fahrurrozi Rahman *)**

Email : bahrulnaba888@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

Digital transformation has significantly brought changes to the way work is conducted across various economic sectors, including the financial industry. This study aims to analyze the loyalty of BRI-Mo customers among students of Universitas Islam Malang (UNISMA) from the 2021-2023 batch. The research uses a quantitative method with students from the 2021-2023 batch of UNISMA as the selected population. The respondents involved in this study number 100 individuals, chosen using purposive sampling as the sampling technique. The data used in this research consists of both secondary and primary data, which are then processed using SPSS version 25. The results of the study conclude that service quality (X1), transaction speed (X2), and data security (X3) simultaneously affect customer loyalty (Y). Furthermore, the variables of transaction speed (X2) and data security (X3) have a partial effect on customer loyalty (Y), while service quality (X1) does not have an effect on customer loyalty (Y).

Keywords: *Customer Loyalty, Service Quality, Transaction Speed, Data Security, Digital Transformation*

Pendahuluan

Latar Belakang

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara kerja diberbagai sektor ekonomi, termasuk sistem pembayaran dalam industri keuangan. Haryono, (2024) melaporkan bahwa meningkatnya adopsi teknologi terutama dalam pembayaran secara digital disebabkan oleh pandemi covid-19. Selain itu, berkembangnya sistem pembayaran secara digital disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya inovasi teknologi dan model bisnis, perubahan tradisi masyarakat, dan kebijakan yang ditetapkan oleh Bank Sentral.

Menurut survei yang dilakukan oleh Dawam, (2024) preferensi minat terhadap layanan bank digital di Indonesia telah mengalami peningkatan terutama pada individu berusia 18 tahun keatas. Oleh karena itu, Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia telah merespon kebutuhan dengan menghadirkan BRI-Mo sebagai layanan yang cepat, mudah, dan aman (Salim, 2024). Meskipun demikian, loyalitas terhadap penggunaan layanan menjadi pertanyaan penting karena banyak berbagai aplikasi yang menyediakan layanan dan fitur yang serupa (Yonatan, 2024). Oleh karena itu, persaingan antar platform digital semakin ketat yang memaksa BRI-Mo untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

Sebagaimana Mosavi et al., (2018) mengartikan loyalitas sebagai komitmen mendalam untuk menggunakan layanan yang sama yang mengarah pada penggunaan layanan secara berkelanjutan. Penilaian terhadap layanan bukan hanya sebatas ketika menggunakan, akan tetapi juga terjadi ketika setelah menggunakan (Khosrowpour, 2018). Oleh karena itu, penggunaan teori E-Servqual dapat

mencakup berbagai aspek interaksi pengguna dengan layanan yang berbasis teknologi. Berdasarkan fenomena yang ada, meskipun brimo telah mengalami beberapa perkembangan, tidak menutup kemungkinan masih terjadi kesalahan dan gangguan dalam layanan aplikasi yang diberikan (Adijaya, 2023; Farichatul Chusna, 2024).

Mahasiswa Universitas Islam Malang Angkatan 2021-2023, berdasarkan hasil survey pra-penelitian telah merespon bahwa ketertarikan dan minat mereka untuk terus menggunakan layanan BRImo berkisar pada kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data. Inkonsistensi dalam penelitian sebelumnya, serta literasi penelitian yang menghubungkan secara langsung antara kecepatan transaksi dan loyalitas nasabah menjadikan penelitian ini berbeda dan penting untuk dilakukan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah BRImo?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo?
3. Apakah kecepatan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo?
4. Apakah keamanan data berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah BRImo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kecepatan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah keamanan data berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo.

Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini akan memperkaya literatur tentang hal-hal yang memengaruhi loyalitas nasabah, terutama dalam hal perbankan digital, dengan menghubungkan kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian ini akan memberikan wawasan baru tentang perilaku nasabah di beberapa area.
2. Manfaat Praktis: Penelitian ini memberikan saran strategis bagi bank untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan meningkatkan layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data. Hasil penelitian ini juga dapat membantu bank meningkatkan aplikasi perbankan digital, meningkatkan kepercayaan nasabah, dan memperkuat posisi mereka di pasar.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Loyalitas Nasabah

Loyalitas Nasabah dapat didefinisikan sebagai kesediaan seseorang untuk terus menggunakan layanan bank dalam jangka waktu tertentu, menurut (Mosavi et al., 2018). Di sisi lain, Wahyoedi & Saparso, (2019) menyatakan bahwa loyalitas nasabah dapat didefinisikan sebagai komitmen yang kuat untuk terus menggunakan penyedia layanan yang sama, yang pada gilirannya mendorong pembelian ulang dalam jangka panjang.

