

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BRI DIWILAYAH SOLO RAYA

Influence Of Service Quality & Transaction Security For BRI Customer Trust Diwilayah Solo Raya

Nunuk Oca Sela

‘Program Studi Manajemen, STIE Surakarta

Email: nunukocasela@gmail.com

ABSTRAK

Pertarungan antar bank yang ada di Indonesia yang kian sengit mengharuskan pihak manajemen bank untuk terus adaptif dan menyesuaikan diri serta peka pada lingkungan sekaligus sensitif pada pembacaan arah perubahan. Sikap adaptif saja tidak cukup, melainkan juga harus dibarengi dengan perbaikan berkelanjutan yang terstruktur dan nyata agar meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabah. Sasaran utama yang menjadi pokok bahasan studi ini ialah bagaimana gambaran serta analisis kualitas layanan serta keamanan transaksi yang memengaruhi kepercayaan nasabah bagi pengguna bank BRI Solo Raya. Temuan studi menghasilkan bukti bahwa baik secara parsial maupun simultan pada sampel penelitian yang dipilih yaitu sebanyak 97 responden menunjukkan adanya hubungan. Temuan ini didasarkan pada hasil analisis data menggunakan SPSS dengan pendekatan kuantitatif dan memanfaatkan alat penyebaran data berupa kuesioner online google form.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Keamanan Transaksi, dan Kepercayaan Nasabah*

Abstract

The increasingly fierce competition between banks in Indonesia requires bank management to be continuously adaptive and adaptable, as well as sensitive to the environment and the direction of change. Adaptability alone is not enough; it must also be accompanied by structured and tangible continuous improvement to increase customer trust and satisfaction. The main objective of this study is to describe and analyze how service quality and transaction security influence customer trust among BRI Solo Raya bank users. The study findings provide evidence that, both partially and simultaneously, a relationship exists in the selected research sample of 97 respondents. This finding is based one data analysis using SPSS with a quantitative approach and utilizing the online Google Forms questionnaire as a data dissemination tool.

Keywords : *Service Quality, Transaction Security, and Customer Trust*

Article history

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagirism checker no 1477

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Indonesia terus mengalami transformasi seiring kemajuan teknologi dan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan. Bank Rakyat Indonesia (BRI), menjadi satu dari beberapa bank tertua sekaligus terbesar yang dimiliki negara untuk mendukung inklusi keuangan dengan fokus segmen mikro serta UMKM di berbagai kota dan kabupaten dengan aktivitas ekonomi yang dinamis. Kehadiran BRI sangat signifikan dalam menopang kebutuhan layanan keuangan masyarakat, mulai dari pinjaman usaha hingga transaksi sehari-hari.

BRI sebagai bagian dari bank konvensional besar Indonesia meruoakan bank yang didirikan oleh Raden Bei Aria di Purwokerta sejak Desember 1895 lalu dan mulai berkembang sejak saat itu hingga kini telah memiliki lebih dari 19 kantor wilayah dengan 4 unit kerja luar negeri dan lebih dari 5.300 unit BRI ditambah lebih dari 2.500 Teras BRI. Banyak orang memakai fasilitas BANK BRI karena bank ini diawasi dengan ketat untuk menjamin keamanan tabungan. Namun, di era persaingan industri perbankan yang makin sengit, bank perlu terus meningkatkan layanan dan kualitas agar tetap dipercaya nasabah (Rojuaniah et al., 2024) faktor kepercayaan nasabah menjadi kunci utama dalam menjaga loyalitas dan keberlanjutan hubungan jangka panjang. Kepercayaan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, dua di antaranya yang paling krusial adalah kualitas pelayanan dan keamanan transaksi. Pelayanan yang cepat, responsif, dan ramah, serta sistem transaksi yang aman dari risiko kebocoran data atau penipuan, menjadi harapan dasar bagi setiap nasabah. Kualitas pelayanan dalam konteks ini tidak hanya mencakup interaksi langsung di kantor cabang, tetapi juga melalui digital seperti BRImo, BRILink, dan layanan call center. (Santalia et al., 2024)

