
Pengaruh Fitur Layanan Mesin EDC, *Transaction Fee*, dan Kualitas Jaringan terhadap Kepuasan Nasabah

I Gusti Ayu Sri Pebrianti⁽¹⁾

Putu Sri Hartati⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
e-mail: gekebi04@gmail.com

ABSTRACT

One of the important things that every company needs to do and pay attention to is customer satisfaction. Considering the importance of customer satisfaction, it is very necessary to pay attention to the factors that influence it, including EDC machine service features, transaction fees and network quality. Likewise, the BRI Link 2D Mesari Agent, Blahkiuh Village, Abiansemal, in an effort to increase customer satisfaction in transactions, always pays attention to the EDC machine service features, transaction fees and network quality. The method of collecting data in this research was carried out by means of observation, interviews, documentation, literature study and questionnaires. Questionnaires were given to 99 respondents, and then analyzed using multiple linear regression, determination, t test and F test. The results of this research are that the influence of EDC machine service features on customer satisfaction is positive and significant. The effect of transaction fees on customer satisfaction is positive and significant. The effect of network quality on customer satisfaction is positive and significant. The influence of EDC machine service features, transaction fees and network quality on customer satisfaction at the BRI Link 2D Mesari Agent, Blahkiuh Village, Abiansemal is positive and significant.

Keywords: *features; transaction fees; network quality; customer satisfaction*

ABSTRAK

Aspek penting yang perlu diberi perhatian khusus oleh tiap usaha perbankan yakni kepuasan nasabah. Mengingat pentingnya kepuasan nasabah, maka dipangan perlu untuk memberi fokus pada faktor yang memiliki andil mempengaruhinya yaitu fitur layanan mesin EDC, *transaction fee* dan kualitas jaringan. Demikian juga dengan Agen BRI Link 2D Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal, dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi, selalu memperhatikan fitur layanan mesin EDC, *transaction fee* dan kualitas jaringan. Pengumpulan data dilaksanakan dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan dan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada 99 orang responden, untuk selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda, determinasi, uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini adalah pengaruh fitur layanan mesin EDC terhadap kepuasan nasabah adalah positif dan signifikan. Pengaruh *transaction fee* terhadap kepuasan nasabah pada adalah positif dan signifikan. Pengaruh kualitas jaringan terhadap kepuasan nasabah adalah positif dan signifikan. Pengaruh fitur layanan mesin EDC, *transaction fee* dan kualitas jaringan terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI Link 2D Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan.

Kata kunci: *fitur; transaction fee; kualitas jaringan; kepuasan nasabah*

Pendahuluan

Hasil kinerja perbankan menjadi salah satu indikator berkembangnya ekonomi di suatu negara. Hampir seluruh sektor usaha memiliki kaitan dengan aktivitas keuangan memerlukan jasa perbankan. Usaha perbankan memiliki kedudukan yang vital berperan untuk memberi dorongan menata dan menumbuhkan perekonomian (Muis et al., 2018). Begitu pula pada masa kini yang mana berkembangnya teknologi menawarkan kemudahan untuk masyarakat dalam melangsungkan transaksi untuk membeli suatu barang/jasa dengan metode embayaran non tunai, oleh karenanya diperlukan inovasi untuk mengoptimalkan kualitas suatu produk dan aspek pelayanan sehingga bisa memberi peningkatan pada rasa puas nasabah (Agustinus, 2020).

Berkembangnya teknologi pada aspek transaksi pembayaran dijadikan bagian dari gaya hidup masyarakat era modern saat ini. Mekanisme pembayaran pada mulanya terbatas pada pemakaian uang secara tunai untuk alat pembayaran, namun kini mengalami perkembangan melalui mekanisme pembayaran non tunai (Erlinda & Kurniawan, 2020). Pergeseran mekanisme pembayaran amat pesat selaras dengan berkembangnya teknologi, hal ini dijadikan peluang oleh usaha perbankan guna menciptakan persaingan dalam mekanisme pembayaran secara non tunai (Sitepu, 2021:42).

Electronic Data Capture (EDC) merupakan salah satu dari dampak berkembangnya teknologi dalam bidang strategi pemasaran dari perusahaan perbankan. Dari informasi yang dikutip dari website PT Bank Rakyat Indonesia, EDC yaitu mesin untuk menggesek kartu yang bisa dipakai untuk melaksanakan transaksi pembayaran melalui kartu kredit, karetu, debit, serta kartu prepaid. Tiap pemakaian EDC pada toko akan dibebankan *Merchant Discount Rate (MDR)* yaitu *fee* yang menjadi tanggung jawab pihak toko untuk tiap transaksi. Merchant diberi ebban untuk melakukan pembukaan rekening agar mampu memuat hasil dari transaksi tersebut. Untung yang ada pada toko untuk pemakaian mesin EDC bisa memberi tambahan transaksi pada toko karena bisa memberi layanan transaksi memakai kartu yang lebih mudah dibawa. Inovasi ini ditujukan pada pelanggan yang tidak menyediakan uang tunai.

