

Brilink User Satisfaction Analysis in Kupang City

Redentus Natalis Jelahut¹, Nikson Tameno², Maria I. H. Tiwu^{3*}
Universitas Nusa Cendana

Corresponding Author: Maria I. H. Tiwu indrianihewe@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Service Quality,
Transaction Experience, User
Satisfaction

Received : 1 October

Revised : 23 October

Accepted: 24 November

©2023 Jelahut, Tameno, Tiwu: This is
an open-access article distributed under
the terms of the [Creative Commons
Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research entitled analysis of BRILink user satisfaction in Kupang City (case study of Nusa Cendana University Students) is based on the government's efforts to facilitate access to financial services throughout Indonesia and increase public financial access, namely with a branchless banking program in which efforts to create innovation and expansion financial inclusion called BRILink. This research aims to explain the influence of service quality and transaction experience on user satisfaction, namely Nusa Cendana University students, as well as the benefits obtained for both the author, Bank BRI, and subsequent researchers. The research uses quantitative methods using analysis tests to determine the influence of quality and transaction experience. or not regarding the suitability of BRILink users. Based on the research conducted, it has been found that there is only one variable out of the two dependent variables that influences the independent variable, namely the transaction experience variable which influences the user satisfaction variable

Analisis Kepuasan Pengguna Brilink di Kota Kupang

Redentus Natalis Jelahut¹, Nikson Tameno², Maria I. H. Tiwu^{3*}

Universitas Nusa Cendana

Corresponding Author: Maria I. H. Tiwu indrianihewe@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Bertransaksi, Kepuasan Pengguna

Received : 1 October

Revised : 23 October

Accepted: 24 November

©2023 Jelahut, Tameno, Tiwu: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Dari penelitian ini yang berjudul analisis kepuasan pengguna BRILink di Kota Kupang (studi kasus Mahasiswa Universitas Nusa Cendana) dilatar belakangi upaya pemerintah dalam rangka mempermudah akses layanan keuangan diseluruh wilayah Indonesia serta meningkatkan akses keuangan masyarakat yaitu dengan sebuah program branchless banking dimana upaya menciptakan inovasi dan perluasan inklusif keuangan yang bernama BRILink. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman bertransaksi terhadap kepuasan penggunanya yaitu mahasis Universitas Nusa Cendana serta manfaat yang diperoleh baik bagi penulis, Bank BRI, serta peneliti selanjutnya. penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan uji analisis untuk mengetahui kualitas dan pengalaman bertransaksi berpengaruh atau tidak terhadap kepasan pengguna BRILink. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, telah menemukan bahwa hanya ada satu variabel saja dari dua variabel dependen yang berpengaruh terhadap variabel independen yakni variabel pengalaman bertransaksi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

Salah satu upaya pemerintah dalam rangka mempermudah akses layanan keuangan diseluruh wilayah Indonesia serta meningkatkan akses keuangan masyarakat yaitu dengan sebuah program branchless banking. program branchless banking merupakan bagian dari inklusif keuangan yang ditetapkan sebagai program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.

Adapun faktor yang sangat menunjang tingkat kepuasan pengguna akan produk BRILink yakni kualitas layanan dan pengalaman bertransaksi. Kualitas layanan merupakan sisi yang dinilai dari faktor ketersediaan fasilitas dan cara pelayanan yang diberikan oleh pihak agen BRILink terhadap kebutuhan para pengguna. Selain dari pada itu juga faktor yang memicu pada penilaian tingkat kepuasan pengguna dari sisi pengalaman bertransaksi pada BRILink. Pengalaman bertransaksi ialah suatu fenomena kejadian yang pernah dialami oleh pengguna selama bertransaksi melalui BRILink. Dari kedua faktor tersebut yang akan memicu pada seberapa puas pengguna selama bertransaksi melalui BRILink.

