

**PENGARUH FASILITAS TRANSAKSI DAN KUALITAS PELAYANAN AGEN
TERHADAP KEPUTUSAN TRANSAKSI
(Studi Kasus: BRILink Mobile di Kecamatan Paiton)**

¹Dimas Nasrullah Arif. ²Muh. Hamzah, S.E., M.M.

Program Studi Ekonomi, Universitas Nurul Jadid, Probolinggo

E-Mail: [1dimaskropokayem15@gmail.com](mailto:dimaskropokayem15@gmail.com), [2hamzah@unuja.ac.id](mailto:hamzah@unuja.ac.id)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Transaksi dan Kualitas Pelayanan Agen terhadap Keputusan Transaksi masyarakat pengguna BRILink Mobile di Kecamatan Paiton, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 389 responden yang pernah menggunakan BRILink Mobile di Kecamatan Paiton. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,490, nilai t hitung sebesar 14,476 dan signifikansi 0,000. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi dengan koefisien regresi sebesar 0,331, t hitung sebesar 9,705 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, Fasilitas Transaksi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Transaksi dengan nilai F hitung sebesar 155,321 dan signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,446 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 44,6% variasi Keputusan Transaksi, sedangkan 55,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata kunci: Fasilitas transaksi, kualitas pelayanan, keputusan transaksi.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan dalam pelayanan keuangan masyarakat. Layanan perbankan tidak lagi hanya dilakukan melalui kantor cabang, tetapi juga melalui layanan berbasis digital dan agen. Salah satu bentuk perluasan layanan tersebut

adalah BRILink, yang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi melalui agen. Perkembangan layanan berbasis agen menjadi salah satu bentuk perluasan akses masyarakat terhadap layanan keuangan.

Dalam konteks penerimaan teknologi, melalui Technology Acceptance Model (TAM) bahwa

persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan seseorang terhadap teknologi. Konsep tersebut relevan dengan penggunaan BRILink Mobile karena masyarakat akan mempertimbangkan apakah layanan mudah digunakan dan memberikan manfaat dalam melakukan transaksi.(I. H. Santi dan Erdani 2021)

BRILink Mobile memiliki peranan penting dalam mendekatkan layanan keuangan kepada masyarakat. Melalui layanan ini, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer, tarik tunai, setor tunai, pembayaran, pembelian pulsa, dan layanan keuangan lainnya. Keberadaan fasilitas tersebut dapat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap kantor perbankan.

Namun, keberadaan fasilitas saja belum tentu menjamin masyarakat

akan memilih dan terus menggunakan layanan tersebut. Pengguna juga mempertimbangkan kemudahan, kecepatan, keamanan, kelengkapan layanan, serta aksesibilitas. Dalam penelitian ini, Fasilitas Transaksi diukur melalui lima indikator tersebut. Penelitian mengenai penggunaan layanan BRILink juga menunjukkan pentingnya aspek kemudahan dan kegunaan dalam mendorong minat masyarakat menggunakan layanan BRILink.(Sari, Choiriyah, dan Faizal 2025)

Selain fasilitas, kualitas pelayanan agen juga menjadi faktor penting. Agen BRILink berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga sikap ramah, kemampuan memberikan informasi, kecepatan merespons, jaminan keamanan, dan perhatian kepada pelanggan dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat

dipahami melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.(Umatin et al. 2024)

Dalam konteks layanan perbankan, kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan dan pengalaman positif pengguna. (LSSP-IBI 2014) menempatkan kualitas layanan sebagai salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan perbankan. Penelitian (Agung 2019) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap jasa yang diterimanya.

