



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 4742-4749

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanjung Rejo Medan

Mei Damayanti, Patar Marbun, Siti Alhamra Salqaura, Hesti Sabrina
Program Studi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area
Email: meidamayanti01@gmail.com

Abstrak

This study aims to determine the extent of the influence of e-service quality and e-trust on usage decisions. Data collection was conducted using both primary and secondary data. The population consists of all residents of Tanjung Rejo Subdistrict who have used BRI Mobile (BRImo). The sampling technique used was accidental sampling. The selected sample for this study amounted to 100 respondents. Data were collected through a questionnaire distributed online via Google Forms, which consisted of two parts. The first part contained questions related to the respondents' characteristics, while the second part contained statements designed to understand respondents' perceptions of e-service quality, e-trust, and usage decisions. This study employed validity and reliability testing using SPSS 25 for Windows (Statistical Product and Services Solutions). The results of this study indicate that e-service quality and e-trust have an influence on usage decisions. This shows that service quality and customer trust successfully influence the decision to use the service.

Keywords: *E-Service Quality; E-Trust; Usage Decision; BRImo*

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada abad ke-21 telah membawa perubahan signifikan terhadap perilaku konsumen, dari layanan tradisional ke layanan digital berbasis internet yang mendukung aktivitas transaksi dan interaksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin banyak pihak yang memanfaatkan internet untuk menunjang kegiatannya, sehingga membuka peluang di berbagai bidang, termasuk industri perbankan. Inovasi teknologi di sektor perbankan diharapkan mampu meningkatkan mutu layanan dengan menghadirkan transaksi yang cepat, aman, dan nyaman. Saat ini, berbagai bank sudah memanfaatkan platform daring untuk memasarkan produk dan layanannya. Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi berbasis internet juga terus mengalami kemajuan.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk yang besar, namun sebagian masyarakatnya masih belum memiliki akses internet. Berdasarkan laporan We Are Social, pada awal tahun 2023 tercatat sekitar 63,51 juta penduduk Indonesia belum terhubung ke internet, menjadikannya peringkat kedelapan tertinggi di dunia. Sebagai perbandingan, India menduduki posisi pertama dengan sekitar 730,02 juta orang yang belum memiliki akses internet. Jumlah pengguna internet yang besar menjadi peluang bagi berbagai industri, termasuk sektor perbankan, untuk mengembangkan layanan mobile banking sebagai sarana mempermudah transaksi daring. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan atau lembaga keuangan lain yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi melalui telepon pintar, seperti transfer dana, pembukaan rekening, investasi, hingga pengelolaan kartu kredit. Bagi pihak bank, layanan ini menghemat biaya karena tidak memerlukan pembangunan cabang fisik atau penambahan mesin ATM. Sementara bagi nasabah, penggunaan mobile banking memberikan kemudahan bertransaksi di mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke cabang atau ATM.

BRImo merupakan aplikasi *mobile banking* milik PT Bank Rakyat Indonesia (BRI), salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada 27 Februari 2019 dan merupakan pengembangan dari *BRI Mobile*, yang menggabungkan layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan *e-money* dalam satu platform terintegrasi. BRImo juga dilengkapi dengan sistem keamanan yang lebih canggih dibandingkan pendahulunya, serta menawarkan teknologi antarmuka dan pengalaman pengguna yang modern.

Fitur-fitur seperti login menggunakan pengenalan wajah, sidik jari, isi ulang Gopay, pembayaran QR, dan layanan lainnya menambah kemudahan bagi penggunanya.

Pratama et al. (2019) menjelaskan bahwa mobile banking memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui ponsel pintar dengan memanfaatkan aplikasi yang diunduh dan diinstal secara mandiri. Layanan ini memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan melakukan berbagai transaksi tanpa perlu datang langsung ke bank atau menggunakan mesin ATM.