Pada ketiga faktor tersebut yang akan dijadikan variabel objek penelitian diwilayah Kota Kupang. Kota Kupang adalah wilayah Indonesia bagian timur yang dijuluki sebagai ibu Kota Pelajar di Provinsi NTT, karena dilihat dari beberapa pembangunan lembaga SD (Sekolah Dasar), SMP (Sekolah Menengah Pertama), SMA (Sekolah Menengah Atas) dan khususnya perguruan tinggi (Universitas) lebih banyak dari pada kabupaten-kabupaten atau kota-kota lain yang ada di NTT. Dalam hal ini calon peneliti lebih fokus pada konteks perguruan tinggi (Universitas) sebagai acuan dalam penelitian berdasarkan judul yang diangkat, merupakan Universitas Nusa Cendana Kupang sebagai referensi dalam penelitian ini dilihat dari banyaknya mahasiswa pada lembaga Universitas Nusa Cendana Kupang hampir semua memiliki dan atau menggunakan buku tabungan serta kartu ATM dari berbagai jenis bank. Secara garis besar Bank sangat berperan penting bagi seluruh masyarakat guna untuk simpanan atau tabungan mereka dalam jangka panjang. Lain halnya bagi kaum mahasiswa, tidak hanya sebagai simpanan atau tabungan tetapi bisa saja melalui Bank mereka melakukan transaksi seperti membayar uang SPP, uang SKS, uang pembangunan bahkan menerima uang dari lembaga Universitas karena prestasi-prestasi mereka sehingga secara tidak langsung sebagian besar mahasiswa diwajibkan memiliki buku tabungan serta kartu ATM melalui Bank.

Kebijakan Universitas Nusa Cendana, dimana menjalin kerja sama dengan instansi Bank BRI, sehingga diwajibkan setiap mahasiswanya harus memiliki buku tabungan rekening Bank BRI, untuk bertarasaksi. Seiring dengan kemajuan teknologi Bank BRI, telah menghadirkan inovasi terbaru yaitu, BRILink yang menjadi salah satu teknis memperluas pengayoman BRI. Dengan menjalin kerja sama antara nasabah dan pihak BRI, untuk menentukan dan bagi siapa yang ingin menjadi sebagai agen agar dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC mini ATM BRI

dengan konsep sharing fee. Setelah calon peneliti melihat penyebaran beberapa agen BRILink yang diselenggarakan dari pusat Bank BRI guna membantu masyarakat untuk memudahkan mereka dalam bertransaksi via ATM khususnya bagi para mahasiswa Universitas Nusa Cendana. Sehingga calon peneliti merasa tertarik dan ingin meneliti lebih jauh dengan mengangkat tema/judul "Analisis Kepuasan Pengguna BRILink di Kota Kupang (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Nusa Cendana). Untuk menganalisis kepuasan pengguna maka peneliti menggunakan metode dengan cara membagikan kuisisioner kepada pengguna khususnya kalangan mahasiswa Universitas Nusa Cendana. Sehingga hasil yang didapatkan akan menjadi pedoman bagi peneliti untuk menarik kesimpulan pada hasil penelitian ini.

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan keuangan digital atau branchless banking merupakan pemberikan jasa layanan keuangan tanpa harus menuju Bank, hanya bermodalkan sarana teknologi. Selain untuk mempermudah, penggunaan Branchless Banking juga bertujuan untuk menjamin kenyamanan dan kecepatan transaksi tanpa teller/kasir. Peran perbankan sangat penting dalam keberhasilan program ini, oleh karenanya salah satu Bank umum di Indonesia yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI). Sebagai salah satu lembaga keuangan BUMN, Bank BRI terus melakukan inovasi dan perluasan inklusif keuangan dalam rangka mendukung pemerintah terkait penyediaan layanan keuangan yang memadai.

METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena penggunaan produk perbankan yakni BRILink ditengah masyarakat serta menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan BRILink. Sedangkan analisis kuantitatif dalam penelitian ini digunakan dalam menjelaskan pengaruh atau hubungan faktor kualitas pelayanan dan pengalaman bertransaksi pengguna terhadap kepuasan penggunaan BRILink. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini yakni berupa data jumlah dan persebaran BRILink di Kota Kupang, dimana data yang berbentuk angka dengan cara diangkakan atau scoring, dan data kualitatif dalam penelitian ini yakni penjelasan dan uraian yang disampaikan pengguna BRILink terkait kepuasan menggunakan produk perbankan tersebut.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yakni terdiri atas data sekunder dan data primer. Data sekunder dalam penelitian ini yakni data yang diperoleh peneliti dari Kantor BRI Kupang terkait jumlah dan persebaran BRILink di Kota Kupang. Sedangkan Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban atas kuesioner yang diberikan dilapangan oleh peneliti kepada pengguna BRI Link. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian ini dilakukan di Kota Kupang. Penelitian dilaksanakan kurang lebih selama satu (1) bulan.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari uji validitas variabel kualitas layanan (X1), pengalaman bertransaksi (X2), dan kepuasan pengguna (Y) menunjukkan bahwa ketiganya dinyatakan valid berdasarkan r hitung $>$ r tabel. Sedangkan berdasarkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga dikatakan reliabel. Sebab nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan adalah 0,731, pengalaman bertransaksi (X2) memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga dikatakan reliabel. Sebab nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan adalah 0,798, dan kepuasan pengguna (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,60 sehingga dikatakan reliabel. Sebab nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan adalah 0,796.

Selain itu, peneliti juga menggunakan uji kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa tingkat signifikan dengan sebesar 0,143 lebih besar dari 0,05 sehingga data dapat dinyatakan berdistribusi normal secara uji normalitas dan berdasarkan uji heteroskedastisitas sebagaimana terlihat titik-titik pada gambar hasil uji heteroskedastisitas menyebar diatas dan dibawa angka "0" pada sumbu "Y". Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Selain itu untuk nilai tolerance pada variabel kualitas layanan dan pengalaman bertransaksi memiliki nilai tolerance 0,754 lebih besar dari 0,1 sedangkan nilai VIF 1,326 lebih kecil dari 10, hal ini dapat disimpulkan bahwa regresi terbebas dari asumsi multikolinearitas.

Untuk hasil uji regresi linear berganda dapat diukur dengan nilai konstanta kepuasan pengguna (Y) sebesar 6,471 yang menyatakan jika variabel kualitas layanan (X1) dan pengalaman bertransaksi (X2) bernilai tetap maka nilai kepuasan pengguna adalah sebesar 6,471 dan Koefisien X1 sebesar 0,158 satuan bernilai positif, artinya apabila X1 naik satu-satuan maka nilai kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,158 dengan asumsi variabel kualitas layanan nilainya konstan dan Koefisien X2 sebesar 0,493 satuan bernilai positif, artinya apabila X2 mengalami kenaikan satu-satuan maka nilai kepuasan pengguna (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,493 dengan asumsi variabel produk BRILink.

Sedangkan hasil nilai signifikan telah diukur terkait hasil yang diperoleh yaitu hasil signifikan dari variabel kualitas layanan (X1) lebih besar dari taraf 0,05 atau $0,066 > 0,05$ dan jika dilihat dari t hitung sebesar $1,862 < 1,98472$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kualitas layanan (X1) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pengguna BRILink (Y) yang berarti bahwa H1 ditolak dan H0 diterima.

Sedangkan hasil tingkat signifikan dari variabel kualitas layanan (X2) lebih kecil dari taraf 0,05 atau $0,001 < 0,05$ dan jika dilihat dari t hitung sebesar $5,583 > 1,98472$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas pengalaman bertransaksi (X2) berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pengguna BRILink (Y) yang berarti bahwa H1 diterima dan H0 ditolak.

Dan berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan f hitung adalah 29,739 sedangkan f tabel (3,09), maka f hitung $> f$ tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman bertransaksi memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna BRILink. Sedangkan hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,368. Nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel kualitas layanan (X_1) dan pengalaman bertransaksi (X_2) terhadap kepuasan pengguna BRILink (Y) sebesar 36,8% dan selebihnya 64% terpengaruh dari variabel lain yang diluar variabel bebas model regresi linear berganda.

PEMBAHASAN

Defenisi kualitas pelayanan merupakan semua bentuk kegiatan yang disediakan perusahaan guna memenuhi kebutuhan pengguna untuk menjamin loyalitas. Dan ada beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini antara lain reliability dan responsiveness.