Kualitas Layanan

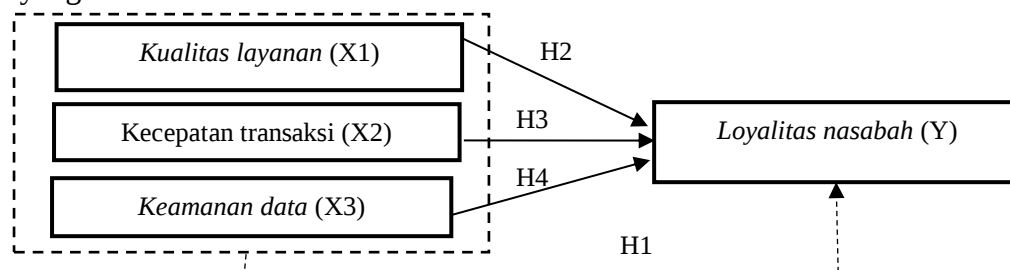
Kotler & Keller, (2016) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang memenuhi dan bahkan melebihi harapan nasabah. Sementara menurut Tjiptono, (2014) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan oleh bisnis dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi nasabah. Oleh karena itu, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat standar kinerja serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan yang diinginkan dengan harapan peningkatan terus menerus (Hammoud & Bittar, 2016).

Kecepatan Transaksi

Menurut Wu et al., (2016) kecepatan transaksi merujuk pada seberapa cepat suatu sistem dapat memproses transaksi tanpa mengorbankan kualitas atau keamanan. Kecepatan transaksi yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna, serta meningkatkan pengalaman nasabah dengan layanan digital atau sistem perbankan. Menurut Hossain et al., (2024) kenyamanan sistem pembayaran online ditentukan oleh kemudahan dan kecepatan. Oleh karena itu, kecepatan transaksi dapat didefinisikan sebagai kemampuan sistem atau layanan dalam memproses dan menyelesaikan transaksi secara cepat dan efisien, yang menjadi faktor penting dalam sistem informasi, e-commerce, dan layanan digital lainnya.

Keamanan Data

Kemampuan untuk melindungi dan mengelola berbagai risiko dan ancaman terhadap transaksi dan data online dikenal sebagai "keamanan data". Salah satu tujuan utama keamanan transaksi online adalah untuk mencegah penipuan dan, jika memungkinkan, mendeteksi adanya sistem yang rentan terhadap ancaman dalam penyimpanan data tanpa wujud fisik (Mentari & Ilfitriah, 2018). Selain itu, Marinković et al., (2020) menyoroti bahwa keamanan berhubungan erat dengan tingkat kepercayaan nasabah dalam mengurangi potensi risiko yang timbul dari transaksi online, seperti perlindungan terhadap data sensitif, memastikan privasi informasi pribadi, serta memastikan keaslian produk dan layanan yang ditawarkan.



Gambar 1. Model Penelitian

H1: Kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah BRImo.

H2: Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo.

H3: Kecepatan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo.

H4: Keamanan data berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BRImo.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk angka dan digunakan dalam paradigma kuantitatif. Penelitian kuantitatif menggunakan observasi nonpartisipasi dan wawancara terstruktur, serta teknik tambahan seperti kuesioner atau angket. Dua jenis data digunakan dalam penelitian ini: data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui pengamatan, wawancara, atau distribusi kuesioner (Asnawi, 2017).

Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan komponen yang memiliki fitur tertentu yang menjadi subjek penelitian di wilayah, area, institusi, atau lokasi tertentu. Penelitian ini melibatkan semua nasabah BRImo yang merupakan mahasiswa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2021–2023. Namun, tidak ada yang tahu dengan pasti berapa total populasi yang dimaksud. Hal ini disebabkan oleh jumlah data yang terbatas dan variasi dalam jumlah siswa yang terdaftar sebagai nasabah BRImo dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan dalam menentukan jumlah sampel digunakan rumus *Malhotra*, yang dihitung dengan mengalikan jumlah variabel indikator dengan angka 5 (Hermawan & Amirullah, 2016). Dengan demikian, terdapat 20 indikator penelitian dalam penelitian ini. Oleh karena itu, jumlah sampel yang dihitung berjumlah 100 ($20 \times 5 = 100$).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Instrumen