(Tjiptono, 2022) mendefinisikan kemampuan melayani pelanggan secara baik dan sesuai ekspektasi nasabah sebagai kualitas layanan. Penelitian yang menggunakan instrumen SERVQUAL (*Service Quality*) (Zeithaml et al., 1996) menjelaskan bahwa kualitas layanan bisa diukur dari selisih antara harapan nasabah terhadap layanan yang akan diterima dengan persepsi yang dialami saat menerima layanan. Intinya, variabel ini menilai upaya pemenuhan ekspektasi pengguna oleh perusahaan (Panigrahi et al., 2018). Keamanan Transaksi (*security*) adalah kemampuan penyedia layanan menjaga keamanan data transaksi. Kepercayaan nasabah adalah keyakinan bahwa nasabah bisa menggunakan penyedia jasa untuk membangun hubungan jangka panjang. Loyalitas pelanggan muncul ketika kepercayaan itu terpenuhi melalui kepuasan, sehingga pelanggan tetap bertransaksi dengan perusahaan tersebut (Yuliana & Susanti, n.d.)

Fenomena yang menjadi dasar penelitian adalah meningkatnya pengguna layanan perbankan digital, (Santalia et al., 2024) seperti aplikasi mobile banking (BRImo), internet banking, ATM, dan layanan lainnya. Meskipun ada kemudahan dalam teknologi juga dapat muncul kekhawatiran terkait keamanan data dan transaksi. Maka dari itu kepercayaan nasabah terhadap bank, terutama pada layanan digital akibat berbagai kasus kebocoran data dan pelayanan yang dianggap tidak sesuai. (Farisdam & Sugiarto, 2025) tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank mengalami penurunan sebesar 6,2%, khususnya dalam aspek perlindungan data dan penanganan keluhan. Laporan dari BPS Jawa Tengah 2023, bahwa tingkat inklusi meningkat menjadi 81,8%, namun tingkat literasi keuangan belum sejalan. Di sisi lain, survei internal BRI yang dikutip OJK Regional III (Triyanta & MH, 2020) mencatat sekitar 18% pengguna BRImo. Jumlah aduan terkait pelayanan nasabah juga meningkat sebesar 14,3% selama tahun 2024 di Wilayah Solo, Surakarta, dan Karanganyar. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah bukanlah sesuatu yang statis, melainkan sangat rentah terhadap dinamika pelayanan dan perlindungan yang disediakan oleh bank. (Wardani & Susanti, 2024)

Fokus masalah yang ingin didalami pada studi ini ialah:

1. Seberapa besar dampak Kualitas Pelayanan Bank BRI terhadap tingkat Kepercayaan Nasabah di wilayah Solo Raya?
2. Seberapa signifikan pengaruh Keamanan Transaksi di Bank BRI terhadap Kepercayaan Nasabah di area Solo Raya?
3. Apakah kedua faktor, yaitu Kualitas Pelayanan dan Keamanan Transaksi, secara bersamaan berperan penting dalam meningkatkan Kepercayaan Nasabah terhadap Bank BRI di wilayah Solo Raya?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. KUALITAS PELAYANAN (Service Quality)

Menurut (Zeithaml et al., 1996) Kualitas layanan merujuk usaha memenuhi keinginan serta ekspektasi pelanggan sekaligus dalam pemenuhan keperluannya. Variabel ini penting dalam kepercayaan pelanggan yang mempengaruhi terjadinya peningkatan terhadap Bank BRI. Menurut (Kotler & Keller, 2016) indikator yang menyangkut:

- **Tangibles (bukti fisik):**

Tangibles atau bukti fisik yang dapat diamati dan dinilai oleh nasabah sebagai dari pengalaman dan menerima layanan. Ini mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat, disentuh, atau dirasakan yang berkaitan dengan penyedia layanan.