Wicaksono et al. (2021) berpendapat bahwa keputusan pelanggan adalah proses mengintegrasikan pengetahuan dengan mengevaluasi beberapa alternatif untuk kemudian memilih salah satu tindakan. Proses ini mencakup identifikasi masalah, penelusuran informasi, hingga pengambilan keputusan untuk menjadi nasabah di lembaga keuangan yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan harapannya. Salah satu faktor yang memengaruhi keputusan tersebut adalah kualitas layanan elektronik (*e-service quality*). Tjiptono (2017) mendefinisikan *e-service quality* sebagai layanan yang menyeluruh dan terintegrasi, dengan berbagai dimensi yang mendukung evaluasi kualitas layanan berbasis elektronik secara komprehensif. Selain itu, keputusan penggunaan juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan (*e-trust*). Kasih et al. (2019) menyatakan bahwa kepercayaan konsumen adalah keyakinan bahwa penyedia produk atau layanan dapat dipercaya dan menepati janji. Memahami kebutuhan konsumen saat bertransaksi daring sangatlah penting, karena kepercayaan muncul dari kemampuan penyedia layanan dalam memastikan kualitas sistem yang mendukung perilaku belanja online. Membangun kepercayaan nasabah menjadi hal penting karena akan memengaruhi kesediaan mereka untuk melakukan transaksi dan memelihara hubungan jangka panjang dengan bank. Dengan tingkat kepercayaan yang baik, diharapkan interaksi perbankan antara nasabah dan bank akan terjalin lebih erat dan berjalan lebih efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali berbagai kendala yang dihadapi pengguna, seperti gangguan teknis saat mengakses layanan BRImo, kesulitan melakukan pengisian saldo ke aplikasi e-commerce, hingga risiko penipuan, skimming, kejahatan siber, dan pencurian identitas. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu nasabah membuat keputusan yang lebih tepat dan memperoleh pengalaman yang lebih aman serta nyaman dalam menggunakan aplikasi BRImo.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat di Kelurahan Tanjung Rejo Medan, sedangkan data sekunder didapatkan dari literatur, artikel, dokumen, dan jurnal yang relevan sebagai bahan pendukung. Populasi penelitian ini mencakup seluruh warga Kelurahan Tanjung Rejo Medan yang telah menggunakan aplikasi BRI mobile (BRImo). Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga peneliti menetapkan 100 responden sebagai jumlah minimum yang representatif.

Analisis data dalam penelitian ini melibatkan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dengan bantuan perangkat lunak SPSS 25 for Windows (*Statistical Product and Services Solutions*). Uji validitas digunakan untuk memastikan setiap item pertanyaan layak dan dapat dipercaya, sedangkan uji reliabilitas bertujuan mengevaluasi konsistensi jawaban responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengambil 100 sampel responden, yaitu masyarakat di Kelurahan Tanjung Rejo Medan. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka deskripsi mengenai responden sebagai berikut:

Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah

Distribusi responden berdasarkan Usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 20	14	14%
20 – 30	75	75%
31 – 40	10	10%
> 40	1	1%
Total	100	100%

Sumber : Data Diolah

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 2.3 Uji Validitas

Variabel	Item pernyataan	r_{hitung}	R_{tabel}	Hasil
<i>E-Service Quality</i>	X1.1	0,501	0,463	Valid
	X1.2	0,637	0,463	Valid
	X1.3	0,649	0,463	Valid
	X1.4	0,708	0,463	Valid
	X1.5	0,635	0,463	Valid
	X1.6	0,629	0,463	Valid
	X1.7	0,877	0,463	Valid
	X1.8	0,836	0,463	Valid
	X1.9	0,865	0,463	Valid
	X1.10	0,863	0,463	Valid
<i>E-Trust</i>	X2.1	0,780	0,463	Valid
	X2.2	0,800	0,463	Valid
	X2.3	0,894	0,463	Valid
	X2.4	0,604	0,463	Valid
	X2.5	0,897	0,463	Valid
	X2.6	0,907	0,463	Valid
Keputusan Penggunaan	Y1	0,556	0,463	Valid
	Y2	0,676	0,463	Valid
	Y3	0,603	0,463	Valid
	Y4	0,728	0,463	Valid
	Y5	0,639	0,463	Valid
	Y6	0,485	0,463	Valid
	Y7	0,890	0,463	Valid
	Y8	0,857	0,463	Valid
	Y9	0,789	0,463	Valid
	Y10	0,893	0,463	Valid

