



Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Brilink UD. Putra Jaya di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima

Puji Astuti¹, Intisari Haryanti², Muhajirin³
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima^{1,2,3}

*Email pujiastuti.stiebimaa22@gmail.com; intisariharyanti@gmail.com; jirin.stiebima@gmail.com;

Diterima: 13-07-2026 | Disetujui: 19-07-2026 | Diterbitkan: 21-07-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of ease of use and trust on user satisfaction at BRILink UD. Putra Jaya in Soromandi District, Bima Regency. This research employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of all users of BRILink UD. Putra Jaya, the exact number of which was unknown. Therefore, the sample size was determined using the Lemeshow formula, resulting in 96 respondents selected through purposive sampling. Data were collected through questionnaires, observations, and literature studies. The data were analyzed using SPSS version 27, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis, t-tests, and F-tests. The results showed that, partially, ease of use had a positive and significant effect on user satisfaction, with a t-value of 3.271 and a significance value of 0.002 (<0.05). Trust also had a positive and significant effect on user satisfaction, with a t-value of 3.641 and a significance value of 0.000 (<0.05). Simultaneously, ease of use and trust had a significant effect on user satisfaction, with an F-value of 17.124 and a significance value of 0.000 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) was 0.269, indicating that ease of use and trust explained 26.9% of the variation in user satisfaction, while the remaining 73.1% was influenced by other variables not examined in this study. Based on the findings, it can be concluded that the higher the perceived ease of use and trust, the higher the level of user satisfaction with BRILink UD. Putra Jaya in Soromandi District, Bima Regency.

Keywords: Ease of Use, Trust, User Satisfaction, BRILink.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink UD. Putra Jaya di Kecamatan Soromandi, Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pengguna BRILink UD. Putra Jaya yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, sehingga penentuan sampel menggunakan rumus Lemeshow dan diperoleh sebanyak 96 responden dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Analisis data menggunakan bantuan program SPSS versi 27 yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-hitung sebesar 3,271 dan nilai signifikansi 0,002 ($<0,05$). Variabel kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-hitung sebesar 3,641 dan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Secara simultan, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F-hitung sebesar 17,124 dan nilai signifikansi

0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,269 menunjukkan bahwa kemudahan dan kepercayaan mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna sebesar 26,9%, sedangkan sisanya sebesar 73,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan dan kepercayaan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna BRILink UD. Putra Jaya di Kecamatan Soromandi, Kabupaten Bima.

Kata Kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, BRILink

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Astuti, P., Haryanti, I. ., & Muhajirin, M. (2026). Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Brilink UD. Putra Jaya di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 2(3), 5597-5616. <https://doi.org/10.63822/1hnbap64>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era disrupsi digital saat ini telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, tidak terkecuali pada sektor perbankan dan industri jasa keuangan. Transformasi digital telah mengubah cara individu berinteraksi dengan institusi keuangan, yang sebelumnya didominasi oleh transaksi tatap muka konvensional di kantor cabang, kini beralih menjadi layanan berbasis digital yang cepat, efisien, dan fleksibel. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan aktivitas ekonomi dilakukan tanpa dibatasi oleh dimensi ruang dan waktu, sebuah revolusi yang memberikan keuntungan besar bagi efisiensi sistem perbankan global. Dalam konteks ini, perbankan sebagai sektor yang memiliki ketergantungan tinggi pada kepuasan nasabah dituntut untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Inovasi layanan perbankan digital tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional perbankan semata, tetapi juga merupakan instrumen strategis untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Berdasarkan pandangan akademis yang disampaikan oleh Jogiyanto (2017), penerapan teknologi informasi dalam sebuah organisasi merupakan langkah krusial untuk meningkatkan efektivitas proses bisnis serta memberikan kemudahan yang tak ternilai bagi pengguna dalam mengakses berbagai layanan perbankan yang tersedia. Perkembangan teknologi tersebut telah menjadi faktor pendorong utama transformasi sistem perbankan dari konvensional menuju sistem digital yang lebih modern, adaptif, dan responsif terhadap perubahan perilaku konsumsi masyarakat di era modern.

Transformasi digital dalam sektor perbankan juga memiliki keterkaitan erat dengan agenda besar pemerintah Indonesia dalam meningkatkan inklusi keuangan nasional. Inklusi keuangan sendiri didefinisikan sebagai kondisi di mana seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali, memiliki akses penuh terhadap berbagai produk dan layanan keuangan yang berkualitas, tepat waktu, dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan mereka. Pemerintah Indonesia, melalui peran strategis Otoritas Jasa Keuangan (OJK), terus mendorong peningkatan literasi dan inklusi keuangan sebagai salah satu strategi inti untuk mengurangi kesenjangan ekonomi yang masih terjadi antara wilayah perkotaan dan perdesaan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara merata. Dalam Strategi Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia, perluasan akses layanan keuangan menjadi prioritas utama yang diarahkan terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan, wilayah terpencil, dan mereka yang selama ini belum terjangkau oleh kantor layanan perbankan konvensional atau unbanked population. Program inklusi keuangan ini diharapkan mampu memberikan dampak signifikan dalam mendorong aktivitas ekonomi masyarakat melalui kemudahan akses terhadap layanan transaksi, menabung, pembiayaan kredit mikro, serta produk keuangan lainnya yang relevan dengan kebutuhan usaha masyarakat (OJK, 2021). Dengan demikian, keberadaan layanan keuangan yang mudah diakses dan inklusif menjadi kebutuhan yang sangat vital dalam mendukung pembangunan ekonomi yang berkelanjutan, terutama bagi ekonomi kerakyatan di daerah-daerah berkembang.

