

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN BRIFINE PADA BANK RAKYAT INDONESIA Tbk**

**Oleh:  
Zahra Kamila**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Brifine pada Bank BRI melalui pendekatan survei terhadap nasabah yang menggunakan layanan BRIfine melalui *BRI Mobile banking*. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah, memahami persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Brifine, dan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah terhadap layanan tersebut. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang merupakan pengguna layanan Brifine. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola dan tren yang muncul dari tanggapan responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan menghubungi dukungan pelanggan untuk mendapatkan bantuan terkait layanan Brifine melalui BRImo. Selain itu, harapan responden untuk mendapatkan bantuan dengan mudah dan cepat melalui saluran komunikasi yang tersedia juga tinggi. Disarankan agar Bank BRI terus meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses transaksi melalui layanan Brifine, serta mempertimbangkan pengembangan fitur tambahan yang dapat meningkatkan kualitas layanan investasi melalui BRImo. Dengan demikian, Bank BRI dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, *BRI Mobile banking* (BRImo)**

***ANALYSIS OF BRIFINE SERVICE QUALITY AT BANK  
RAKYAT INDONESIA Tbk***

**By: Zahra Kamila**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the quality of Brifine services at Bank BRI through a survey approach targeting customers using Brifine services via BRI Mobile banking. The research seeks to identify the level of customer satisfaction, understand customer perceptions of Brifine service quality, and examine the factors influencing customer loyalty towards the service. The research methodology employs a survey approach, collecting data through questionnaires distributed to respondents who are users of Brifine services. The collected data are analyzed descriptively to identify patterns and trends from the respondents' responses. The analysis results indicate that the majority of respondents are satisfied with the ease of contacting customer support for assistance related to Brifine services through BRImo. Additionally, respondents have high expectations for receiving easy and quick assistance through the available communication channels. It is recommended that Bank BRI continue to improve the efficiency and speed of transactions through Brifine services and consider developing additional features that can enhance the quality of investment services via BRImo. Thus, Bank BRI can improve and enhance their service quality in line with customer expectations and needs.*

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, BRI Mobile banking (BRImo)***