Sumber : Data diolah

Berdasarkan pengujian validitas pada tabel 2.3 dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} yaitu sebesar 0,463 dan tingkat signifikansi $< 0,1$ sehingga dapat dikatakan bahwa semua item butir pernyataan pada variabel *e-service quality*, *e-trust* dan keputusan penggunaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2.4 Uji Reliabilitas

Instrumen	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>E-Service Quality</i> (X1)	0,898	Reliabel
<i>E-Trust</i> (X2)	0,900	Reliabel
Keputusan Penggunaan (Y)	0,884	Reliabel

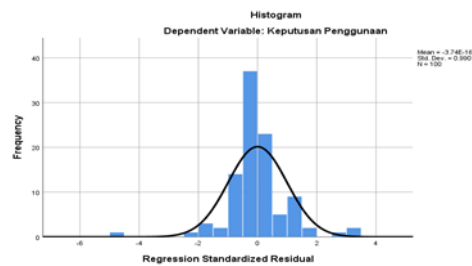
Berdasarkan tabel 2.4 diatas, maka dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* (α) pada variabel *E-Service Quality* adalah sebesar 0,898, variabel *E-Trust* sebesar 0,900, dan variabel Keputusan Penggunaan sebesar 0,884. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* (α) dari semua variabel lebih besar dari 0,60 oleh karena itu data dapat dinyatakan reliabel dan layak untuk disebar.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bentuk pengujian untuk mengetahui apakah data yang diambil sudah berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan melihat grafik histogram dan grafik P-Plot. Dasar pengambilan keputusan grafik histogram yaitu jika data menyebar secara merata ke kiri dan kanan atau berbentuk menyerupai lonceng, maka model regresi linier berganda memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, pada grafik P-Plot juga memberikan distribusi normal jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis tertentu.

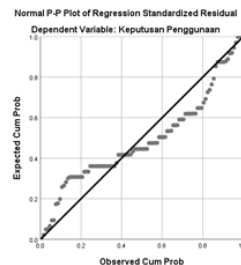
Gambar 2.1 Grafik Histogram Data Berdistribusi Normal



Sumber : Data diolah

Pada gambar 2.1, dapat dilihat bahwa histogram menunjukkan data berdistribusi normal karena bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderungimbang dan menyerupai lonceng (*bell shaped*).

Gambar 2.2 Probability Plot Berdistribusi Normal



Sumber : Data diolah

Pada gambar 2.2, dapat dilihat bahwa probability plot memiliki pola berdistribusi normal karena titik-titik yang mengikuti data dekat dan berada di sepanjang garis diagonal.

Uji Multikolinearitas

Adapun hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.5.

Tabel 2.5 Pengujian Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.424	2.852		6.110	.000		
	E-Service Quality	.201	.072	.283	2.806	.006	.578	1.729
	E-Trust	.646	.150	.434	4.306	.000	.578	1.729

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber : Data diolah

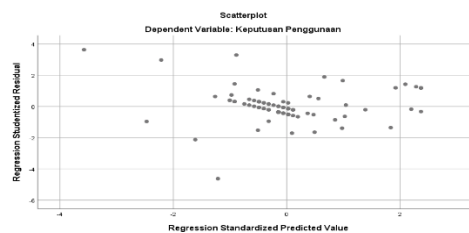
Berdasarkan pada tabel 2.5 diatas dapat diketahui bahwa pada penelitian ini tidak terjadi hubungan linier atau gejala multikolinearitas pada semua variabel bebas. Yang mana dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *E-Service Quality* (X1) memeiliki nilai Tolerance sebesar 0,578 lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF sebesar 1,729 lebih kecil dari 10.
- b. *E-Trust* (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,578 lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF sebesar 1,729 lebih kecil dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Scatterplot. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.3.

