

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Agen Brilink Sri Hartutik Terhadap Efektivitas Bank Bri Tenggara Seberang

Asrorul Devvita Sari¹, Eka Yudhyani², Umi Kulsum³
Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : asroruldevvitasari@gmail.com

Keywords :

Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Efektivitas Bank, Agen Brilink

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan terhadap efisiensi Bank BRI melalui Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian terdiri dari nasabah Agen BRILink Sri Hartutik, dengan sampel sebanyak 80 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu nasabah yang telah melakukan lebih dari tiga transaksi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang menggunakan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara individual maupun kolektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah memiliki dampak positif terhadap efisiensi operasional Bank BRI di Tenggara Seberang. Layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya menumbuhkan loyalitas. Kombinasi ketiga variabel ini berperan dalam meningkatkan efisiensi layanan Agen BRILink dengan mencapai target transaksi, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan mengoptimalkan penyampaian layanan perbankan kepada masyarakat.

PENDAHULUAN

Perbankan adalah lembaga yang memainkan peran penting dalam mengumpulkan dan mendistribusikan dana kepada masyarakat melalui berbagai layanan keuangan. Seiring kemajuan teknologi, sektor perbankan terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Salah satu inovasi yang diperkenalkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah Agen BRILink, yang merupakan bagian dari program Layanan Keuangan Tanpa Cabang yang dirancang untuk mendukung inklusi keuangan (Laku Pandai). Berdasarkan Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014, bank diizinkan untuk bekerja sama dengan agen perorangan atau badan hukum guna menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat yang belum terjangkau oleh jaringan cabang bank.

Agen BRILink menawarkan beragam layanan transaksi, termasuk setoran dan penarikan tunai, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengisian saldo BRIZZI, serta layanan keuangan lainnya. Kehadiran Agen BRILink Sri Hartutik di Kecamatan Tenggara Seberang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa harus

mengunjungi cabang Bank BRI. Selain memperluas akses ke layanan perbankan, kehadiran agen-agen ini juga menguntungkan bank dengan meningkatkan jangkauan layanannya serta mendukung program inklusi keuangan.

Penelitian ini bertujuan agar mengetahui penilaian masyarakat tentang pelayanannya, karena setiap perusahaan menginginkan pelayanan yang dihasilkan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat selaku konsumen. Kehadiran layanan Brilink tidak menjamin bahwa masyarakat akan segera memanfaatkan layanan Brilink untuk melakukan transaksi perbankan. Akan tetapi, setelah beberapa waktu orang-orang mulai memahami manfaat dari layanan Brilink. Salah satunya adalah jarak dari rumah ke kantor Bank BRI yang sangat jauh, sehingga dengan hadirnya Brilink dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan. Semakin pesatnya perkembangan Brilink ini menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap layanan Brilink sangat tinggi khususnya di Tenggara Seberang. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kepuasan sehingga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi.

Kualitas layanan merupakan unsur krusial yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi permintaan pelanggan. Dalam konteks Agen BRILink, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan transaksi, tetapi juga mencakup kecepatan layanan, akurasi transaksi, jaminan keamanan, responsivitas, serta kemampuan agen dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Layanan berkualitas tinggi membangun kepercayaan masyarakat, sehingga mendorong pelanggan untuk terus menggunakan layanan yang tersedia (Ridzwan et al. 2021).

Selain kualitas layanan, kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam mempertahankan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pelanggan. Kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian pelanggan setelah membandingkan layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka. Pelanggan yang menerima layanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka cenderung melakukan transaksi berulang, memberikan ulasan positif, dan mempertahankan hubungan mereka dengan penyedia layanan. Akibatnya, peningkatan kepuasan pelanggan berfungsi sebagai indikator utama keberhasilan layanan yang disediakan oleh agen BRILink (Palandi et al. 2022).

Loyalitas pelanggan merupakan wujud komitmen konsumen untuk terus menggunakan suatu produk atau layanan secara berkelanjutan. Loyalitas terlihat dari pembelian berulang, kesediaan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, serta keengganan untuk beralih ke penyedia layanan lain. Tingkat loyalitas yang tinggi menguntungkan perusahaan karena memungkinkan mereka membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen dan membantu memastikan keberlanjutan operasional bisnis (Sangadji & Sopiah, 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memainkan peran penting dalam mendorong minat dan kepuasan pelanggan. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Ridzwan et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi keputusan transaksi di Agen BRILink. Penelitian lain oleh Ningtyas et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memengaruhi minat pelanggan Agen BRILink dalam melakukan transaksi. Hasil-hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong minat masyarakat untuk menggunakan layanan Agen BRILink.

Meskipun demikian, penelitian mengenai Agen BRILink Sri Hartutik Tenggara Seberang masih tergolong sedikit. Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan atau minat bertransaksi, sedangkan penelitian ini mengkaji pengaruh simultan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan terhadap efektivitas Bank BRI. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan di Agen BRILink Sri Hartutik Tenggara Seberang.