- **Reliability (kehandalan)**

Reliability atau kehandalan ini merujuk keterampilan perusahaan untuk benar-benar melayani dengan konsisten sekaligus bisa diandalkan sesuai harapan serta janji yang telah dibuat. Ini mencakup ketepatan waktu, konsistensi dalam kualitas dan kemampuan untuk memenuhi komitmen yang telah disepakati dengan nasabah.

- **Responsiveness (ketanggapan):**

Responsiveness atau ketanggapan merupakan kemampuan dan kesiapan suatu perusahaan untuk membantu nasabah dan menyediakan layanan dengan cepat serta efektif. Ini aspek penting seperti kecepatan dalam merespon permintaan, pertanyaan, atau keluhan pelanggan, serta kemauan untuk memberikan bantuan dan solusi secara proaktif.

- **Assurance (jaminan):**

Assurance atau jaminan keyakinan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada nasabah mengenai kualitas dan keandalan layanan yang diberikan. Indikator ini mencakup aspek seperti kompetensi, sopan santun, kredibilitas dan keamanan yang dirasakan oleh nasabah. Jaminan memberikan rasa kepercayaan bahwa BRI akan menerima layanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan nasabah.

- **Empathy (empati):**

Empathy ini kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan, keinginan dan perasaan nasabah. Indikator ini mencakup perhatian pribadi yang diberikan kepada nasabah, serta kemampuan untuk mendengarkan dan menanggapi dengan penuh perhatian dan pengertian. Empati dalam pelayanan menunjukkan bahwa Bank BRI peduli terhadap kesejahteraan dan kepercayaan nasabah.

H1: Kualitas layanan berdampak positif dan kuat kepada kepercayaan nasabah BRI

2.2. KEAMANAN TRANSAKSI (Transaction Security)

(Darmawan & Putra, 2022) keamanan transaksi (scurity) mencakup perlindungan terhadap informasi dan sistem dari berbagai ancaman, "*Transaction Security in a Digital Economy*", indikator utama dalam keamanan Transaksi yaitu:

- **Confidentiality (kerahasiaan)**
kerahasiaan adalah jaminan bahwa akses data terbatas pada pihak khusus yang berwenang.
- **Integrity (integritas data)**
Integritas berarti menjaga keaslian, konsistensidan akurasi data agar tidak dimodifikasi oleh pihak yang tidak sah.
- **Authentication (otentikasi)**
Otentikasi adalah proses verifikasi identitas pengguna untuk memastikan bahwa pihak yang melakukan transaksi secara sah.
- **Non-repudiation (Tidak Dapat Disangkal)**
Pihak yang melakukan transaksi tidak bisa menyangkal telah melakukannya, misalkan: bukti transaksi, notifikasi SMS/e-mail sebagai rekam jejak sah.

H2: Keamanan transaksi berdampak positif serta kuat pada kepercayaan nasabah BRI.

2.3. KEPERCAYAAN NASABAH (Trust Theory)

(Utami et al., 2019) Kepercayaan Nasabah merupakan keyakinan nasabah bahwa bank mampu memberikan pelayanan yang aman, transparan dan sesuai harapan. Keyakinan konsumen bahwa institusi keuangan akan memenuhi janji terhadap nasabah dan menjaga keamanan dana. Menurut teori. Indikator yang melandasi antaranya:

- **Ability/Competence (Kemampuan)**
Keyakinan nasabah bahwa bank BRI memiliki kompetensi dan ketrampilan untuk memberikan layanan yang diharapkan nasabah.
- **Benovolence (Niat baik)**
Kayakinan nasabah bahwa bank peduli terhadap kepentingan dan kebutuhan nasaah serta kesejahteraan yang tidak mengambil keuntungan dari nasabah.
- **Integrity (Integritas)**
Keyakinan nasabah bahwa bank dan stafnya bertindak sesuai dengan kejujuran dan dapat dipercaya dalam komunikasi serta transaksi.

H3: Kualitas pelayanan sekaligus keamanan transaksi berdampak pada kepercayaan nasabah secara simultan.