Penelitian terdahulu yang secara khusus membahas Agen BRILink juga menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan. (Anggita 2022) menemukan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa Agen BRILink. Sementara itu, (Darajat dan

Muslihat 2024) membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan pada Agen BRILink, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam pengelolaan layanan agen.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan juga menjadi pertimbangan masyarakat ketika melakukan transaksi. (Salsabilla 2025) menemukan bahwa fasilitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada nasabah Agen BRILink. Temuan tersebut memperkuat dugaan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin besar kemungkinan masyarakat menggunakan layanan transaksi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Fasilitas Transaksi dan Kualitas Pelayanan Agen terhadap Keputusan Transaksi masyarakat pada BRILink Mobile di Kecamatan Paiton.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Fasilitas Transaksi

Fasilitas transaksi merupakan sarana, sistem, teknologi, dan layanan yang mendukung masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan secara mudah, cepat, aman, lengkap, dan dapat dijangkau. Dalam konteks BRILink Mobile, fasilitas transaksi tidak hanya berkaitan dengan perangkat transaksi, tetapi juga mencakup aplikasi, jaringan, jenis layanan, serta keamanan sistem yang mendukung kelancaran proses transaksi. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat memberikan kemudahan bagi agen maupun masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara lebih praktis dan efisien. (Paturusi 2023).

Penelitian menggunakan lima indikator Fasilitas Transaksi, yaitu:

No.	Indikator
1	Kemudahan
2	Kecepatan

3	Keamanan
4	Kelengkapan
5	Aksesibilitas

Indikator tersebut digunakan

untuk menggambarkan kemampuan fasilitas BRILink Mobile dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Konsep tersebut berkaitan dengan Technology Acceptance Model (TAM), terutama persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Semakin mudah dan bermanfaat suatu teknologi dirasakan, semakin besar kemungkinan masyarakat menerima dan menggunakannya.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai harapan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan mengacu pada konsep SERVQUAL yang mencakup lima dimensi:

No.	Dimensi	No.	Indikator
1	Keandalan (Reliability)	1	Kemantapan memilih
2	Daya tanggap (Responsiveness)	2	Keputusan menggunakan
3	Jaminan (Assurance)	3	Frekuensi penggunaan
4	Empati (Empathy)	4	Transaksi ulang
5	Bukti fisik (Tangibles)	5	Rekomendasi

SERVQUAL menekankan kesesuaian antara harapan konsumen dan pelayanan yang diterima. Dalam layanan BRILink, kualitas pelayanan menjadi penting karena agen merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat (Zeithaml dan Berry 1988).

2.3 Keputusan Transaksi

Keputusan transaksi merupakan keputusan masyarakat untuk memilih dan menggunakan BRILink Mobile setelah mempertimbangkan kebutuhan, fasilitas, pelayanan, keamanan, dan manfaat layanan (Salsabilla 2025). Keputusan Transaksi dalam penelitian diukur melalui lima indikator:

2.4 Hipotesis

H1: Fasilitas Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi.
H2: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi.
H3: Fasilitas Transaksi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori. Populasi penelitian adalah masyarakat pengguna BRILink Mobile di Kecamatan Paiton. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, pernah melakukan transaksi menggunakan

BRILink Mobile, bertempat tinggal di Kecamatan Paiton, dan menggunakan layanan BRILink Mobile.

Data diperoleh melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring dan luring. Secara daring, kuesioner disebarkan melalui media sosial dan aplikasi komunikasi,

sedangkan secara luring dilakukan secara langsung kepada masyarakat (Anwar 2025).

Jumlah data yang dianalisis adalah 389 responden. Instrumen kemudian diuji validitas dan reliabilitas sebelum dilakukan analisis regresi.

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator
Fasilitas Transaksi (X1)	Kemudahan, kecepatan, keamanan, kelengkapan, aksesibilitas
Kualitas Pelayanan (X2)	Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik
Keputusan Transaksi (Y)	Kemantapan memilih, keputusan menggunakan, frekuensi penggunaan, transaksi ulang, rekomendasi

4. HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 389 responden. Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 229 responden perempuan atau 58,9% dan 160 responden laki-laki atau 41,1%.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	229	58,9%
Laki-laki	160	41,1%
Total	389	100%

Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa pengguna BRILink Mobile dalam sampel penelitian didominasi oleh responden perempuan.

4.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian.

Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai

Cronbach's Alpha di atas batas umum

0,70 (Anggraini et al. 2022).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas Transaksi	0,853	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,816	Reliabel
Keputusan Transaksi	0,816	Reliabel

Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.3 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan pada variabel penelitian memenuhi kriteria valid. Sebagai contoh, nilai korelasi butir Keputusan Transaksi berada pada rentang 0,739–0,795, lebih besar daripada r tabel 0,099 dengan signifikansi 0,000.

Artinya, setiap butir pertanyaan mampu mengukur

konstruk yang diteliti dan layak digunakan dalam analisis.

4.4 Analisis Regresi Linear

Berganda

Hasil regresi menghasilkan persamaan:

$$Y = 1,212 + 0,490X_1 + 0,331X_2 + e$$

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Beta	t	Sig.
Konstanta	1,212	–	1,594	0,112
Fasilitas Transaksi	0,490	0,549	14,476	0,000
Kualitas Pelayanan	0,331	0,368	9,705	0,000

Sumber: Output SPSS

versi 25 yang diolah peneliti, 2026.

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas Transaksi memiliki koefisien sebesar 0,490. Artinya, peningkatan satu satuan Fasilitas Transaksi diperkirakan meningkatkan Keputusan Transaksi sebesar 0,490 satuan apabila variabel lain tetap.

Kualitas Pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,331.

Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan diperkirakan akan meningkatkan Keputusan Transaksi sebesar 0,331 satuan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kecenderungan masyarakat dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi.

4.5 Uji Hipotesis

Tabel 5. Ringkasan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	t/F Hitung	Sig.	Keputusan
H1: X1 → Y	14,476	0,000	Diterima
H2: X2 → Y	9,705	0,000	Diterima
H3: X1 dan X2 → Y	155,321	0,000	Diterima

a. Pengaruh Fasilitas Transaksi

Fasilitas Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi. Nilai t hitung sebesar 14,476 lebih besar daripada t tabel 1,966 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil

dari 0,05. Dengan demikian, H1 diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, keamanan, kelengkapan, dan aksesibilitas fasilitas BRILink Mobile menjadi pertimbangan masyarakat dalam menentukan keputusan transaksi (Davis 1989).

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi. Nilai t hitung sebesar 9,705 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa H2 diterima.

Pelayanan agen yang andal, responsif, memberikan jaminan, memiliki empati, serta didukung fasilitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keyakinan masyarakat untuk menggunakan BRILink Mobile.

c. Pengaruh Simultan

Uji F menghasilkan nilai F hitung sebesar 155,321 dengan signifikansi 0,000. Karena F hitung lebih besar daripada F tabel 3,02 dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H3 diterima.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas Transaksi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Transaksi.

4.6 Koefisien Determinasi

Tabel 6. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,668	0,446	0,443

Nilai R Square sebesar 0,446 berarti Fasilitas Transaksi dan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan 44,6% variasi Keputusan Transaksi. Sementara itu, 55,4% lainnya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

5. PEMBAHASAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Fasilitas Transaksi merupakan faktor yang memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan Kualitas Pelayanan. Hal tersebut terlihat dari nilai standardized beta Fasilitas Transaksi sebesar 0,549, sedangkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,368. Dengan demikian, dalam model penelitian ini, fasilitas menjadi faktor yang relatif lebih dominan dalam menjelaskan Keputusan Transaksi.

Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat mempertimbangkan aspek praktis ketika menggunakan BRILink Mobile. Layanan yang mudah digunakan, cepat, aman, lengkap, dan mudah diakses dapat mengurangi hambatan masyarakat dalam melakukan transaksi. Konsep tersebut sesuai dengan Technology Acceptance Model yang menempatkan persepsi kemudahan dan kegunaan sebagai faktor penting dalam penerimaan teknologi.