Inovasi dalam pembayaran tersebut dilakukan guna dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk dari perbankan. Adapun sejumlah faktor yang dapat memberi dampak pada kepuasan nasabah salah satunya yaitu fitur layanan (Syahputri, 2023). Fitur layanan adalah karakteristik sebuah produk yang memberi andil menjadi penyempurna pemanfaatan sebuah produk (Artina, 2021). Menurut Ferrinadewi, dalam (Meileny & Wijaksana, 2020) fitur dapat diukur dengan cara yang berbeda tergantung pada relasi atau kaitan antar piranti produk dengan

rasa puas yang dirasakan konsumen. Fitur layanan yang dimaksud adalah sistem untuk memberi layanan yang ditawarkan pihak perbankan lewat produk *Electronic data capture* (EDC).

Hubungan antara fitur layanan dengan kepuasan adalah fitur merupakan bagian dimensi dari sebuah produk. Dimensi itu menawarkan keterlibatan dari produk penyempurna, masuk diantaranya perlengkapan tambahan fitur. Disamping fungsi utamanya, suatu produk biasanya juga menawarkan tambahan fungsi, misalnya telepon genggam memiliki fungsi utama sebagai alat komunikasi, namun disertai dengan kamera, game, peta, dan lain sebagainya (Kasanti et al., 2019). Fungsi dari layanan ini menjadi salah satu bagian yang vital untuk bisa meningkatkan rasa percaya dari nasabah untuk melangsungkan transaksi online sehingga mampu membuat nyaman nasabah dan akhirnya merasakan kepuasan menggunakan fitur layanan tersebut (Rahmawati, 2021)

Kepuasan konsumen juga ditentukan oleh faktor biaya. Biaya transaksi (*transaction fee*) adalah jenis pengorbanan finansial untuk bisnis atau perusahaan yang mungkin terjadi, telah terjadi, atau sedang terjadi. Biaya administrasi adalah pengorbanan sumber daya keuangan, dan diukur dalam satuan uang yang dibuat untuk tujuan tertentu (Iryanie & Handayani, 2019).

Hubungan biaya administrasi dengan kepuasan konsumen adalah biaya yang selaras bersama dengan kualitas serta dapat dijadikan kepuasan sendiri pada konsumen. Akibatnya penilaian pada konsumen. Sehingga penilaian atas biaya transaksi sangat diperhatikan dan dipertimbangkan oleh konsumen agar mereka merasa puas. (Mulyadi, 2015). Pernyataan tersebut didukung riset yang dikerjakan oleh Syahputri (2023) menggambarkan biaya transaksi memberi dampak yang positif pada kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang dilaksanakan oleh Inayatullah (2023) menunjukkan biaya transaksi berpengaruh tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen BRI *Link*.

Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas jaringan. Choiriyah (2018) memberi pendapat jika kualitas jaringan yakni suatu potensi dari sebuah sistem pengelolaan jaringan data guna memberi pemenuhan serta melampaui ekspektasi pemakai melalui tersedianya fungsi yang diinginkan atau informasi yang menjadi harapan melalui cara yang optimal, bisa dilakukan prediksi dengan pengulangan, serta tepat pada waktunya. Hubungan kualitas jaringan terhadap kepuasan konsumen adalah persaingan pada kualitas jaringan, memberi tuntutan para pemasar guna bisa menawarkan jaringan yang memiliki kualitas unggul pada konsumen dan bisa berkembang menjadi suatu produk yang memiliki manfaat serta inovatif selaras dengan apa yang menjadi keinginan konsumen dan keperluan pasar, yang berakibat pada rasa puas sesudah pemakaian bisa didapat dan akan berdampak pada pengulangan pembelian oleh konsumen pada masa depan atau pengulangan pembelian produk yang serupa (Marlim, 2022). Pada

perusahaan perbankan, jaringan yang berkualitas meliputi kualitas dan kuantitas kekuatan signal dari jaringan (Wang *et al.*, 2014), hal ini bermakna jika tiap inovasi pada koneksi internet bisa berdampak pada rasa puas pelanggan.

Berdasarkan penelitian awal yang dilaksanakan di Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal ditemukan permasalahan berkaitan dengan fitur layanan *EDC*, transaction fee, kualitas jaringan, kepuasan nasabah. Permasalahan terkait dengan fitur layanan mesin *EDC* kerap menimbulkan kekeliruan data nomor rekening dari merchant, akibatnya transaksi bisa nyasar ke nomor merchant lain. Keterlambatan proses transaksi bisa pula dijadikan kekurangan dari mesin *EDC*, karena umumnya nasabah memiliki keinginan untuk mendapat layanan yang cepat. Permasalahan lainnya adalah *chip/magnetic stripe* kartu sering bermasalah. Permasalahan terkait dengan *transaction fee* (biaya transaksi) adalah mahal nya biaya transaksi menjadi keluhan utama bagi nasabah. Biaya transaksi pada mesin *EDC* sepenuhnya dibebankan kepada nasabah.