Penelitian ini menawarkan pendekatan alternatif dengan mengevaluasi dampak kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan terhadap kinerja Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik Tenggara Seberang. Penelitian mengenai ketiga variabel ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai unsur-unsur yang memengaruhi efektivitas layanan Agen BRILink, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Bank BRI dan para agen dalam meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Layanan berkualitas tinggi diharapkan dapat meningkatkan efektivitas melalui layanan yang cepat, akurat, aman, dan berorientasi pada pelanggan. Sebuah penelitian oleh Ridzwan et al. (2021) mengungkapkan bahwa kualitas layanan memengaruhi keputusan untuk melakukan transaksi di Agen BRILink. Dengan demikian, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini adalah: H1 Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik Tenggara Seberang.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelanggan yang menerima layanan yang sesuai dengan harapan mereka cenderung kembali menggunakan layanan yang sama dan memberikan ulasan positif terhadap penyedia layanan. Sebuah penelitian oleh Palandi et al. (2022) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hipotesis kedua yang diajukan adalah: H2 Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang.

Loyalitas pelanggan mencerminkan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan suatu layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Tingkat loyalitas yang tinggi akan berdampak positif terhadap keberlanjutan layanan dan pencapaian tujuan organisasi (Sangadji & Sopiah, 2021). Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah: H3 Loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang.

Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan merupakan faktor-faktor yang saling terkait dan mendukung efisiensi layanan perbankan. Layanan berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya menumbuhkan loyalitas, sehingga memaksimalkan efektivitas layanan. Oleh karena itu, hipotesis keempat yang diajukan adalah: H4 Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan terhadap efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang. Penelitian ini dilakukan di Agen BRILink Sri Hartutik yang berlokasi di Kecamatan Tenggara Seberang, Kabupaten Kutai Kartanegara.

1. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2017) : “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini dibatasi dengan kriteria berupa nasabah agen BRILink yang aktif menggunakan layanan transaksi perbankan ini, sebanyak kurang lebih 100 pelanggan yang aktif mulai Oktober – Desember 2025.

Sampel menurut Hutami, W. F. (2024) : “bahwa *purposive sampling* adalah teknik yang digunakan untuk memilih individu atau kelompok yang memiliki pengetahuan atau pengalaman

tertentu”. Hal ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada responden yang paling relevan dengan topik penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan informatif.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Yang dalam Teknik penentuan sampelnya berdasarkan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangannya untuk menjadi responden sebagai berikut :

1. Masyarakat Tenggara Seberang
2. Umur 17 – 40 tahun
3. Nasabah aktif bertransaksi lebih dari 3 kali dalam sebulan atau lebih di Agen Brilink Sri Hartutik selama 3 bulan terakhir (Oktober – Desember 2025).

Penentuan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan rumus Yamane dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = error

Berdasarkan rumus Yamahe diatas, dengan populasi 100 nasabah dan presentase error 10%, maka perhitungannya adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,0025)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 0.25}$$

$$n = \frac{100}{1 + 0.25} = 80$$

$$n = 80$$

Hal tersebut dikarenakan pada penarikan sampel ada kriteria yang peneliti gunakan yaitu nasabah yang aktif bertransaksi di Agen Brilink Sri Hartutik Tenggara Seberang pada waktu kurang lebih 1 tahun.

2. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Utami (2016) reliabel adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya. Apabila alat pengukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasilnya relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut adalah reliabel. Pengujian uji validitas jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

2) Uji Reliabilitas

Menurut Utami (2016) reliabel adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya. Apabila alat pengukur dipakai dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama dan hasilnya relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut adalah reliabel. Jika nilai *cronbach alpha* (α) $> 0,6$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Sementara, bila nilai *cronbach alpha* (α) $< 0,6$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2016) Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atau tidak. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data terdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) test yang terdapat di program SPSS.

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Priyatno (2017) multikolinieritas berarti antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan satu). Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebasnya. Pengujian ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan nilai *VID* (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat masalah multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Fajri Ismail (2018) Uji heteroskedastisitas merupakan uji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi dalam penelitian, terjadi tidak samaan varian dari residual yang diamati. Model regresi yang baik apabila tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas pada data.

c. Regresi Linier Berganda

Menurut Arifin (2017), regresi linier berganda adalah terdapat dua atau lebih variabel independen (bebas) dan terdapat satu variabel dependen (terikat). Berdasarkan tujuan penelitian, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap efektivitas Agen Brilink Sri Hartutik pada bank BRI Tenggara Seberang. Model regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Efektivitas Bank (variabel dependen)

a = Konstanta

$b_1b_2b_3$ = Koefisien regresi berganda

X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = Kepuasan Nasabah

X_3 = Loyalitas Nasabah

e = error

d. Uji t (persial)

Menurut Ghozali (2016) uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing - masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria jika uji t statistik signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan jika uji t statistik signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

e. Uji f (simultan)

Menurut Ghozali (2016) uji statistik F digunakan untuk mengetahui semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$), dengan kriteria jika uji F statistik signifikan lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan jika uji F statistik signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak.

f. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang lebih kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan, instrumen penelitian harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item dalam variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan efektivitas bank dianggap valid karena nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r tabel. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga instrumen tersebut dianggap reliabel. Selain itu, hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak menunjukkan heteroskedastisitas, sehingga dapat digunakan untuk analisis regresi linier berganda.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.932	2.112		-.441	.660
Kualitas Layanan (X1)	.275	.049	.445	5.641	.000
Kepuasan Nasabah (X2)	.197	.084	.191	2.333	.022
Loyalitas Nasabah (X3)	.289	.060	.378	4.863	.000

Berdasarkan Pada tabel 1, analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan memiliki koefisien regresi positif. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada masing-masing variabel tersebut akan disertai

dengan peningkatan efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik Tenggara Seberang. Semua variabel juga menunjukkan tingkat signifikansi di bawah 0,05, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap efektivitas Bank BRI.

Tabel 2. Hasil Uji t (Parsial)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
1 (Constant)	-.932	2.112		-.441	.660
Kualitas Layanan (X1)	.275	.049	.445	5.641	.000
Kepuasan Nasabah (X2)	.197	.084	.191	2.333	.022
Loyalitas Nasabah (X3)	.289	.060	.378	4.863	.000

a. Dependent Variable: Efektivitas Bank (Y)

Berdasarkan Tabel 2, analisis regresi parsial menunjukkan bahwa ketiga variabel independen tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi masing-masing variabel, yang semuanya berada di bawah 0,05. Variabel kualitas layanan menunjukkan nilai t tertinggi sebesar 5,641, diikuti oleh loyalitas pelanggan sebesar 4,863, dan kepuasan pelanggan sebesar 2,333. Oleh karena itu, hipotesis H1, H2, dan H3 diterima.

Tabel 3. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1640.754	3	546.918	41.130	.000 ^b
	Residual	1050.475	79	13.297		
	Total	2691.229	82			

a. Dependent Variable: Efektivitas Bank (Y)

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji-F menunjukkan bahwa nilai F yang dihitung sebesar 41,130 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) diterima.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan yang cepat, akurat, dan ramah, dipadukan dengan kemudahan bertransaksi, dapat meningkatkan efektivitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Semakin tinggi kualitas layanan yang diterima, semakin besar pula kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan Agen BRILink sebagai pilihan utama untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ridzwan et al. (2021), yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi pemanfaatan layanan Agen BRILink.

Selain kualitas layanan, kepuasan nasabah juga terbukti memiliki dampak positif terhadap efektivitas Bank BRI. Kepuasan yang dirasakan nasabah menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan mereka, sehingga mendorong penggunaan layanan secara berulang. Hal ini tidak hanya meningkatkan jumlah transaksi, tetapi juga memperkuat ikatan antara nasabah dan Agen BRILink. Temuan ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Suriana (2024), yang menyatakan bahwa layanan Agen BRILink berdampak pada kepuasan nasabah. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan akan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah.

Tingkat kepuasan yang tinggi dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap efisiensi Bank BRI. Pelanggan yang loyal cenderung terus menggunakan layanan Agen BRILink meskipun ada pilihan layanan lain yang tersedia, dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya berkontribusi pada kelanjutan penggunaan layanan, tetapi juga membantu meningkatkan efektivitas Bank BRI. Temuan ini sejalan dengan pandangan Sangadji dan Sopiah (2021), yang mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen untuk terus menggunakan suatu produk atau layanan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan secara kolektif memengaruhi efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang. Ketiga variabel ini saling terkait dalam menghasilkan layanan yang efektif. Layanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan; kepuasan ini, pada gilirannya, menumbuhkan loyalitas, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan efektivitas layanan Bank BRI. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan harus terus dilakukan guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga efisiensi layanan Agen BRILink dapat ditingkatkan lebih lanjut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap efektivitas Bank BRI di Agen BRILink Sri Hartutik di Tenggara Seberang, baik secara individual maupun kolektif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berkontribusi sebesar 61,0% terhadap efektivitas Bank BRI, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan yang didukung oleh kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan elemen penting dalam meningkatkan efisiensi layanan Agen BRILink.

Saran

Bank BRI dan agen BRILink, Sri Hartutik, diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan terutama dalam hal kecepatan, akurasi, dan kemudahan transaksi guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel-variabel lain yang diyakini memengaruhi efektivitas Bank BRI, seperti kepercayaan, kualitas sistem, atau kualitas informasi, guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

REFERENCES

- Ningtyas, E. S. A., Ramli, R., & Sari, D. H. (2024). Analisis kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan lokasi usaha terhadap minat transaksi nasabah Agen BRILink. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, 6(1), 40–47.
- Palandi, J. J., Mangantar, M., & Raintung, M. C. (2022). Pengaruh kualitas jasa, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian di Manado. *Jurnal EMBA*, 10(4), 565–576.
- Ridzwan, M., Purwanti, I., & Wicaksono, A. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan bertransaksi (Studi kasus pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik). *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(1), 57–67.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2021). *Perilaku konsumen: Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Penerbit Andi.
- Suriana. (2024). *Pengaruh layanan terhadap kepuasan pelanggan BRILink di Desa Alitta Kecamatan Mattirobulu* (Undergraduate thesis, IAIN Parepare). IAIN Parepare Repository.