Sebagai salah satu institusi perbankan terbesar yang memiliki jangkauan terluas di Indonesia, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. memegang peranan aktif dan sentral dalam menyukseskan program inklusi keuangan melalui pengembangan layanan Agen BRILink. Agen BRILink merupakan inovasi layanan branchless banking atau keagenan bank yang memungkinkan individu atau pelaku usaha mikro

untuk menjadi perpanjangan tangan BRI dalam menyediakan berbagai layanan transaksi perbankan kepada masyarakat luas di tingkat akar rumput. Melalui peran Agen BRILink, masyarakat dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi penting seperti transfer dana antarbank, pembayaran berbagai tagihan rutin, setor tunai, tarik tunai, hingga pembelian produk digital, tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke kantor cabang bank. Kehadiran Agen BRILink memberikan solusi nyata bagi masyarakat yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan akses perbankan geografis. Mengacu pada data Bank Rakyat Indonesia (2023), pengembangan jaringan BRILink merupakan salah satu strategi perusahaan dalam memperluas jangkauan layanan keuangan hingga ke pelosok desa yang sulit dijangkau oleh infrastruktur perbankan formal. Dengan demikian, Agen BRILink tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk mempermudah transaksi keuangan harian, tetapi juga berperan sebagai instrumen vital yang mendukung pemerataan akses layanan keuangan serta menstimulasi pertumbuhan ekonomi di daerah.

Keberhasilan suatu layanan berbasis teknologi dalam skala luas tentu tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur dan fasilitas fisik semata, melainkan sangat bergantung pada tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Dalam ranah studi sistem informasi dan perilaku konsumen, salah satu faktor determinan yang paling berpengaruh terhadap penerimaan teknologi adalah persepsi kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use*. Konsep ini secara mendalam dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), sebuah model teoretis yang telah menjadi acuan utama dalam banyak penelitian perilaku teknologi. Model TAM menjelaskan bahwa individu akan cenderung menerima dan menggunakan suatu teknologi baru apabila teknologi tersebut dianggap mudah untuk dipahami, mudah untuk dipelajari, dan tidak memerlukan upaya kognitif maupun fisik yang berlebihan dalam pengoperasiannya. Semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula probabilitas teknologi tersebut akan digunakan secara berkelanjutan dalam jangka panjang. Dalam konteks layanan BRILink, kemudahan penggunaan dapat diukur dari kemudahan proses transaksi yang ditawarkan, kemudahan pengguna dalam memahami prosedur layanan, serta kemudahan bagi nasabah untuk memperoleh bantuan atau solusi ketika terjadi kendala teknis. Oleh karena itu, persepsi kemudahan penggunaan menjadi variabel yang sangat kritis dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap layanan BRILink di tengah masyarakat.

Di sisi lain, selain faktor kemudahan penggunaan, aspek kepercayaan atau *trust* memiliki peran yang sama pentingnya, bahkan sering kali menjadi faktor penentu dalam penggunaan layanan jasa keuangan. Kepercayaan dalam konteks perbankan digital adalah keyakinan mendalam dari pengguna bahwa penyedia layanan memiliki kapabilitas, integritas, dan komitmen yang teguh untuk memberikan layanan yang aman, terlindungi, dan dapat diandalkan setiap saat. Sebagaimana dijelaskan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), kepercayaan muncul ketika seseorang bersedia menerima risiko atau kerentanan tertentu berdasarkan harapan positif terhadap tindakan dan niat baik dari pihak lain. Dalam layanan keuangan digital, tingkat kepercayaan menjadi sangat krusial karena setiap transaksi yang dilakukan melibatkan dana serta data pribadi pengguna yang sangat sensitif. Seorang pengguna akan cenderung setia menggunakan suatu layanan apabila mereka memiliki rasa aman bahwa dana yang ditransaksikan terlindungi, data pribadi terjaga kerahasiaannya dari pihak yang tidak bertanggung jawab, dan risiko kerugian finansial akibat kegagalan sistem dapat diminimalkan hingga ke titik terendah. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan, yang sering kali dipicu oleh keraguan akan keamanan sistem, dapat

menyebabkan pengguna enggan atau menarik diri dari penggunaan layanan meskipun teknologi yang ditawarkan memberikan kemudahan yang luar biasa. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi pilar utama yang menentukan keberhasilan layanan BRILink dalam mempertahankan loyalitas penggunanya di pasar yang kompetitif.