Berkaitan dengan biaya transaksi, berikut ini disajikan data besaran biaya transaksi bagi pengguna layanan mesin *EDC* pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal tahun 2023 disajikan pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1. Biaya“Transaksi bagi pengguna layanan mesin *EDC* pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal Tahun 2023

No	Jenis Transfer/Jumlah Nominal	Biaya Transaksi (<i>Transaction Fee</i>)
1	Transfer Sesama Bank BRI	
	Rp. 50.000 s/d Rp. 5.000.000	Rp. 5.000
	Rp. 6.000.000 s/d Rp. 7.000.000	Rp. 7.000
	Rp. 8.000.000 s/d Rp. 10.000.000	Rp. 10.000
	Rp. 11.000.000 s/d Rp. 20.000.000	Rp. 15.000
2	Transfer Antar Bank	
	Rp. 50.000 s/d Rp. 500.000	Rp. 10.000
	Rp. 600.000 s/d Rp. 2.000.000	Rp. 15.000
	Rp. 3.000.000 s/d Rp. 10.000.000	Rp. 20.000
	Rp. 11.000.000 s/d Rp. 15.000.000	Rp. 30.000
3	Tarik Tunai Semua Bank	
	Rp. 50.000 s/d Rp. 10.000.000	Rp. 5.000
	Rp. 11.000.000 s/d Rp. 20.000.000	Rp. 10.000
	Rp. 21.000.000 s/d Rp. 30.000.000	Rp. 15.000
	Rp. 31.000.000 s/d Rp. 50.000.000	Rp. 20.000

Sumber : BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, 2023

Mengacu pada Tabel 1 itu bisa diberi penjelasan jika ditemukan beberapa jenis layanan transfer dengan biaya transfer yang berbeda-beda. Pelayanan ini mendapat saingan dari bank lain yang mana transaksi yang dilakukan memakai biaya jaringan non ATM *Link* yang diberlakukan

saat ini. Hal ini berarti pelayanan di Bank Mandiri jauh lebih murah jika dibandingkan Agen BRI *Link 2D*. Pesaing lain yang juga menerapkan menerapkan layanan yang sejenis adalah Bank Nasional Indonesia (BNI). Layanan BNI sama dengan layanan dari Bank Mandiri. Hal ini berarti pelayanan di BNI juga jauh lebih murah jika dibandingkan Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh Abiansemal.

Permasalahan terkait dengan kepuasan nasabah adalah belum tercapainya target transaksi yang menggunakan layanan mesin *EDC*. Adapun data mengenai pengguna layanan mesin *EDC* pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal tahun 2022 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Nasabah Pengguna Layanan Mesin *EDC* pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal Tahun 2022

No	Bulan	Pengguna (Orang)	Pertumbuhan (%)
1	Januari	1.012	
2	Februari	895	-11,56%
3	Maret	910	1,68%
4	April	935	2,75%
5	Mei	920	-1,60%
6	Juni	905	-1,63%
7	Juli	898	-0,77%
8	Agustus	1016	13,14%
9	September	924	-9,06%
10	Oktober	895	-3,14%
11	Nopember	878	-1,90%
12	Desember	869	-1,03%
Jumlah		11.057	
Rata-rata		921	-1,19%

Sumber : BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, 2023

Berdasarkan Tabel 2 tersebut, terlihat bahwa jumlah nasabah pengguna layanan mesin *EDC* pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal tahun 2022 dalam setiap bulannya belum sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan yaitu 1.500 nasabah per bulan. Pencapaian paling tinggi adalah pada bulan Januari 2022 yaitu sebanyak 1012 orang, sedangkan nasabah paling sedikit adalah pada bulan Desember 2022 yaitu sebanyak 869 orang nasabah. Kalau lihat dari pertumbuhan pengguna layanan mesin *EDC* pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal tahun 2022 mengalami penurunan rata-rata sebesar 1,19% dalam setiap bulannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pengguna layanan mesin *EDC* pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal tahun 2022 mengalami permasalahan yang sangat serius sehingga perlu ditanggulangi agar pengguna layanan mesin *EDC* pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal tahun 2022 bisa meningkat dalam setiap bulannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini dilakukan di Agen BRI Link 2D Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna BRI *Link* 2D Mesari Desa Blahkiuh tahun 2022 yang berjumlah 11.057 nasabah. Berdasarkan perhitungan sampel yang mejadi responden untuk riset ini yakni sejumlah 99 orang. Metode penarikan sampel yang dipakai untuk penelitian ini yakni random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah skala likert dengan penyebaran kuesioner yang kemudian diolah dengan SPSS untuk melakukan uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Determinasi, Uji T dan uji F.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisa ini dipakai guna menemukan relasi antar variabel yang terikat dengan variabel bebasnya. Adapun hasil dari kalkulasi data penelitian tersaji pada Tabel seperti di bawah ini.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-0,764	2,813		-0,272	0,787
X1	0,823	0,073	0,699	11,307	0,000
X2	0,351	0,094	0,233	3,724	0,000
X3	0,124	0,056	0,106	2,211	0,029
R	0,887				
Adjusted R ²	0,787				
Uji F	117,255				
Sig F	0,000				