Berdasarkan dua indikator reliability dan responsiveness sehingga diperoleh hasil dari penelitian yang dimana nilai signifikan lebih besar dan hasil nilai t hitung lebih kecil dari t tabel, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan BRILink tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UNDANA sebagai pengguna BRILink di Kota Kupang.

Demikian hal tersebut seperti yang diungkapkan pada teori kualitas pelayanan bahwa, kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Kotler dan Keller (2016:143). Sehingga disimpulkan bahwa minimnya kualitas pelayanan agen BRILink bisa berpengaruh negatif pada loyalitas pengguna, terhadap lembaga BRI. Karena berdasarkan hasil yang telah diperoleh terkait penelitian ini dengan membandingkan konsep teori, bahwasannya bertolak belakang dengan hasil yang telah diteliti mengenai variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna BRILink. Karena banyaknya diantara mereka yang berpendapat bahwa fitur jasa pelayanan, kualitas dan skil, serta kesantunan yang dimiliki pelayan untuk memberikan pelayanan masih kurang positif terhadap kebutuhan konsumen.

Pengalaman bertransaksi diartikan sebagai kisah seseorang yang pernah atau berpengalaman melakukan interaksi dalam bentuk aktivitas dan tindakan dalam hal bertransaksi.

Seperti yang dimuat dalam teori pengalaman bertransaksi tentang pengalaman bertransaksi, yang dimana seseorang memperoleh keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi secara online. Chiu,et al (2005:761). Dan jika dibandingkan dengan hasil penelitian ini, diungkapkan bahwa respon yang diperoleh dari para pengguna tentang pengalaman bertransaksi berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna BRILink. Sehingga diartikan bahwa sejauh ini pengguna merasa nyaman dan terjaga selama punya pengalaman bertransaksi melalui BRILink.

Sesuai hasil penelitian yang telah diuji dan memperoleh nilai signifikan lebih kecil dan hasil nilai t hitung lebih besar dari t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengalaman bertransaksi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa UNDANA dalam penggunaan BRILink di kota kupang.

Secara teori kepuasan pengguna, bahwa citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang didalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberikan manfaat yang lebih berarti bagi orang lain (Tumbuan et al., 2014:287). Dengan adanya konsep teori tersebut, tingkat kepuasan pengguna pada hasil penelitian ini memiliki pengaruh dari kualitas pelayanan dan pengalaman bertransaksi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Nusa Cendana selaku pengguna BRILink.

Berdasarkan hasil yang telah diuji, menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih kecil dan nilai f hitung lebih besar dari f tabel, maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna atau secara bersama-sama memiliki pengaruh simultan. Jika kedua variabel tersebut dilakukan secara bersamaan sesuai dengan yang ditetapkan semuanya akan saling mempengaruhi terhadap usaha BRILink.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Secara persial pada variabel kualitas layanan terdapat jumlah pengaruh yang sedikit berdasarkan signifikan terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa Universitas Nusa Cendana selaku pengguna transaksi BRILink di Kota Kupang. Hal tersebut diolah dengan hasil jumlah nilai t hitung kurang dari t tabel yaitu sebesar $1,862 < 1,98472$ dan hasil jumlah signifikan lebih tinggi dari $0,05$ yakni $0,066 > 0,05$.

Secara persial, variabel pengalaman bertransaksi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Nusa Cendana selaku pengguna BRILink di Kota Kupang. Hal tersebut diolah dengan hasil jumlah nilai t hitung lebih tinggi dari t tabel yaitu senilai $5,583 > 1,98472$ serta nilai signifikan yang kurang dari $0,05$ yakni $0,001 < 0,005$.

Kualitas pelayanan dan pengalaman bertransaksi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Nusa Cendana selaku pengguna BRILink di Kota Kupang. Hal tersebut diukur dengan taraf nilai signifikan pada kualitas pelayanan dan pengalaman bertransaksi yang sebesar $0,01 < 0,05$ dan nilai f hitung $29,739 > (3,09)$.