3. PENELITIAN TERDAHULU

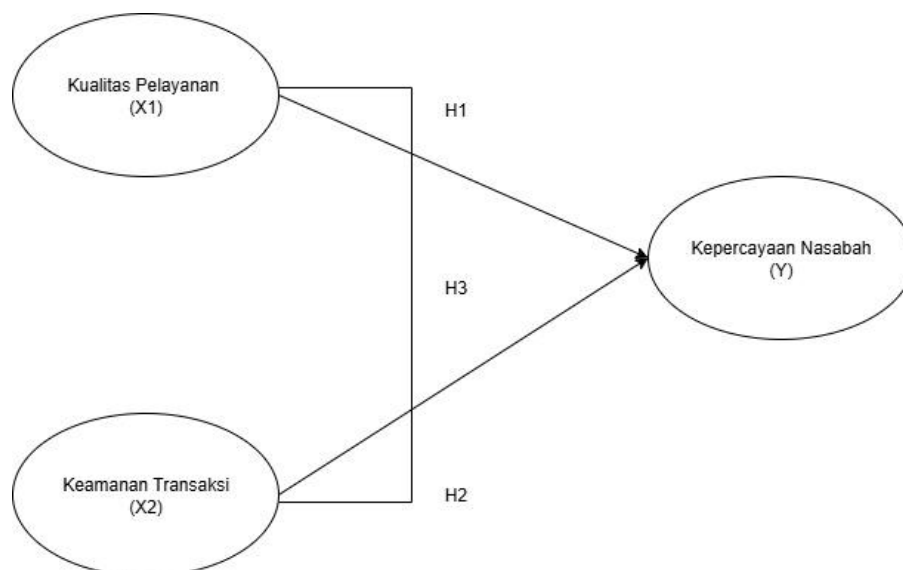
Tabel penelitian terdahulu

c	Penelitian (Peneliti)	Tahun	Judul	Teori / Variabel Utama	Hasil Relevan
1	(SIDAURUK, 2023)	2023	"Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRI ^{mo} di Kota Medan"	Variabel: Keamanan Transaksi, Kepercayaan → Kepuasan; Metode: regresi linier berganda, ~70 responden	Keamanan transaksi (t = 5,199) dan kepercayaan (t = 3,923) berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan (F signifikan < 0.05); R ² adj = 0.547 (54,7 %)

c	Penelitian (Peneliti)	Tahun	Judul	Teori / Variabel Utama	Hasil Relevan
2	(Naba et al., 2025)	2025	"Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Transaksi, dan Keamanan Data terhadap Loyalitas Nasabah BRI-Mobile (BRImo) - Mahasiswa UNISMA"	Variabel: Service Quality, Transaction Speed, Data Security → Customer Loyalty; SPSS	Ketiga variabel simultan berpengaruh terhadap loyalitas; secara parsial, kecepatan transaksi dan keamanan data signifikan, sedangkan kualitas layanan tidak signifikan
3	(Aziti et al., 2022)	2022	"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BRI Unit Ahmad Yani Tebing Tinggi"	Variabel: Service Quality, Trust → Customer Loyalty; regresi linier berganda	Layanan berkualitas serta kepercayaan berdampak pada loyalitas pelanggan.
4	(Sahroni & Wailmi, 2025)	2025	"Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, dan Persepsi Risiko terhadap Kepuasan Pengguna BRImo di Kalianda"	Variabel: Service Quality, Security, Perceived Risk → Satisfaction; regresi berganda	Ketiga variabel memengaruhi kepuasan pengguna secara efektif serta signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna BRImo; signifikan secara parsial dan simultan
5	(Andayani et al., 2024)	2024	"Pengaruh Persepsi, Layanan, dan Keamanan Sistem terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking (BRI Kanca Tamalanrea)"	Variabel: Perception, Service, System Security → Repeat Transaction Intention; regresi berganda	Ketiga variabel terbukti memengaruhi minat transaksi nasabah secara signifikan

3.1. KERANGKA BERFIKIR

Adapun krangka teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar: Kerangka Berfikir

3.2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif, yaitu memakai data numerik untuk menganalisis hipotesa studi sekaligus sebagai landasan menarik kesimpulan guna mengeksplorasi hubungan sebab akibat antar variabel studi yakni X1 adalah kualitas pelayanan, X2 adalah keamanan transaksi, dan Y adalah kepercayaan nasabah BRI. Dengan pendekatan ini, dilakukan analisis statistik untuk menghasilkan kesimpulan dari data yang diperoleh (Kusumastuti et al., 2024) metodologi penelitian kuantitatif menggunakan pengujian hipotesis secara objektif, memungkinkan generalisasi yang lebih luas ke populasi, dan menyediakan data empiris yang kuat untuk mendukung kesimpulan melalui pendekatan ini. Menurut Subhaktiyasa, 2024), penelitian kuantitatif ini menguji populasi berdasarkan sampel studi berlandaskan filsafat. Lokasi ditentukan pada Bank BRI terbatas di wilayah Solo Raya.

Objek Penelitian

Objek studi yakni nasabah BANK BRI di wilayah solo raya yang menggunakan layanan perbankan yang berfokus pada layanan jasa perbankan yang diberikan oleh BANK BRI kepada nasabah, fokus dari penelitian ini terutama kualitas pelayanan dan keamanan transaksi, serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank BRI, yang untuk mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan jangka panjang terhadap nasabah BRI di wilayah solo raya.

Populasi dan Sempel

Populasi studi yakni seluruh nasabah aktif BRI di wilayah Solo Raya yang memanfaatkan layanan bank secara digital maupun konvensional. Menurut (Churrohmah, 2025) mendefinisikan bahwa populasi sebagai gabungan dari seluruh elemen untuk mengetahui BRI diseluruh nasabah wilayah solo raya. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian yang dilakukan dengan tujuan dari nasabah BRI yang berdomisili di wilayah solo raya. Dengan adanya penyebaran kuesioner untuk mengetahui pengguna yang telah lama menggunakan layanan BANK BRI, pendidikan terakhir, usia, pekerja atau mahasiswa, dan jenis kelamin perempuan atau laki laki. Berlokasi di Kota Surakarta, Wonogiri, Sukoharjo, Boyolali, Karanganyar, Klaten, serta Sragen. Pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow, (Wahyuni et al., 2025) dengan jumlah populasi yang tidak diketahui. Menggunakan data dari populasi keseluruhan di wilayah solo raya dengan jumlah 40,28 juta, dengan begitu menggunakan rumus Lemeshow, berikut ini:

$$No = (Z'' \times p \times q) / e''$$

Tingkat kepercayaan 95% (Z=1,96)

$$= P = 0,5, q = 0,5$$

margin of error 10% (e= 0,05).

$$no = (1,96'' \times 0,5 \times 0,5) / (0,10)''$$

$$no = (3,8416 \times 0,25) / 0,01$$

$$no = 0,9604 / 0,01$$

$$no = 96,04.$$

Nilai yang diperoleh No=96,04, maka hasilnya harus dibulatkan menjadi 97 responden untuk memastikan margin kesalahan terpenuhi.

Pengumpulan data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner langsung dengan *google form*, dengan menggunakan observasi untuk mendapatkan data kualitatif pendukung, serta menggunakan skala Likert 5 poin guna mengetahui ukuran persepsi yang dirasakan nasabah terhadap variabel studi.

Teknik Analisis data

Penelitian ini memanfaatkan SPSS untuk mengeksplorasi pengaruh melalui berbagai langkah analisis uji asumsi klasik dan uji hipotesa dengan regresi linier berganda guna menilai dampak Kualitas Pelayanan serta Keamanan Transaksi pada Kepercayaan Nasabah. Di tahap akhir, koefisien determinasi dianalisis guna menilai besaran variasi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Jailani & Saksitha, 2024).

Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini ialah pengujian guna melihat bagaimana satu variabel dependen (ukurannya pada skala rasio) dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel independen. Teknik ini membantu memahami bagaimana perubahan variabel prediktor secara bersamaan dapat mengubah nilai variabel dependen. Di bawah ini gambaran singkat tentang analisis regresi linier berganda.