Dalam penelitian, instrumen uji digunakan untuk menentukan validitas pernyataan yang digunakan. Uji instrumen sangat penting karena memungkinkan untuk menilai apakah hasil penelitian yang dilakukan berkualitas. Uji validitas dan reliabilitas adalah dua metode untuk mengidentifikasi uji instrumen. Untuk 100 responden, nilai *r* tabel adalah 0,1966. Hasil pengujian menunjukkan bahwa koefisien korelasi *r* hitung untuk setiap pernyataan lebih besar dari nilai *r* tabel pada taraf signifikansi 0,05 atau 5%. Oleh karena itu, item kuesioner yang dihasilkan valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Begitupun juga hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach alfa* yang lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, item pernyataan yang digunakan secara keseluruhan dianggap dapat diandalkan.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah distribusi antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi berdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Asym.sig.* (2 tailed) sebesar 0.98 lebih besar daripada 0.05 atau 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

Uji multikolinieritas dan heteroskedastisitas adalah dua tes yang digunakan dalam uji asumsi klasik. Dalam uji multikolinearitas, diketahui bahwa variabel kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data memiliki nilai toleransi lebih besar dari 0,05 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda menggunakan lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen. Berikut adalah hasil persamaan yang digunakan setelah melakukan pengujian, diantaranya adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 6.043 + 0,161 X_1 + 0.334 X_2 + 0.221 X_3 + e$$

Hasil uji regresi linier berganda yang disebutkan sebelumnya dapat ditafsirkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (*a*) adalah 6,043, yang berarti bahwa nilai loyalitas nasabah akan sebesar 6,043 ketika variabel kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data dianggap tidak ada atau nol.
2. Nilai regresi variabel kualitas layanan (*X*₁) adalah 0,161. Ini menunjukkan bahwa, dengan asumsi variabel lain dianggap tetap (konstan), tingkat loyalitas nasabah meningkat seiring dengan kualitas layanan yang lebih mudah diakses.

3. Nilai regresi variabel kecepatan transaksi (X2) sebesar 0,334 menunjukkan bahwa, dengan asumsi variabel lain tetap (konstan), loyalitas nasabah akan meningkat jika transaksi dapat diproses dan diselesaikan dengan lebih cepat.
4. Nilai regresi variabel keamanan data (X3) sebesar 0,221. Ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah akan meningkat ketika tingkat keamanan data dapat dijaga, dengan asumsi variabel lain dianggap tetap (konstan).

Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 1 Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	176.273	3	58.758	36.046	<.001 ^b
Residual	156.487	96	1.630		
Total	332.760	99			

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel terikat (Y), uji F (simultan) digunakan. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai F hitung 36.046 lebih besar dari nilai F tabel 2.6984, dengan nilai sig. 0.001 kurang dari 0,05 (5%), yang menunjukkan bahwa H1 diterima. Karena itu, variabel Loyalitas Nasabah (Y) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Layanan (X1), Kecepatan Transaksi (X2), dan Keamanan Data (X3).

Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 2 Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.043	1.582		3.820	0.000
X1	0.161	0.084	0.184	1.910	0.059
X2	0.334	0.079	0.412	4.208	0.000
X3	0.221	0.107	0.232	2.056	0.042

a. Dependent Variable: Y

Tujuan uji t (parsial) adalah untuk mengetahui apakah variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Uji t untuk variabel kualitas layanan (X1) menemukan nilai t hitung 1,910 lebih rendah dari t tabel 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,059 lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).
2. Uji t untuk variabel kecepatan transaksi (X2) menemukan nilai t hitung 4,208 lebih besar dari t tabel 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa Kecepatan Transaksi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).
3. Uji t untuk variabel keamanan data (X3) menemukan nilai t hitung 2,056 lebih besar dari nilai t tabel 1,985, dengan tingkat signifikansi 0,042 lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa Keamanan Data (X3) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	0.530	0.515	1.277

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai R^2 yang diubah adalah nilai yang menunjukkan kemampuan model untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang diubah dalam penelitian ini adalah 0,515, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1), kecepatan transaksi (X2), dan keamanan data (X3) dapat menjelaskan atas perubahan pada variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 51,5%. Variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini menyumbang sisa 48,5%.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Transaksi Dan Keamanan Data Terhadap Loyalitas Nasabah BRI-Mobile

Berdasarkan hasil Uji F, ditemukan bahwa variabel kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data saling berkontribusi secara signifikan pada peningkatan loyalitas nasabah.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BRI-Mobile

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memengaruhi loyalitas nasabah. Dengan nilai rata-rata 4,46 untuk variabel kualitas layanan, dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan indikator-indikatornya. Hasil regresi berganda menunjukkan nilai 0,161, uji t 1,910, dan tingkat signifikansi 0,059, yang lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini bertentangan dengan penelitian sebelumnya (Nguyen et al., 2020). Namun, temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti et al., (2023) & Istikomah et al., (2024) yang menemukan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Nguyen et al., (2020) yang meneliti masyarakat umum yang lebih terbiasa dengan *cryptocurrency*, yang dapat menjelaskan mengapa kualitas layanan dianggap sebagai faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas. Namun, temuan penelitian ini sejalan dengan Astuti et al., (2023) & Istikomah et al., (2024) yang menemukan bahwa kualitas layanan tidak mempengaruhi loyalitas. Ini menegaskan lagi bahwa kualitas layanan saja tidak cukup untuk membangun loyalitas jangka panjang dalam beberapa situasi. Layanan yang awalnya dianggap baik oleh sebagian besar nasabah ternyata tidak cukup untuk menumbuhkan loyalitas jangka panjang. Penyedia layanan BRImo harus mempertimbangkan aspek lain yang dapat memengaruhi loyalitas nasabah. Sejauh ini, penelitian ini hanya mengukur kualitas layanan secara keseluruhan tanpa mempertimbangkan komponen tambahan, seperti kepuasan nasabah, kepercayaan, atau faktor emosional yang juga dapat mempengaruhi loyalitas.

Pengaruh Kecepatan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah BRI-Mobile

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan transaksi di kalangan mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2021–2023 memiliki efek positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BRImo. Sebagian besar orang yang menjawab setuju bahwa kecepatan transaksi memengaruhi loyalitas mereka, dengan nilai rata-rata 4,35. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan nilai 0,334, uji t sebesar 4,208, dan tingkat signifikansi 0,001, yang menunjukkan bahwa kecepatan transaksi adalah komponen yang paling penting dalam menentukan loyalitas nasabah.

Hasil ini menunjukkan betapa pentingnya kecepatan transaksi dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Menurut penelitian sebelumnya Alifia & Rafik, (2024) serta Arifin & Sukresna, (2023) nasabah lebih suka pengalaman transaksi yang cepat dan tanpa hambatan dalam perbankan digital. Dalam hal ini, kecepatan sangat penting untuk menjamin pengalaman pengguna yang menyenangkan saat menggunakan aplikasi, faktor ini sangat berpengaruh pada keputusan pengguna untuk terus menggunakan layanan dalam jangka panjang.

Pengaruh Keamanan Data Terhadap Loyalitas Nasabah BRI-Mobile

Penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan data memengaruhi loyalitas nasabah BRImo di kalangan mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2021–2023. Dengan nilai rata-rata 4,45, sebagian besar mahasiswa UNISMA setuju bahwa keamanan data memengaruhi loyalitas mereka. Keamanan data dapat meningkatkan loyalitas nasabah, menurut hasil analisis regresi berganda, yang memperoleh nilai 0,221 dengan uji t 2,056 dan tingkat signifikansi 0,042.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Wahyuningsih & Nirawati, (2022) yang juga menemukan bahwa keamanan data memengaruhi loyalitas nasabah secara signifikan. Namun, temuan ini berbeda dengan penelitian Astuti et al., (2023) yang mungkin menemukan faktor lain yang lebih penting dalam membentuk loyalitas nasabah. Penemuan ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah adalah keamanan data. Keamanan data menjadi penting karena tingkat kepercayaan konsumen terhadap aplikasi digital semakin meningkat. Sangat penting bahwa BRImo melindungi informasi pribadi dan transaksi pengguna, yang akan meningkatkan hubungan emosional antara aplikasi dan pengguna serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadapnya. Kepercayaan ini sangat penting untuk membangun loyalitas dalam jangka panjang karena pengguna merasa aman dan terlindungi saat menggunakan aplikasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data terhadap loyalitas nasabah BRImo pada mahasiswa FEB UNISMA angkatan 2021-2023, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. kualitas layanan, kecepatan transaksi dan keamanan data secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. kecepatan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.
4. keamanan data berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang harus diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya melibatkan sampel mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2021–2023, yang mungkin memiliki karakteristik dan pengalaman yang berbeda dibandingkan dengan nasabah BRImo dari berbagai latar belakang usia atau demografi. Oleh karena itu, temuan penelitian ini mungkin tidak berlaku sepenuhnya untuk semua nasabah BRImo. Kedua, meskipun penelitian ini telah menganalisis kualitas layanan, keamanan data, dan kecepatan transaksi terhadap loyalitas nasabah, ada beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, seperti kepuasan nasabah, kemudahan penggunaan aplikasi, atau nilai tambahan dari fitur aplikasi. Faktor-faktor ini tidak dianalisis dalam penelitian ini. Penelitian di masa depan dapat menggunakan cara yang lebih luas untuk mengukur kualitas layanan, yang akan memberi kita pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kualitas layanan memengaruhi loyalitas nasabah.

Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas layanan, kecepatan transaksi, dan keamanan data memengaruhi loyalitas nasabah. Peneliti membuat beberapa saran sebagai tindak lanjut dari penelitian ini, antara lain:

1. Peneliti menyarankan perusahaan terkait untuk mempertimbangkan secara cermat seberapa penting komponen tersebut. Penyedia layanan perbankan digital seperti BRImo dapat memprioritaskan pengembangan fitur yang mempercepat proses transaksi dan memastikan perlindungan data yang lebih baik untuk nasabah. Upaya ini akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan meningkatkan ikatan mereka dengan aplikasi dalam jangka Panjang. Selain itu, meskipun kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah, penyedia layanan perbankan digital harus menjadikan pengalaman pengguna sebagai prioritas utama. Penyedia layanan harus memastikan bahwa antarmuka layanan mudah digunakan dan lancar, sehingga nasabah menjadi sangat puas meskipun kualitas layanan secara keseluruhan tidak mempengaruhi loyalitas nasabah. Pengalaman yang lebih responsif perlu diperhatikan, terutama dalam hal dukungan nasabah dan pengelolaan aplikasi yang mudah digunakan.

2. Peneliti menyarankan penelitian yang akan dilakukan untuk memperdalam pemahaman tentang komponen yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam konteks perbankan digital. Selain itu, penelitian lebih lanjut perlu mencakup sampel yang lebih beragam dari segi usia, latar belakang, dan lokasi geografis untuk memastikan apakah hasil ini berlaku untuk populasi yang lebih luas dari pengguna BRImo.

Referensi

- Adijaya, D. N. H. (2023). Plus Minus Aplikasi BRIMo hingga Cara Akses, Yuk Simak. Haluanmedia.Com. <https://www.harianhaluan.com/bisnis/pr-107247426/plus-minus-aplikasi-brimo-hingga-cara-akses-yuk-simak?page=8>
- Alifia, A. D., & Rafik, A. (2024). *Antecedents of loyalty to bank: The role of trust in cryptocurrency and concern in investing*. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 14(1), 1–16. <https://doi.org/10.12928/fokus.v14i1.9079>
- Arifin, M. N., & Sukresna, I. M. (2023). *The Influence Of Pricing, Perceived Usefulness, Speed Of Transaction, Features Availability, And Customer Satisfaction On Customer Loyalty (A Study On Users Of Brimo International Transfer)* [Doctoral dissertation, UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis]. <https://repofeb.undip.ac.id/id/eprint/12850>
- Asnawi, N. M. (2017). Metodologi Riset Manajemen Pemasaran.
- Astuti, S. D., Sumastuti, E., & Puspitasari, R. H. U. (2023). Analisis Loyalitas Nasabah Pengguna Brimo (Studi Kasus Nasabah Bri Di Semarang Timur). *Jurnal Kompetitif*, 12(2), 165–179. <https://doi.org/10.52333/kompetitif.v12i1.152>
- Dawam, B. G. M. (2024). Bank Digital: Solusi Praktis yang Kian Diminati Masyarakat. GoodStats. <https://goodstats.id/article/bank-digital-solusi-praktis-yang-kian-diminati-masyarakat-mBOZN>
- Farichatul Chusna. (2024). Review Aplikasi BRIMO, Kelebihan dan Kekurangannya. InvestBro.Id. <https://investbro.id/review-aplikasi-brimo/>
- Hammoud, N., & Bittar, M. (2016). *Measuring the Quality of Islamic Banks Services and Its Impact on Customers Satisfaction A Survey Study on the Islamic Banks Customers in Lattakia-Syria*. *International Journal of Business, Economics and Management*, 3(1), 1–17. <https://doi.org/10.18488/journal.62/2016.3.1/62.1.1.17>
- Haryono, E. (2024, September 23). Percepatan Digitalisasi Transaksi untuk Memacu Pertumbuhan Ekonomi. *Departemen Komunikasi Bank Indonesia*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2620624.aspx
- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif.
- Hossain, M. A., Islam, S., Rahman, M. M., & Arif, N. U. M. (2024). *Impact Of Online Payment Systems On Customer Trust And Loyalty In E-Commerce Analyzing Security And Convenience*. *Academic Journal On Science, Technology, Engineering & Mathematics Education*, 4(3), 1–15. <https://doi.org/10.69593/ajsteme.v4i03.85>
- Istikomah, A. N., Ekowati, D., Nawarcono, W., Margiutomo, S. A. S., & Isfaatun, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi (SeNTIK STI&K) STMIK Jakarta STI&K*, 8(1), 123–127. <https://ejournal.jak-stik.ac.id/index.php/sentik/article/view/3710>
- Khosrowpour, M. (2018). *Adavanced Methodologies and Technologies In Digital Marketing and Entrepreneurship*. IGI Global.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajemen* (S. Wall (ed.); 15th ed.). Penerbit Pearson Education Limited.
- Marinković, V., Đorđević, A., & Kalinić, Z. (2020). *The moderating effects of gender on customer*