Tujuan utama yang ingin dicapai oleh setiap penyedia layanan keuangan berbasis teknologi adalah menciptakan kepuasan pengguna yang maksimal. Kepuasan pengguna pada dasarnya menggambarkan tingkat perasaan senang, puas, atau justru kecewa yang muncul di dalam diri seseorang setelah mereka melakukan perbandingan antara kinerja layanan yang diterima dengan ekspektasi atau harapan yang mereka miliki sebelumnya. Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai dengan optimal apabila kinerja produk atau jasa yang diterima mampu memenuhi, atau bahkan melampaui, harapan yang dibayangkan pelanggan. Dalam konteks spesifik layanan BRILink, kepuasan pengguna tercermin dari pengalaman pengguna selama melakukan transaksi, efisiensi waktu yang didapatkan, kecepatan pelayanan, keamanan transaksi, serta tingkat kenyamanan secara psikologis dalam menggunakan layanan tersebut. Tingkat kepuasan yang tinggi pada akhirnya akan mendorong loyalitas pengguna untuk tetap menggunakan jasa agen tersebut serta meningkatkan kecenderungan mereka untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan yang mutlak dalam menilai efektivitas implementasi layanan BRILink sebagai ujung tombak inklusi keuangan.

Berbagai penelitian terdahulu telah menunjukkan secara empiris bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan merupakan faktor-faktor yang memiliki hubungan erat dan positif terhadap kepuasan pengguna. Davis (1989), sebagai pencetus TAM, menemukan bahwa kemudahan penggunaan secara positif memengaruhi penerimaan teknologi dan membentuk sikap positif pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian Ganesan (1994) juga memberikan bukti bahwa kepercayaan memegang peranan kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan pengguna. Penelitian lebih modern yang dilakukan oleh Susanto dan Aljoza (2015) semakin memperkuat temuan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks layanan elektronik. Hasil penelitian dari Prasetyo dan Marlina (2021) yang fokus pada layanan perbankan digital juga secara konsisten menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna. Temuan-temuan ini secara teoretis menegaskan bahwa kedua variabel tersebut merupakan fondasi penting dalam menentukan keberhasilan keberlangsungan layanan berbasis teknologi.

Namun demikian, perlu dicatat bahwa hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna masih menunjukkan adanya ketidakkonsistenan yang menarik perhatian. Beberapa penelitian menemukan bahwa dalam kondisi tertentu, kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama karena pengguna telah mencapai titik terbiasa (*habitual use*) dengan teknologi tersebut, sehingga kemudahan bukan lagi faktor yang dominan dalam penilaian kualitas layanan. Penelitian lain juga mengindikasikan bahwa kepercayaan tidak selalu menjadi faktor tunggal penentu kepuasan, karena sering kali kepuasan lebih dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan lainnya seperti kecepatan transaksi, kualitas sistem yang stabil, hingga keramahan petugas. Perbedaan hasil penelitian (*research gap*) ini membuka peluang besar bagi peneliti

untuk melakukan pengujian kembali dalam konteks yang lebih spesifik, khususnya pada layanan keagenan perbankan di wilayah pedesaan yang memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan budaya yang sangat berbeda dibandingkan pengguna layanan digital di lingkungan perkotaan yang lebih mapan.

Kondisi tersebut membawa kita pada realitas di Kecamatan Soromandi, Kabupaten Bima, di mana layanan Agen BRILink memiliki peran yang sangat strategis dalam menopang roda ekonomi masyarakat setempat. Sebagian besar masyarakat di Kecamatan Soromandi menggantungkan hidupnya pada sektor pertanian, perikanan, dan perdagangan kecil. Mereka adalah kelompok masyarakat yang sangat membutuhkan akses layanan keuangan yang cepat untuk mendukung kelancaran aktivitas usaha mereka, mulai dari pembayaran modal kerja, pengiriman hasil panen, hingga pemenuhan kebutuhan transaksi harian keluarga. Jarak geografis yang relatif jauh untuk mencapai kantor cabang bank di pusat kota menyebabkan masyarakat secara pragmatis lebih memilih menggunakan layanan BRILink yang tersedia secara aksesibel di lingkungan tempat tinggal mereka. Salah satu agen yang telah lama beroperasi dan dikenal luas oleh masyarakat setempat adalah BRILink UD. Putra Jaya. Sebagai agen yang telah berdiri selama bertahun-tahun, UD. Putra Jaya melayani berbagai spektrum kebutuhan keuangan masyarakat dan menjadi salah satu alternatif utama bagi nasabah dalam mengakses perbankan. Intensitas penggunaan yang tinggi menunjukkan bahwa kehadiran agen ini telah menjadi bagian integral dalam ekosistem ekonomi masyarakat di Kecamatan Soromandi.

Kendati memiliki peran yang krusial, UD. Putra Jaya tidak luput dari berbagai tantangan dan kendala operasional yang dihadapi sehari-hari. Berdasarkan pengamatan, gangguan jaringan internet di wilayah Kecamatan Soromandi sering kali menjadi hambatan utama yang menyebabkan proses transaksi mengalami kelambatan, bahkan dalam beberapa kasus menyebabkan kegagalan atau tertundanya transaksi nasabah. Selain kendala teknis jaringan, keterbatasan ketersediaan likuiditas uang tunai yang dimiliki oleh agen sering kali menghambat masyarakat saat hendak melakukan penarikan dana dalam jumlah besar. Isu keamanan transaksi dan risiko kesalahan sistem juga masih menjadi kecemasan tersendiri bagi sebagian nasabah yang belum sepenuhnya melek digital, yang secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Ketidakpastian akan kecepatan penyelesaian masalah (complaint handling) oleh agen ketika terjadi kegagalan transaksi juga sering kali menjadi sumber ketidakpuasan nasabah. Kondisi ini membuktikan bahwa aspek kemudahan penggunaan dan kepercayaan masih menjadi isu sentral yang membutuhkan perhatian serius. Apabila kedua variabel ini tidak dikelola secara profesional oleh pengelola agen, maka tingkat kepuasan pengguna dipastikan akan menurun, yang pada gilirannya dapat mengancam loyalitas dan keberlanjutan layanan BRILink di masa depan.

Oleh karena itu, berangkat dari fenomena lapangan yang nyata, landasan teoretis yang kuat, serta adanya celah penelitian (research gap) dari studi terdahulu, maka penelitian ini dirasa sangat mendesak untuk dilakukan. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana pengaruh variabel kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna layanan BRILink pada UD. Putra Jaya di Kecamatan Soromandi, Kabupaten Bima. Dengan mengintegrasikan teori perilaku teknologi dengan realitas empiris di daerah pedesaan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan literatur manajemen pemasaran dan perilaku konsumen, khususnya dalam konteks adopsi teknologi di daerah tertinggal. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan rekomendasi manajerial yang konkret bagi pengelola

BRILink UD. Putra Jaya serta pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjamin kepuasan nasabah yang lebih baik. Dengan demikian, diharapkan layanan BRILink dapat terus beroperasi secara optimal sebagai pilar inklusi keuangan yang berkelanjutan bagi masyarakat Kecamatan Soromandi, Kabupaten Bima, dalam menghadapi tantangan era ekonomi digital yang semakin kompleks. Penelitian ini akan menjawab apakah variabel-variabel tersebut tetap relevan dalam membentuk kepuasan pengguna di tengah karakteristik masyarakat pedesaan yang unik dan dinamis.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat asosiatif dengan rancangan penelitian eksplanatif untuk menguji pengaruh kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) secara kausal. Pendekatan survei digunakan karena memungkinkan pengumpulan data numerik dari analisis sampel besar untuk statistic inferensial, jenis ini sesuai untuk menggeneralisasi temuan ke populasi pengguna BRILink di lokasi spesifik.

Instrumen Penelitian

Intrumen utama adalah kuesioner tertutup berdasarkan skala Likert 5 poin (1 sangat tidak setuju hingga 5 sangat setuju) dengan 15_20 item, dibagi untuk variabel kemudahan (mudah akses, cepat transaksi), kepercayaan (keamanan data, reabilitas agen), dan kepuasan (puas secara, kesediaan repeat). Instrumen divalidasi melalui uji validitas (pearson $r > 0,3$) dan reabilitas (Cronbach Alpha $> 0,7$) menggunakan SPSS. Instrumen cetak biru disusun dari teori TAM dan model kepuasan pelanggan

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna yang pernah bertransaksi di agen Brilink UD. Putra jaya dikacamatan soromandi kabupaten bima, yang jumlahnya tidak ddiketahui secara pasti (*unknown population*).

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili karakteristik tertentu (riduwan 2009). Menurut Riduwan (2009), salah satu rumus yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{za/2\sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel

Za= Nilai Z pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) yaitu 1,96 o

=Standar deviasi (diasumsikan 0,5)

e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi (10% = 0,10)

$$1,96 \times 0,5$$

$$n = \left(\frac{\quad}{0,10} \right)$$

$$n = (9,8)$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan uraian rumus di atas maka sampel pada penelitian ini adalah ditetapkan sebanyak 96 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono 2016), dengan kriteria sebagai berikut:

1. Pengguna yang pernah bertransaksi pada agen Brilink UD. Putra jaya Di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima.
2. Pengguna berdomisili di kecamatan soromandi.
3. Pengguna tidak membatasi umur
4. Pengguna yang pernah bertransaksi dating kembali.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di agen BRILink UD.Putra jaya, di desa panti RT.004/RW.008 kode agen (1208220002) Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima, Nusa Tenggara Barat. Lokasi dipilih karena merupakan agab BRILink aktif dengan volume transaksi tinggi,mewakili pengguna masyarakat pedesaan. Waktu penelitian direncanakan 3 bulan mulai januari 2026 untuk pengumpulan data lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, yang tersusun dari berbagai proses *biologis dan psikologis*. Dua di antaranya yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan (Sugiono 2016).

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket yang berisi sejumlah pernyataan, di mana setiap jawaban memiliki bobot nilai yang berbeda (Sugiono).

3. Studi pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan mencari informasi melalui buku, skripsi, dan literature lainnya yang bertujuan untuk membentuk landasan teori penelitian (Arikunto, 2016).

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen (Sugiyono, 2016).

Adapun persamaan regresi yang digunakan adalah:

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

Keterangan:

Y: kepuasan

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi kemudahan β_2 : Koefisien regresi kepercayaan

X_1 : kemudahan

X_2 : kepercayaan

e: Error

HASIL PENELITIAN

Pembahasan Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan dengan cara melihat koordinat r tabel N = 96 untuk taraf signifikansi 5% sehingga peroleh r tabel sebesar 0,300. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas
Variable item R-hitung R-tabel Ket.

Kemudahan (X1)	1	0.444	0.3000	Valid
	2	0.577	0.3000	Valid
	3	0.508	0.3000	Valid
	4	0.535	0.3000	Valid
	5	0.371	0.3000	Valid
	6	0.574	0.3000	Valid
	7	0.573	0.3000	Valid
	8	0.547	0.3000	Valid
	9	0.536	0.3000	Valid
	10	0.435	0.3000	Valid
	11	0.488	0.3000	Valid
	12	0.503	0.3000	Valid
Kepercayaan (X2)	1	0.463	0.3000	Valid
	2	0.480	0.3000	Valid
	3	0.454	0.3000	Valid
	4	0.489	0.3000	Valid
	5	0.573	0.3000	Valid
	6	0.498	0.3000	Valid
	7	0.565	0.3000	Valid
	8	0.575	0.3000	Valid

Kepuasan (Y)	9	0.568	0.3000	Valid
	10	0.335	0.3000	Valid
	11	0.393	0.3000	Valid
	12	0.393	0.3000	Valid
	1	0.524	0.3000	Valid
	2	0.479	0.3000	Valid
	3	0.538	0.3000	Valid
	4	0.620	0.3000	Valid
	5	0.658	0.3000	Valid
	6	0.686	0.3000	Valid
	7	0.449	0.3000	Valid
	8	0.515	0.3000	Valid
	9	0.352	0.3000	Valid
	10	0.577	0.3000	Valid
	11	0.583	0.3000	Valid
	12	0.564	0.3000	Valid

Sumber: Data diolah SPSS 2026

Berdasarkan tabel 1 di atas, hasil pengujian validitas terhadap setiap butir pernyataan instrumen penelitian pada variabel kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan dapat dikatakan semua item pernyataan yang diajukan dalam penelitian ini adalah valid karena berada diatas standar validitas yaitu $\geq 0,300$.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai cronbach's alpha dan standar reliabilitas > 0,600 selengkapnya seperti tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

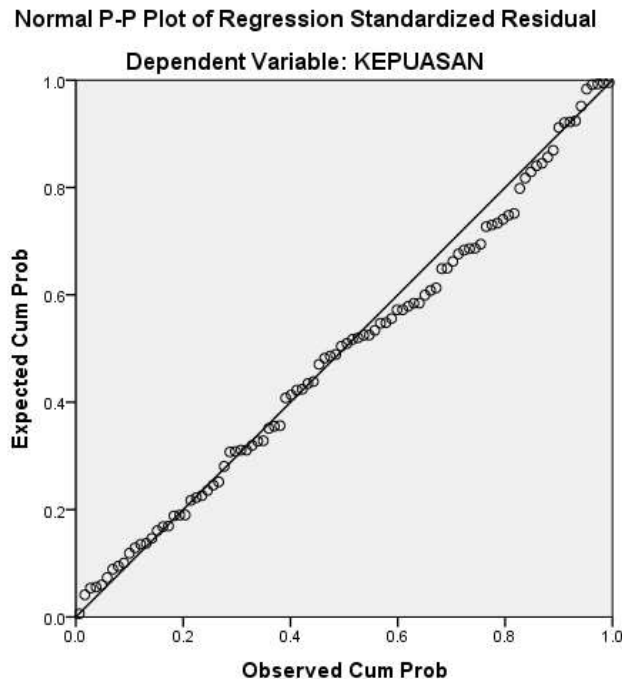
Variable	Crombachs Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kemudahan	0.735	0.600	Reliabel
Kepercayaan	0.701	0.600	Reliabel
Kepuasan	0.789	0.600	Reliabel

Sumber: Data diolah SPSS 2026

Berdasarkan tabel 2 diatas yaitu hasil uji reliabilitas terhadap item pernyataan pada variabel kemudahan (X1) sebesar 0,688 kepercayaan (X2) sebesar 0,792 dan kepuasan (Y) sebesar 0,787 sehingga nilai cronbach's Alpha sudah mencapai atau lebih dari standar yang ditetapkan yaitu 0,600 artinya semua item pernyataan dari kuisioner dinyatakan reliabel atau akurat untuk digunakan dalam perhitungan penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik
a. Uji Normalitas

Gambar 1 hasil Uji Normalitas P-P Plot



Sumber: Data diolah SPSS 2026

Output SPSS versi 27 pada grafik normal P-P *plot of regression standardized Residual*. Di atas menunjukkan bahwa butiran buih mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan berdasarkan variabel berikutnya.

Untuk menegaskan hasil uji di atas, maka peneliti melakukan uji kolmogorovsmirnov dengan hasil sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov di bawah terlihat nilai Asymp.sig sebesar 0,200 atau > 0.05. serta di dukung oleh grafik P-P Plot yang menunjukkan pola mengikuti garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini terdistribusi secara normal, dan model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi variable dependent yaitu kepuasan berdasarkan masukan variabel independen kemudahan dan kepercayaan maka data penelitian layak digunakan sebagai penelitian.

Tabel 2 Hasil Uji Kolmogorov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.27008222
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.036
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance

Sumber: Data diolah SPSS 2026

b. Uji Multikolineritas
Tabel 4 Hasil Uji Multikolineritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
KEMUDAHAN	.909	1.100
KEPERCAYAAN	.909	1.100

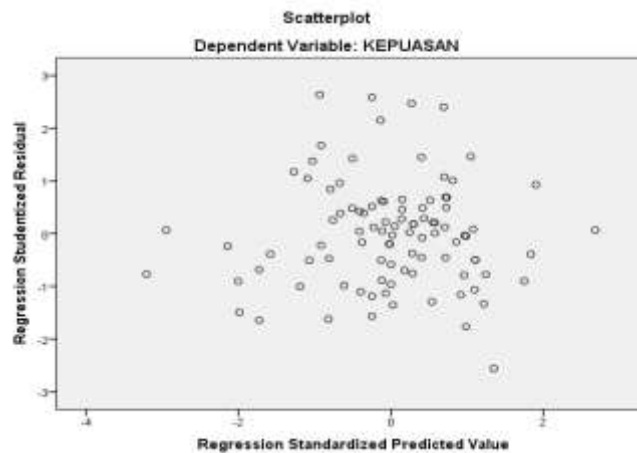
Sumber: Data diolah SPSS 2026

Berdasarkan nilai *Collinearity Statistics* tabel output di atas, di peroleh nilai *Tolerance variable* kemudahan (X1) sebesar 0,909 kepercayaan (X2) sebesar 0,909 maka nilai tolerance variable tersebut 0,02. Sementara nilai VIF 1.100 maka nilai VIF variable tersebut<10,00. jadi dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi multikolineritas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedesistisitas

Berdasarkan gambar di bawah, dapat dilihat bahwa penyebaran residual tidak teratur dan tidak membentuk pola. Hal itu dapat dilihat pada titi-titik atau plot yang menyebar. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak terjadi residual.

Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas scatterplot



Sumber: Data diolah SPSS 2026

d. Uji Autokorelasi

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.654 ^a	.428	.410	5.063	1.870

a. Predictors: (Constant), kemudahan, kepercayaan

b. Dependent variable: kepuasan

Sumber Hasil Pengolahan Data SPSS, versi.27

Berdasarkan tabel 5 nilai durbin-watson sebesar 1.870 lebih besar dari batas atas (du) yakni 1,710 dan kurang dari (4-du) $4-1,710=2,29$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	5.554	3.552			1.564	.121
KEMUDAHAN	.415	.127	.304		3.271	.002
KEPERCAYAAN	.442	.121	.339		3.641	.000

Sumber: Data diolah SPSS 2026

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS veerssi 27, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut

$$Y=5.554 +0,415 + 0,442X2$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapaat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 5.554 dapat di artikan apabila variable kemudahan dan kepercayaan di anggap nol, maka kepuasan 5.554.
- Nilai koefisien beta pada kemudahan sebesar 0,415 artinya setiap perubahan variable kemudahan (X1) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan perubahan kepuasan sebesar 0,415 satuan, dengan asumsi-asumsi lain yang tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel kemudahan akan meningkatkan kepuasan sabesar 0,415 satuan.
- Nilai koefisien beta pada variabel kemudahan sebesar 0.442 artinya setiap perubahan variabel kepercayaan (X2) sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan perubahan kepuasan sebesar 0.442 satuan, dengan asumsi-asumsi yang adalah tetap. Peningkatan satu satuan pada variabel kemudahan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0.442 satuan.

5. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Model Summary ^b									
Model	R	R Square		Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
		R Square	Adjusted R Square			F Change	df1	df2	
1	.519 ^a	.269	.253	5.32645	.269	17.124	2	93	.000

a. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data diolah SPSS 2026

Dari hasil tersebut dapat di peroleh nilai R adalah sebesar 0.519. hasil tersebut menjelaskan bahwa hubungan antara variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan sebagai variabel (Y) berada pada titik kuat. Untuk memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan tiap variabel maka dapat digunakan pedoman seperti pada tabel berikut:

Tabel 8 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat kuat

Sumber:Sugiono (2016)

Berdasarkan tabel 8 tentang intepretasi koefisien korekasi menurut sugiono (2016), nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,519 berada pada interval 0,600-0,799 yang termasuk dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap kepuasan (Y) memiliki tingkat keeratan yang kuat. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa semakin baik kemudahan dan kepercayaan yang dimiliki, maka cenderung akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna.

6. Analisis Koefisien Determinasi (R2)

**Tabel 9 Uji Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	Change Statistics							
		R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.519 ^a	.269	.253	5.32645	.269	17.124	2	93	.000

a. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data diolah SPSS 2026

Berdasarkan hasil uji analisis koefisien determinasi (R2) sebesar 0,269 yang berarti bahwa pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan sebesar 26,9% sisanya 73,1% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini, seperti harga dan lain-lain.

7. Uji Parsial (Uji t)

Nilai t-tabel sebesar 1564 di peroleh dari table distribusi t dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ (dua arah) dan $df = 93$ ($n = 96$, $k = 2$, sehingga $df = n - k - 1$). Nilai ini digunakan sebagai batas pembanding dalam uji t.

Tabel 10 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Tolerance
	B	Std. Error				
1 (Constant)	5.554	3.552		1.564	.121	
KEMUDAHAN	.415	.127	.304	3.271	.002	.909
KEPERCAYAAN	.442	.121	.339	3.641	.000	.909

a. Dependent Variabel: KEPUASAN

Sumber: Data diolah SPSS 2026

Berdasarkan table 10 diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Hasil statistic uji untuk variabel kemudahan (X1) di peroleh nilai t–hitung sebesar 3.271 dengan nilai t–tabel sebesar 1,564 ($3,27 < 1,564$) dan nilai signifikan sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 ($0,05 < 0,05$) sehingga hipotesis pertama yang di nyatakan “terdapat pengaruh secara signifikan kemudahan terhadap kepuasan pengguna agen Brilink UD. Putra jaya” diterima (H1 Diterima).
Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (JL dan Yusa 2019). mudah untuk dipelajari, Ketika pengguna membuka aplikasi atau situs web untuk pertama kalinya, mereka tidak merasa bingung. Menu-menunya intuitif, tata letaknya familiar, dan petunjuknya jelas, mudah untuk digunakan, Ketika pengguna membuka aplikasi atau situs web untuk pertama kalinya, mereka tidak merasa bingung. Menu-menunya intuitif, tata letaknya familiar, dan petunjuknya jelas. mudah melakukan transaksi, Tahap krusial ini harus bebas dari hambatan (*frictionless*). Jika proses transaksi rumit, berbelit-belit, atau sering *error*, pengguna kemungkinan besar akan membatalkan niatnya. mudah memperoleh apa yang diinginkan pengguna, Pengguna membuka suatu platform pasti dengan sebuah tujuan (misalnya mencari informasi, membeli barang tertentu, atau mengunduh dokumen). Sistem yang baik harus bisa mengantarkan pengguna ke tujuan tersebut dengan cepat tepat.
- Hasil statistic uji t untuk variabel kemudahan di peroleh nilai t–hitung sebesar 3,641 dengan nilai t–tabel sebesar 1,564 ($3,641 > 1,564$) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,02 ($0,000 > 0,02$), hingga hipotesis kedua yang menyatakan “terdapat pengaruh secara signifikan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna agen Brilink UD. Putra jaya” diterima (H2 Diterima). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mcknight dan choudhury 2004). Benevolence (niat baik) berarti seberapa besar seseorang percaya kepada produsen untuk berperilaku baik kepada konsumen. Benevolence

Merupakan kesediaan agen untuk melayani kepentingan pengguna. Integrity (integritas) adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran produsen untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen.

Competence (kompetensi) adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki produsen untuk membantu konsumen dalam melakukan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen tersebut. Esensi dari kompetensi adalah seberapa besar keberhasilan produsen untuk menghasilkan hal yang diinginkan oleh konsumen.

8. Uji Simultan (Uji f)

**Tabel 11 Hasil Uji f
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	971.648	2	485.824	17.124	.000 ^b
	Residual	2638.508	93	28.371		
	Total	3610.156	95			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN

Sumber: Data diolah SPSS 2026

Berdasarkan tabel 9 di atas, Hasil Pengujian Diperoleh Nilai F–Hitung Sebesar 17,124 dengan nilai F–tabel Sebesar 2,70(17124>2,70) dengan signifikansi sebesar 0,000 < 0,05). Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan” Terdapat pengaruh secara signifikan kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna agen Brilink UD. Putra jaya Di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima “di terima (H3 Diterima). penelitian ini sejalan dengan peneliatian yang dilakukan oleh (Putri & Hidayat, 2017).

Ketika pengguna merasa puas dengan agen BRILink UD. Putra jaya Di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima yang mereka terima, mereka cenderung akan kembali ke agen yang mereka butuhkan jasa UD. Putra jaya Di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima.

Kepuasan pengguna, kepuasan pengguna ini mencakup berbagai dimensi, seperti kecepatan pelayanan, keramahan agen, keandalan, hingga kenyamanan fasilitas.Keinginan untuk merekomendasikan, pengguna yang puas tidak hanya menyimpan pengalamannya sendiri, tetapi juga memiliki dorongan sukarela untuk merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau rekan kerja).

KESIMPULAN PENELITIAN

1. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRILink UD. Putra Jaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin praktis prosedur transaksi, semakin hemat waktu dan

- biaya yang dikeluarkan karena dekatnya lokasi agen di Kecamatan Soromandi, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan akan semakin meningkat.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRILink UD. Putra Jaya. Hal ini membuktikan bahwa rasa aman, kejujuran pihak agen dalam mengelola dana nasabah, serta keandalan sistem transaksi yang minim eror menjadi faktor krusial yang membangun reputasi baik bagi UD. Putra Jaya, sehingga mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas bagi masyarakat setempat.
 3. Kemudahan dan kepercayaan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BRILink UD. Putra Jaya. Kombinasi antara layanan yang mudah diakses di daerah pedesaan Soromandi dan jaminan keamanan transaksi terbukti menjadi kunci utama dalam memenuhi ekspektasi nasabah, sehingga secara bersama-sama mampu mendorong terciptanya kepuasan pengguna secara optimal pada lini usaha *branchless banking* tersebut.

SARAN

- 1.) Untuk agen UD. putra jaya Di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima
UD. Putra Jaya Di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima, disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kelancaran bertransaksi. Langkah nyata yang dapat dilakukan adalah menyediakan jaringan internet cadangan (*provider* lain) untuk mengantisipasi gangguan sinyal di Kecamatan Soromandi, serta menata ruang antrean agar lebih nyaman bagi masyarakat.
- 2.) Untuk Peneliti Yang Akan Datang.
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat mengembangkan penelitian ini seperti menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi pengguna mengembangkan penelitian menggunakan subjek yang lain, menambah jumlah data sampel, memperluas cakupan lokasi penelitian, dan menggunakan teknik analisis data agar dapat di jadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agis Maharani¹, B. N. (2026). Pengaruh Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Agen BRILink Rana Adiyana di Kecamatan Cicalengka Kulon Kabupaten Bandung. *Jurnal Pustaka Cendekia Hukum Dan Ilmu Sosial*.
- Agus Supandi Soegoto. (2013). persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal EMBA*.
- Arya nurdiansyah, azizah suci pratiwi, nur kaunaiini. (2022). literature review pengaruh kepercayaan, kemudahan dan kepuasan terhadap E- Commerce. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*.
- Aspizain Caniago. (2022). analisis kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *jurnal lentera bisnis*.
- Aulia Septiana Shafira, A. sunindio. (2023). Pengaruh kemudahan, keamanan manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRIMO, dikota semarang. *Ilmiah Research and*

Defelopmen Student.

- Chandra Wijaya. (2018). Pengaruh kepercayaan, kemudahan, kualitas informasi terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian produk fashion di lazada. *Artikle Agora*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Denni Ardyanto Heru Susilo Riyadi. (2015). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 22 No. 1 Mei 2015|administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id 1 pengaruh kemudahan dan kepercayaan menggunakan E-Commerce terhadap keputusan pembelian online. *Administrasi Bisnis*.
- Fathul Fuadi1, H. S. F. (2025). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Agen BriLink Kelurahan Bedahan, Depok). *Pendidikan Sosial*.
- Fauz Rafid Syafiq, Bambang Sutejo, S. S. (2024). Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Transportasi Maxim. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer–seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1–19.
- Jogiyanto. (2017). *Sistem Informasi Keberilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Hamdani firdaus, I. fikri. (2005). pengaruh persepsi penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna chatbot E-Commerc. *Sistem Informasi Dan Teknologi Era*.
- Kecerdasan, D. A. N., Sebagai, S., Moderasi, V., & Kharismawati, F. A. (n.d.). 6468-Article Text-12529-1-10-20200423.
- Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani. (2018). pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan CV. mitra perkasa utomo. *Manajemen*.
- Kholib rohmat, A. nuur purnama. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus : Agen Brilink Di Kecamatan Bulakamba). *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lamadjido, Palu Jl. DR. Suharso Besusu Barat, Palu Timur. (2026). pengaruh kepercayaan nasabah, persepsi kemudahan dan keamanan terhadap keputusan bertansaksi di agen brilink arsy kota palu. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Abdul Azis*.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Meyrilliana Purba, Samsir samsir, K. A. (2020). Pengaruh Persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi ovo pada mahasiswa pascasarjana universitas riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*.
- Nandia ekasari, T. oswari. (2020). Pengaruh kemudahan ,kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada toko online tokopedia. *Creative Research Management Journal*.
- Nur Istianah Putri¹, A. G. & M. S. A. (2024). pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi fintech adiraku pt. finance syariah satellite balung. *Islamic Banking and Finance*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Strategi Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021–*

2025. Jakarta: OJK.
- Putra1, W. M., & Any Urwatul Wusko2. (2025). Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Seabank. *Department of Digital Business Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*.
- Rena Deliyana, Berlintina Permatasari, D. S. (2022). Pengaruh Persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan mobile banking BCA. *Journal of Economic and Business Reserch*.
- Rodiah, Siti Rodiah, Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship*.
- Prasetyo, A., & Marlina, E. (2021). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 112–124.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2023). *Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: BRI.
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Sibua1, N., Wangko2, L., & Azkiaturrahma3. (2025). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Resiko terhadap Minat Masyarakat Pengguna BRILink di Kabupaten Pulau Morotai. *Jurnal Manajemen*.
- Siti rabiatur wahdania, abd hafid, H. (2025). *pengaruh faktor kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam memilih agen brilink perspektif ekonomi syariah. (Studi pada Pelanggan Agen Brilink Rezfa Tani di Desa Ulo, Kecamatan Tellu Siattinge)*.
- Susanto, A., & Aljoza, M. (2015). Individual acceptance of e-government services in a developing country: Dimensions of perceived usefulness and perceived ease of use and the importance of trust and social influence. *Procedia Computer Science*, 72, 622–629.
- Tri Mila Wulandari, I. H. (2022). pengaruh kemudahan dan keyakinan menggunakan E-Commerce terhadap keputusan pembelian online (studi kasus pada penggunaan shoppe) the effect of easy and confidence using E-Commerce on online purchase decision (case study on using shopee). *Jurnal Dimensi*.
- Wayan Sintia Dewi1, Tedi Rusman2, G. S. (2025). pengaruh kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital dana melalui kepuasan pengguna. *Jurnal Edueco*.
- Wulandari, T. M., & Haryanti, I. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keyakinan Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus Pada Penggunaan Shopee) the Effect of Easy and Confidence Using E-Commerce on Online Purchase Decisions (Case Study on Using Shopee). *Jurnal Dimensi*, 11(3), 477–496. <https://doi.org/10.33373/dms.v11i3.4176>