Model regresi yang digunakan:

$$Y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y=kepercayaan nasabah

X1=Kualitas pelayanan

X2=Keamanan Transaksi

α =Konstanta

B1,B2=Koefisien Regresi masing-masing variabel.

e = Standart error (tingkat kesalahan)

4.1 HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Validitas

Variable	pernyataan	R hitung	R table	Status
Kepercayaan Nasabah (Y)	Y.1	.650	0,200	Valid
	Y.2	.613		Valid
	Y.3	.593		Valid
	Y.4	.640		Valid
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	.405	0,200	Valid
	X1.2	.464		Valid
	X1.3	.347		Valid
	X1.4	.510		Valid
Keamanan Transaksi (X2)	X2.1	.434	0,200	Valid
	X2.2	.385		Valid
	X2.3	.397		Valid
	X2.4	.458		Valid

Temuan uji menghasilkan nilai r tabel 0,200 yang menunjukkan keseluruhan variabel valid serta signifikan sehingga item-itemnya boleh digunakan dan terbukti dapat dipercaya.

Tabel 2. Uji Reliabilitaw

Variabel	Crombach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kepercayaan Nasabah(Y)	.659	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	.649	0,600	Reliabel
Keamanan Transaksi (X2)	.638	0,600	Reliabel

Temuan uji menghasilkan koefisien alpha melebihi 0,60 sehingga ditarik kesimpulan bahwasanya instrumen reliabel serta data yang telah dihimpun memenuhi syarat yang ditentukan yakni 0,60.

**Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Unstandardized Residual
N			97
Normal Parameters	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.33076484
Most Extreme Differences	Absolute		.111
	positive		.081
	Negative		-.111
Test Statistic			.111
Asymp. Sig. (2-tailed)			.005
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.165
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.156
		Upper Bound	.175

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Liliefors Significance Correction.
- Based on 10000 Sampled tables With starting seed 2000000.

Uji yang dilaksanakan membuktikan bahwa data terdistribusi normal dengan luaran uji signifikansi ialah $0,200 > 0,05$.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas pelayanan (X1)	.742	1.347
Keamanan Transaksi (X2)	.742	1.347

Tabel tersebut mengindikasikan bahwa setiap variabel yang dimasukkan memiliki nilai VIF yang relatif rendah, semuanya kurang dari 10, dan nilai tolerance juga berada di atas 0,10. Kondisi ini menunjukkan tidak adanya multikolinearitas jika semua variabel independen dimasukkan, sehingga semua variabel tersebut layak dipakai sebagai variabel independen.

Tabel 5. Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	sig
(Constant)	2.025	.762		2.657	.009
Kualitas Pelayanan (X1)	-.008	.046	-.020	-.170	.865
Keamanan Transaksi (X2)	-.046	.044	-.122	-1.026	.308

a.dependent variabel: AbsRe_s

Hasil pengujian heterokedastisitas menunjukkan keseluruhan variabel menghasilkan signifikansi > 0,05 sehingga terindikasi tidak ada heterokesdatisitas.

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized B	Coefficierts Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	4.916	1.441		3.411	0.001
Kualitas Pelayanan (X1)	.371	.088	.380	4.228	.000
Keamanan Transaksi (X2)	.355	.084	.380	4.227	.000

Tabel diatas, diperoleh nilai a = 4,916, nilai b1 = 0,371, nilai b2 = 0,355, maka persamaan nilai regresi berganda linier berganda menjadi:

$$Y = 4,916 + 0,371X_1 + 0,355X_2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Keamanan Transaksi (X1), dan Kepercayaan Nasabah (Y). Yaitu seagai berikut:

Bilamana konstanta a bernilai 4,916, artinya variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) tidak mengalami perubahan terhadap Kepercayaan Nasabah (Y); Y tetap 4,916 ketika kedua variabel independen konstan.