Gambar 2.3 Uji Heteroskedastisitas Glejser



Sumber : Data diolah

Berdasarkan pada tabel 2.3 diatas dapat dilihat bahwa tidak adanya pola tertentu pada grafik scatter-plots dimana titik-titik (data) menyebar rata pada angka 0 (sumbu Y) oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2.6 Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.424	2.852		6.110	.000
	E-Service Quality	.201	.072	.283	2.806	.006
	E-Trust	.646	.150	.434	4.306	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Dilihat dari tabel 2.6, model persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini yaitu:

$$Y = 17,424 + 0,201X1 + 0,646X2$$

Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji T)

Tabel 2.7 Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.639	2.832		6.229	.000
	E-Service Quality	.205	.071	.291	2.888	.005
	E-Trust	.631	.149	.427	4.232	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan dari tabel 2.7 diperoleh hasil uji parsial masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Pada variabel *e-service quality* (X1) diperoleh nilai t_{hitung} (2,888) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,290) dan nilai signifikan variabel keputusan pelanggan (0,005) lebih kecil dari 0,1. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis diterima, maka *e-service quality* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y)
2. Pada variabel *e-trust* (X2) diperoleh nilai t_{hitung} (4,232) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,290) dan nilai signifikan variabel keputusan penggunaan (0,000) lebih kecil dari 0,1. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis diterima, maka *e-trust* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan (Y).

Uji Simultan (F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (*e-service quality* dan *e-trust*) terhadap variabel dependen (keputusan penggunaan). Pengujian ini menggunakan tingkat kepercayaan 90% dengan error 10%. Nilai f_{tabel} didapatkan $df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$ dengan $df_2 = n - k = 100 - 3 = 97$. Maka nilai f_{hitung} yang diperoleh sebesar 2,36.

Tabel 2.8 Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.028	2	268.014	36.407	.000 ^b
	Residual	714.082	97	7.362		
	Total	1250.110	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), E-Trust, E-Service Quality

Sumber : Data diolah

Berdasarkan dari tabel 2.8 hasil uji simultan menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat melalui nilai f_{hitung} (36,407) lebih besar dari f_{tabel} (2,36) dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,1.

Uji Determinasi (R2)

Uji determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan penyebaran variabel-variabel independen (*e-service quality* dan *e-trust*) yang menerangkan variabel dependen (keputusan penggunaan) atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independennya. Berikut ini adalah hasil uji determinasi yang di peroleh :

Tabel 2.9 Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	.429	.417	2.71324

a. Predictors: (Constant), E-Trust, E-Service Quality

Sumber : Data diolah

Berdasarkan pada tabel 2.9 diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,429, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *e-service quality* (X1) dan *e-trust* (X2) memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan (Y) sebesar 42,9%. Sedangkan sisanya sebesar 57,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan dalam penelitian.

Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanjung Rejo Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi BRImo di Kelurahan Tanjung Rejo Medan. Berdasarkan uji T, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,888 > 1,290$) dengan signifikansi $0,005 < 0,1$. Hal ini mendukung hipotesis bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik BRImo, maka semakin tinggi pula keputusan pengguna untuk memakai aplikasi tersebut. Sebaliknya, kualitas layanan yang kurang baik dapat menurunkan keputusan penggunaan.