Saran

Bagi produk BRILink, untuk ke depannya agar perlu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi karena bisa berpengaruh baik dan buruknya tingkat kemajuan terhadap loyalitas dan kepercayaan pengguna terhadap produk BRILink.

Bagi peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan terkait jenis penelitian ini diharapkan agar bisa menelaah lebih mendalam lagi mengenai penelitian ini guna mengetahui, mengukur, serta membandingkan kemajuannya ke depan. Untuk memprediksi apakah setelah adanya penelitian ini terjadi perubahan yang berdampak positif baik dari lembaga BRI atau pihak agen BRILink terhadap pengguna atau nasabah.

Penelitian lanjutan yang akan dilakukan untuk kedepannya harus memastikan dulu perubahan atau latar belakang masalah yang terjadi dari hasil penelitian ini, guna untuk mengetahui pokok masalah.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan maka perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait topik Analisis Kepuasan Pengguna Brilink demi menyempurnakan penelitian ini dan menambah wawasan bagi pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor". 1(2), 83-101.CV Alfabeta.
- Andira, Ayu. 2022. Pengaruh Produk Brilink Dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Sinjai Utara. Sinjai. Institut Agama Islam (Iai) Muhammadiyah Sinjai.
- Badan Pusat Statistik Kota Kupang.
- Caruana, A., & Msida, M. (2002). "The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction". *Journal of Marketing*, 36.
- Chiu, Y., Lin, C., and Tang, L., (2005), "Gender Differs: Assessing A Model of Online Purchase Intention in E-tail Service". *Journal of Service Management*, Vol. 16, No. 5, pp. 416- 435.
- Dikdik Tandika, O. :, & Sevriana, L. (2017). "Adopsi Terhadap Inovasi: Kajian Konseptual Implementasi Program Laku Pandai Pada Layanan Brilink". 53-64.
- Dr. Kasmir. 2014. Bank dan Lembaga Keuangan lainnya. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Firman Mochtar., Saminan Saminan., & Aida S. Budiman (2020). Transimisi Kebijakan Moneter di Indonesia Menuju era Ekonomi Digital. Departemen Kebijakan Ekonomi dan Moneter Bank Indonesia.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. BP Universitas Diponegoro.

- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Kasmir, (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)". *Account*, 8(1), 1423-1430. <https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3874>
- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink". *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8 (1). <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.144>
- Noprin, Ph. D. 1987. *Ekonomi Moneter*. Yogyakarta: BPFE Anggota IKAPI. No.8
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.
- Rahmayanti, Lisa. (2009). "Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia".
- Robert, S. Pindyck & Daniel, L. Rubinfeld *Mikro Ekonomi* edisi ke delapan. Yogyakarta: Erlangga. Jl. H. Baping Raya. No 100 Ciracas, Jakarta 13740. Website: www.erlangga.co.id (Anggota IKAPI). Milik UPT Perpustakaan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rogers, Everett.M. (2003). *Diffusion of Innovations: Fifth Edition*. New York: The Free Press.
- Romadloniyah. A. L, & Prayitno. D. H. (2018). "Minat Nasabah Dalam Penggunaan E-Money Pada Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Persepsi Kepercayaan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Bank Bri Lamongan". *Jurnal Akuntansi*, 3 (3), 699.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (5th ed.). CV Alfabeta.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI).

- Susendra, I. (2018). "Analisis Pengaruh Layanan Agen BRILink BRI Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK Kantor Cabang Bandung Setiabudi". 21.
- Tjiptono, Fandy. (2006). Pemasaran Jasa . Bayumedia Publishing : Malang
- Tumbuan, W., Kawet, L., & Pontoh, M. (2014). "Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 285–297.
- Windiasih. (2020). Pengaruh Layanan BRILink, Kepercayaan Masyarakat dan Perlindungan Konsumen Dalam Meningkatkan Financial Inclusion Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Brebes. Universitas Pancasakti Tegal.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., dan Parasuraman, A. (1996). Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 60(2).
- Zuardi, M. H., & Rahim, R. (2020). " Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRI Link". *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 08, 97.