Konstanta b1 sebesar 0,371 mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan memberikan dampak positif terhadap kepercayaan. Sehingga makin baik kualitas layanan yang diberikan, kepercayaan akan semakin kuat.

Konstanta b2 sebesar 0,355 menunjukkan bahwa meningkatnya keamanan transaksi juga meningkatkan kepercayaan nasabah secara positif.

Tabel 7. Hasil Uji F (simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	131.248	2	65.624	36.284	.000
Residual	170.010	94	1.809		
Total	301.258	96			

a. Dependent Variable: TOTAL(Y)

b. Predictors: (Constant), TOTAL(X2), TOTAL (X1)

Uji F dimanfaatkan guna menguji regresi linier berganda untuk mengevaluasi dampak X1 serta X2 pada kepercayaan nasabah dengan hasil sig. 0,000, dan tidak melebihi 0,05, sehingga model regresi dianggap layak digunakan.

Tabel 8. Hasil Uji t (parsial)

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	4.916	1.441		3.411	.001
Kualitas Pelayanan (X2)	.371	.088	3.80	4.228	.000
Keamanan Transaksi (X2)	.355	0.84	3.80	4.227	.000

Uji t diterapkan pada tiga variabel: Kualitas Pelayanan (X1) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), Keamanan Transaksi (X2) juga 0,000 ($< 0,05$), serta Kepercayaan Nasabah (Y) yang menunjukkan signifikansi 3,411 namun tetap di bawah 0,05. Secara umum, temuan menghasilkan bukti tiap-tiap variabel memengaruhi variabel dependen dengan kuat serta signifikan.

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.660	.436	.424	1.345	1.777

a. Predictors: (Constant), TOTAL(X2), TOTAL (X1)

b. Dependent Variable: TOTAL(Y)

Koefisien determinasi (R²) sebesar 0,660 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keamanan transaksi berkaitan erat dengan kepercayaan nasabah. Adjusted R-squared sebesar 0,424

mengindikasikan sekitar 42,4% variabilitas kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut.

PEMBAHASAN

Studi ini menilai bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada kepercayaan nasabah BRI Solo Raya. Hasilnya ialah kualitas pelayanan (X1) berkontribusi positif serta kuat terhadap Kepercayaan Nasabah (Y). Menurut Ardiansyah et al. (2025), kualitas pelayanan meliputi memenuhi ekspektasi serta keinginan nasabah sekaligus menyampaikan layanan secara tepat hingga pelanggan puas.

Tinjauan mengenai dampak Keamanan Transaksi terhadap Kepercayaan Nasabah BRI di Solo Raya membuktikan Keamanan Transaksi (X2) berdampak signifikan pada Kepercayaan Nasabah (Y) secara parsial. Temuan tersebut konsisten dengan Angga et al. (2025), yang menekankan pentingnya keamanan dan privasi data sebagai basis utama kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Secara simultan, dua variabel X, kualitas pelayanan serta keamanan transaksi, menunjukkan kontribusi kuat pada tingkat kepercayaan yang dimiliki nasabah. Ini menunjukkan kualitas layanan serta keamanan transaksi yang diberikan memuaskan, maka kepercayaan akan terus meningkat sesuai harapan. Temuan ini relevan dengan (Efendi & Rahmawan, 2022) tentang kesesuaian antara kinerja jasa dan ekspektasi nasabah. Selain itu, referensi Layanan menekankan aspek minat nasabah untuk kembali menggunakan layanan.

KESIMPULAN

Hasil regresi mengungkap kualitas pelayanan berdampak positif signifikan pada kepercayaan nasabah Bank BRI secara parsial, sehingga pengoptimalan layanan yang berkualitas diperkirakan berpotensi meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah. Selain itu, variabel Keamanan Transaksi juga terbukti signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah di wilayah Solo Raya, sehingga peningkatan keamanan transaksi diharapkan mendorong peningkatan kepercayaan nasabah terhadap Bank BRI.