Dari tanggapan responden, mayoritas setuju bahwa kualitas layanan BRImo cukup memadai, dapat diandalkan, informatif, memiliki tampilan menarik, dan sistem keamanan yang baik untuk melindungi data pengguna. Meski demikian, masih ada sebagian kelompok pengguna, khususnya lansia, yang belum familiar dengan aplikasi ini. Oleh sebab itu, diharapkan pihak BRI dapat terus mengenalkan BRImo ke berbagai lapisan masyarakat agar layanan ini dapat dimanfaatkan secara optimal. Hasil ini sejalan dengan Mandiri & Metekohy (2021) yang menyatakan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Pengaruh *E-Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanjung Rejo Medan

Penelitian ini juga membuktikan bahwa variabel *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan BRImo di Kelurahan Tanjung Rejo Medan. Berdasarkan uji T, nilai t_{hitung} ($4,232$) lebih besar dari t_{tabel} ($1,290$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$, sehingga hipotesis diterima. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan keandalan layanan BRImo, maka keputusan untuk menggunakannya pun semakin meningkat. Sebaliknya, jika kepercayaan menurun, maka potensi penurunan penggunaan juga ada.

Sebagian besar responden menilai bahwa kepercayaan terhadap BRImo cukup baik. Hal ini terlihat dari keyakinan mereka terhadap keamanan data, kecepatan penanganan masalah transaksi, serta perlindungan dari risiko penyalahgunaan data. Hasil ini mendukung temuan Chiu et al. (2017) yang menegaskan bahwa *e-trust* memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk keputusan konsumen menggunakan layanan *mobile banking*.

Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Masyarakat Di Kelurahan Tanjung Rejo Medan

Secara bersama-sama, variabel *e-service quality* dan *e-trust* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BRImo. Berdasarkan uji F, nilai F_{hitung} ($36,407$) lebih besar dari F_{tabel} ($2,36$) dengan signifikansi $0,000 < 0,1$, sehingga hipotesis diterima. Ini berarti apabila kualitas layanan dan kepercayaan pengguna terus ditingkatkan, maka keputusan untuk menggunakan aplikasi BRImo juga akan semakin tinggi.

Hasil tanggapan responden memperlihatkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan kualitas layanan dan tingkat kepercayaan terhadap BRImo. Sebagian besar nasabah mengaku akan tetap menggunakan BRImo, merekomendasikannya kepada orang lain, serta enggan beralih ke aplikasi perbankan lain selama BRImo terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap keputusan penggunaan aplikasi BRImo di Kelurahan Tanjung Rejo Medan, dapat disimpulkan, berdasarkan hasil uji T, variabel X1 (*e-service quality*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BRImo. Artinya, semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan, semakin besar pula kecenderungan masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi ini. Sebaliknya, jika kualitas layanan menurun, maka minat penggunaan juga akan berkurang. Hasil uji T juga menunjukkan bahwa variabel X2 (*e-trust*) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan penggunaan BRImo. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan keandalan layanan BRImo, maka keputusan untuk terus menggunakan aplikasi tersebut juga akan meningkat. Sebaliknya, jika tingkat kepercayaan

menurun, maka pengguna cenderung enggan menggunakan layanan ini. Berdasarkan uji F, diketahui bahwa variabel X1 dan X2 (e-service quality dan e-trust) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BRImo di Kelurahan Tanjung Rejo Medan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan pengguna akan mendorong peningkatan keputusan masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan mobile banking BRImo.

Daftar Pustaka

- Pratama, A., Saleh, F. M., Zahra, F., & Afdhalia, N. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan mobile banking (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di Kota Palu). *Jurnal Akun Nabelo*, 2(1), 204–216.
- Wicaksono, M. B., Triwardhani, D., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan M- Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 1090–1103.
- Kasih, O. L., Avriyanti, S., & Rahman, T. (2019). Pengaruh *E-Trust* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pengguna Website Traveloka di Kabupaten Tabalong. 2(1), 194–206.
- Mandiri, A., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 8(1).
- Chiu, J. L., Bool, N. C., & Chiu, C. L. (2017). *Challenges and factors influencing initial trust and behavioral intention to use mobile banking services in the Philippines*. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(2), 246–278. <https://doi.org/10.1108/apjie-08-2017-029>
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset