

ABSTRAK

Hasanah, Nurul. 2020. *Pengaruh Kemudahan Kenyamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna BRILink Metro Timur*. Skripsi. Jurusan Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, FE Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) H. Suwanto, S.E.,M.M. (2) Nani Septiana S.E.,M.M.

Kata kunci: Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan dan Kepercayaan Kepuasan Pengguna, BRILink

PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. didirikan sejak tahun 1895 sampai saat ini tetap konsisten pada komitmennya untuk bekerjasama dengan nasabah BRI yaitu disebut BRILink merupakan perluasan layanan perusahaan dimana BRILink menjalin kerjasama dengan nasabah sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee*. Dan *fee* yang diberikan kompetitif. Layanan BRILink terbuka untuk pengguna BRI maupun non-BRI jadi memudahkan masyarakat untuk bertransaksi tidak harus pergi ke bank BRI pusat mereka sudah bisa bertransaksi melalui agen BRILink. Kenyamanan adalah hasil dari kesenangan dan kebahagiaan pada saat pengalaman melakukan transaksi pada BRILink, konsumen merasa senang dan tumbuh rangsangan selama pengalaman melakukan transaksi. Kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan pangsa pasar, dengan kualitas produk yang terpercaya maka produk akan senantiasa tertanam sebagai hal yang positif bagi nasabah. Kepuasan penggunaan BRILink yang merupakan pemain lama perbankan untuk dapat tetap bertahan dan memenangkan persaingan saat ini jelas harus mempertahankan loyalitas para nasabahnya.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRILink metro timur, 2) Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRILink metro timur, 3) Untuk mengetahui kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRILink metro timur, 4) Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kenyamanan dan kepercayaan secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna BRILink metro timur.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Data dan sumber data diperoleh dari buku, beberapa masyarakat pengguna BRILink sebagai narasumber, dokumentasi, dan sumber-sumber lain yang dapat membantu dalam pengumpulan informasi data penelitian. Prosedur pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Pengujian instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian persyaratan analisis melalui uji normalitas, uji linearitas dan uji homogenitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui model regresi linear berganda, uji parsial t dan uji simulatif f. Kemudian melakukan analisis koefisien determinasi (R^2) serta hipotesis statistik.

Hasil yang di dapat oleh peneliti adalah sebagai berikut: 1) Kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRILink metro timur, hal ini di tunjukan dengan nilai $t_{hitung} 1,268 < t_{tabel} 1,678$ dengan tingkat signifikan $0,211 > 0,05$. 2) Kenyamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRILink metro timur, hal ini di tunjukan dengan nilai $t_{hitung} 0,048 < t_{tabel} 1,678$ dengan tingkat signifikan $0,962 > 0,05$. 3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRILink metro timur, hal ini di tunjukan dengan nilai $t_{hitung} 2,662 > t_{tabel} 1,678$ dengan tingkat signifikan $0,011 > 0,05$.