Berdasarkan rangkaian penelitian, penelusuran, serta analisis, studi ini menyatakan kualitas layanan sekaligus keamanan transaksi memengaruhi kepercayaan nasabah secara signifikan pada konteks studi di bank BRI Solo Raya yang dibuktikan dengan:

1. Temuan uji F yang menjelaskan kedua variabel X berdampak positif dan kuat pada variabel kepercayaan konsumen ketika diuji simultan.
2. Temuan uji T, bahwa tiap variabel menghasilkan sig. 0,05 yang menjelaskan bahwa variabel X berdampak kuat pada variabel terikat.
3. Nilai koefisien korelasi (R) 0,660 menandakan hubungan yang kuat antara kedua variabel independen dan kepercayaan nasabah, sementara adjusted R-squared 0,424 menunjukkan bahwa 42,4% perubahan kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, N., Modding, B., & Mahmud, A. (2024). Pengaruh Persepsi, Layanan Dan Keamanan Sistem Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Aplikasi Mobile Banking. *Tata Kelola*, 11(2), 102-110.
- Aziti, T. M., Juwita, T., & Siahaan, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Bank BRI Unit Ahmad Yani Tebing Tinggi. *Management And Business Progress*, 1(1), 29-35.
- Churrohmah, A. S. (2025). *Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, dan Dukungan Teknologi terhadap Keputusan menggunakan Bank Digital*. Universitas Islam Indonesia.
- Darmawan, D., & Putra, A. R. (2022). Pengalaman pengguna, keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan pengaruhnya terhadap perilaku pembelian online secara impulsif. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 18(1), 26-45.
- Efendi, A. A., & Rahmawan, G. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko pada Minat Pembelian Emas Digital di Era Pandemi Covid-19: Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko pada Minat Pembelian Emas Digital di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur (JEBDEKER)*, 3(1), 62-75.
- Farisdam, A., & Sugiarto, A. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi Brimo Di Mahasiswa Universitas Teknologi Sumbawa. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(4), 4313-4324.
- Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 79-91.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson India Education Services. <https://books.google.co.id/books?id=5-U5zgEACAAJ>
- Kusumastuti, S. Y., Nurhayati, N., Faisal, A., Rahayu, D. H., & Hartini, H. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Lengkap Penulisan untuk Karya Ilmiah Terbaik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Naba, B., Widarko, A., & Rahman, F. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Transaksi, Dan Keamanan Data Terhadap Loyalitas Nasabah BRI-Mobile (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2021-2023). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 14(01), 1521-1529.
- Rojuaniah, R., Anugraheni, S., Syah, T. Y. R., Havidz, I. L. H., & Sari, B. M. (2024). Analisis Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 321-328.
- Sahroni, S., & Wailmi, K. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Kepuasan Menggunakan Brimo Pada Masyarakat Kalianda. *YUME: Journal of Management*, 8(1.1), 1390-1405.
- Santalia, A., Adha, M. A., & Adi, S. P. (2024). *Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking , Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia*. 09(02), 327-340. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1801>

- SIDAURUK, J. (2023). *PENGARUH KEAMAN TRANSAKSI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRIMO DIKOTA MEDAN*.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.
- Triyanta, A., & MH, P. D. (2020). *Upaya Bank dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Mencegah Kredit Bermasalah pada Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Cabang Surakarta Kartasura*.
- Utami, M., Handayani, T., & Pusporini, P. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*, 2, 170-178.
<https://journal.uui.ac.id/CIMAE/article/view/12853>
- Wahyuni, E. D., Suryanto, T. L. M., & Arviani, H. (2025). Deep Learning Multimodal Sarcasm Detection in Social Media Comments: The Role of Memes and Emojis. *Journal of Artificial Intelligence and Technology*, 5, 192-201.
- Wardani, A. K., & Susanti, A. (2024). *PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA E-WALLET DANA PADA GEN-Z DI SOLO RAYA*.
- Yuliana, F., & Susanti, A. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan , dan Reputasi Penjual Terhadap Niat Pembelian Ulang pada Generasi Z di Marketplace Shopee Mall*. 1-21.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.