- satisfaction and continuance intention in mobile commerce: a UTAUT-based perspective. Technology Analysis & Strategic Management*, 32(3), 306–318. <https://doi.org/10.1080/09537325.2019.1655537>
- Mentari, A. D., & Ilfitriah, A. M. (2018). *The Effect Of Awareness, Speed Of Transactions, Security, Perceived Usefulness With Mediation Of Perceived Ease Of Use On M-Banking Adoptions Bri Makassar Raya. Journal of Business & Banking*, 8(1). <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1554>
- Mosavi, S. M., Sangari, M. S., & Keramati, A. (2018). *An integrative framework for customer switching behavior. The Service Industries Journal*, 38(15–16), 1067–1094. <https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1428955>
- Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M., & Pham, D. B. T. (2020). *Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty. The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 395–405. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.395>
- Salim, M. P. (2024, September 6). Mengenal BRImo BRI, Solusi Finansial Super App untuk Transaksi Mudah di Era Digital. *Liputan6.Com*, 6. <https://www.liputan6.com/hot/read/5695094/mengenal-brimo-bri-solusi-finansial-super-app-untuk-transaksi-mudah-di-era-digital?page=6>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian* (Ed.1). Yogyakarta : Andi, 2014.
- Wahyoedi, S., & Saparso. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust Dan Loyalitas* (Wurdiyanto (ed.)). Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA. [https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=W5uiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=problematika+dan+produk+development+bank&ots=IAu_1Iz41A&sig=oODaINhMSiB4w9MGmxekSc-fhcM%0Ahttp://103.78.24.51/bitstream/123456789/611/1/Buku Loyalitas Nasabah Bank Syariah.pdf](https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=W5uiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=problematika+dan+produk+development+bank&ots=IAu_1Iz41A&sig=oODaINhMSiB4w9MGmxekSc-fhcM%0Ahttp://103.78.24.51/bitstream/123456789/611/1/Buku%20Loyalitas%20Nasabah%20Bank%20Syariah.pdf)
- Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 435–445. <https://doi.org/10.31932/jpe.v7i3.2123>
- Wu, W.-T., Chen, C.-B., & Chang, C.-C. (2016). *Applying the Analytic Hierarchy Process Decision Analysis to Better Understand Adoption Intentions of Mobile Banking. Business and Economic Research*, 6(1), 431. <https://doi.org/10.5296/ber.v6i1.9621>
- Yonatan, A. zefanya. (2024). Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024. *GoodStats*. https://data.goodstats.id/statistic/daftar-foto-termahal-di-dunia-2024-7OV7H?utm_campaign=read-infinite&utm_medium=infinite&utm_source=internal

Bachrul Naba *) Merupakan Mahasiswa FEB UNISMA

Agus Widarko **) Merupakan Dosen Tetap FEB UNISMA

Fahrurrozi Rahman ***) Merupakan Dosen Tetap FEB UNISMA