Kualitas Pelayanan juga terbukti memiliki pengaruh positif. Hal ini memperlihatkan bahwa teknologi dan fasilitas yang baik perlu disertai interaksi pelayanan yang baik. Agen yang mampu memberikan informasi dengan jelas, merespons kebutuhan pengguna, menjaga keamanan, dan memberikan pelayanan yang ramah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Hasil penelitian juga mendukung penelitian terdahulu mengenai BRILink. Fasilitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada nasabah Agen BRILink. (Muntasiroh 2022) juga menemukan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa Agen BRILink.

Penelitian (F. Santi dan Sari 2023) menunjukkan bahwa kemudahan dan kegunaan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan BRILink. Temuan tersebut memperkuat pentingnya aspek kemudahan dan manfaat layanan dalam penggunaan BRILink.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan transaksi tidak hanya ditentukan oleh teknologi atau fasilitas, tetapi merupakan kombinasi antara kualitas fasilitas dan kualitas pelayanan. Fasilitas yang baik akan lebih efektif apabila didukung pelayanan agen yang konsisten dan terpercaya.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan:

1. Fasilitas Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi masyarakat pengguna BRILink Mobile di Kecamatan Paiton. Hal ini

dibuktikan dengan t hitung 14,476 dan signifikansi 0,000.

2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Transaksi, dengan t hitung 9,705 dan signifikansi 0,000.

3. Fasilitas Transaksi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Transaksi, dengan F hitung 155,321 dan signifikansi 0,000.

4. Nilai R Square sebesar 0,446 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 44,6% variasi Keputusan Transaksi, sedangkan 55,4% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

7. SARAN

Bagi BRI dan agen BRILink, peningkatan fasilitas transaksi perlu diarahkan pada kemudahan

penggunaan, kecepatan proses, keamanan, kelengkapan fitur, dan aksesibilitas layanan. Stabilitas jaringan juga perlu diperhatikan karena gangguan jaringan dapat menghambat kelancaran transaksi.

Bagi agen BRILink, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan, terutama dalam aspek responsivitas, komunikasi, ketepatan transaksi, keramahan, dan pemberian informasi kepada masyarakat.

Bagi masyarakat, penggunaan BRILink Mobile perlu disertai peningkatan literasi keuangan dan literasi digital agar transaksi dapat dilakukan secara aman dan sesuai kebutuhan.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, persepsi risiko, literasi keuangan, biaya transaksi, promosi, dan kemudahan penggunaan sehingga faktor yang

menjelaskan Keputusan Transaksi v6i4.3206.

dapat dikaji lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Nugroho Himawan. 2019.

“Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pelanggan di

Andalas Holiday Tour and Travel

Yogyakarta.” *Albama* 12(1): 90–103.

Anggita, Wanda Dita. 2022. “Pengaruh

Word Of Mouth dan Kualitas

Pelayanan Toko Terhadap Keputusan

Pembelian Jasa Agen Laku Pandai

(Studi Kasus pada Agen BRILink

Waluyo di Kecamatan Mrebet,

Kabupaten Purbalingga).” *Univeritas*

Islam Negeri Prof. KH. Syaifuddin

Zuhri Purwokerto.

Anggraini, Fitria Dewi Puspita, Aprianti,

Vilda ana Veria Setyawati, dan Agnes

Angelia Hartanto. 2022.

“Pembelajaran Statistika

Menggunakan Software SPSS untuk

Uji Validitas dan Reliabilitas.” *Jurnal*

Basicedu 6(4): 6491–6504.

doi:<https://doi.org/10.31004/basicedu>.

Anwar, Rifa’i M. 2025. “Teknik

Menentukan Jumlah Sampel

Penelitian.” *Sekolah Tinggi Agama*

Islam Darussalam.

<https://staidasumsel.ac.id/teknik->

[menentukan-jumlah-sampel-](https://staidasumsel.ac.id/teknik-menentukan-jumlah-sampel-penelitian/)

[penelitian/](https://staidasumsel.ac.id/teknik-menentukan-jumlah-sampel-penelitian/).

Darajat, Fikry Pratama, dan H. Asep

Muslihat. 2024. “Strategi Peningkatan

Kualitas Pelayanan Pada Agen Bilink

(Agk Brilink).” *Ilmiah Wahana*

Pendidikan 10(3): 267–74.

doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.10>

[637876](https://doi.org/10.5281/zenodo.10).

Davis, Fred D. 1989. “Kegunaan yang

Dirasakan , Kemudahan Penggunaan

yang Dirasakan , dan Penerimaan

Pengguna terhadap Teknologi

Informasi.” *Sistem Informasi*

Manajemen Triwulanan 13(3): 319–

40. [https://misq.umn.edu/misq/article-](https://misq.umn.edu/misq/article-abstract/13/3/319/191/Perceived-Usefulness-Perceived-Ease-of-Use-and?redirectedFrom=fulltext)

[abstract/13/3/319/191/Perceived-](https://misq.umn.edu/misq/article-abstract/13/3/319/191/Perceived-Usefulness-Perceived-Ease-of-Use-and?redirectedFrom=fulltext)

[Usefulness-Perceived-Ease-of-Use-](https://misq.umn.edu/misq/article-abstract/13/3/319/191/Perceived-Usefulness-Perceived-Ease-of-Use-and?redirectedFrom=fulltext)

[and?redirectedFrom=fulltext](https://misq.umn.edu/misq/article-abstract/13/3/319/191/Perceived-Usefulness-Perceived-Ease-of-Use-and?redirectedFrom=fulltext).

- LSSP-IBI. 2014. *Kualitas Layanan Perbankan*. Pertama. Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=LKJLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Buku+yang+membahas+Pelayanan+bank&ots=jTXf3Qv8Or&sig=KYZCS5KQoPjb8P7jpDTLWTe6xmM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false.
- Muntasiroh, Ida. 2022. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Layanan Produk BRILink (Studi Kasus di Kecamatan Melinting)." Universitas Agama Islam (IAIN) Metro.
- Paturusi, Gina Puspita. 2023. "Analisis Determinan Minat Masyarakat Menggunakan Layanan BRILink (Studi Kasus Desa Babang Kecamatan Larompong Selatan)." Universitas Agama Islam Negeri Palopo.
- Salsabilla, Mutiara Noesa. 2025. "Pengaruh Fasilitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus : Nasabah Agen BRILink Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi)." Universitas Nusa Putra Sukabumi.
- Santi, Fadilla, dan Artika Rahma Sari. 2023. "Peranan Pelayanan Agen BRILink Dalam Kelancaran Perekonomian Masyarakat di Desa Air Molek." *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 1192: 110–17.
- Santi, Indyah Hartami, dan Bayu Erdani. 2021. *Technology Acceptance Model (TAM) Penggunaan pada Analisis User Experience dalam Penerimaan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*. Nem. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=EcA6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Technology+Acceptance+Model+\(TAM\)&ots=dzMqBLDeLn&sig=cM3hxj4axeZy0wixC3sRsI8aGgs&redir_esc=y#v=onepage&q=Technology+Acceptance+Model](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=EcA6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Technology+Acceptance+Model+(TAM)&ots=dzMqBLDeLn&sig=cM3hxj4axeZy0wixC3sRsI8aGgs&redir_esc=y#v=onepage&q=Technology+Acceptance+Model)

- (TAM)&f=false.
- Sari, Ria Permata, Choiriyah, dan Moh Faizal. 2025. "Analisis Penggunaan Layanan Brilink Dalam Transaksi Keuangan Pada Masyarakat Desa Ngulak Kecamatan Sanga Desa." *Jurnal Dividen* 1(2): 61–78.
- Umatin, Choiru, Chelsea Vanessa, Atina Sulkha, Noviana Nurkholifah, Adjie Pambudi, Mochamad Nasichin, Al Muiz, et al. 2024. "Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Perbankan Syariah* 8(2): 324–45. doi:<https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509>.
- Zeithaml, Valarie A, dan Leonard L Berry. 1988. "SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." (January 2015).