Sumber : Data diolah (2024)

Mengacu pada data tabel di atas, ditemukan jika perumusan regresi berganda yakni seperti berikut : $Y = -0,764 + 0,823X1 + 0,351X2 + 0,124X3$

1. Koefisien a = -0,764 artinya apabila fitur layanan mesin EDC, transaction fee dan kualitas jaringan tidak mengalami peningkatan, maka kepuasan nasabah pada Agen BRI Link 2D Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal akan tetap seperti semula (konstan).
2. Koefisien regresi X1 senilai 0,823, bermakna adanya dampak positif antar variabel fitur layanan terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI Link 2D Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal. Koefisien bertanda positif, berarti bahwa semakin baik fitur layanan, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat, demikian juga sebaliknya.

3. Koefisien regresi X2 senilai 0,351, bermakna adanya dampak positif antar variabel transaction fee terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI Link 2D Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal. Koefisien memiliki tanda positif, bermakna jika makin akurat aplikasi transaction fee, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat, demikian juga sebaliknya.
4. Koefisien regresi X3 senilai 0,124, bermakna adanya dampak positif antar variabel kualitas jaringan kepuasan nasabah pada Agen BRI Link 2D Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal. Koefisien bertanda positif, berarti bahwa semakin baik kualitas jaringan, maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat, demikian juga sebaliknya.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,887 ^a	,787	,781	2,83614

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4 didapatkan nilai *Adjusted R² (Adjusted R Square)* senilai 0,787. Koefisien determinasi 78,7% berarti fitur layanan, *transaction fee* dan kualitas jaringan mampu menjelaskan sebesar 78,7% terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal, sedangkan sisanya 21,3% dijelaskan faktor-faktor lain yang belum diteliti seperti kualitas pelayanan, promosi, dan citra merek (*Brand Image*).

Uji Signifikan Parsial (Uji t-Test)

- a) Dampak Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal.

Meninjau hasil pada tabel Tabel 4 didapatkan signifikansi senilai (α) yakni $0,000 < 0,05$, karena nilai signifikannya 0,000 kurang dari 0,05 maka fitur layanan berdampak signifikan pada kepuasan nasabah

- b) Pengaruh *Transaction Fee* terhadap Kepuasan Nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal.

Meninjau hasil pada tabel Tabel 4 didapatkan signifikansi senilai (α) yakni $0,000 < 0,05$, karena nilai signifikannya 0,000 kurang dari 0,05 maka *transaction fee* berdampak signifikan pada kepuasan nasabah

- c) Pengaruh Kualitas Jaringan terhadap Kepuasan Nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal.

Meninjau hasil pada tabel Tabel 4 didapatkan signifikansi (α) senilai $0,029 < 0,05$, karena nilai signifikannya 0,029 kurang dari 0,05 maka kualitas jaringan berdampak signifikan

pada kepuasan nasabah

Uji Signifikan Simultan (Uji F-Test)

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (F-Test)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2829,488	3	943,163	117,255	,000 ^b
	Residual	764,148	95	8,044		
	Total	3593,636	98			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Data diolah (2024)

Meninjau dari data Tacel di atas ditemukan nilai F-hitung = 117,255 serta signifikansi senilai 0,000, yang mana besaran 0,000 kurang dari 005, sehingga fitur layanan, *transaction fee* dan kualitas jaringan dengan simultan menghasilkan dampak yang positif serta signifikan pada rasa puas nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal

Berdasarkan hasil analisis diperoleh pengaruh fitur layanan mesin *EDC* terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan, oleh karenanya hipotesis yang menyebutkan jika fitur layanan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan nasabah dapat diterima. Mengacu analisis t-test (Uji-t) dimana diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05, sehingga fitur layanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada di Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal. Kondisi ini berarti fitur layanan ini menjadi salah satu bagian vital yang bisa mengakibatkan rasa percaya dari nasabah untuk melangsungkan transaksi *online* sehingga mampu membuat nyaman nasabah dan akhirnya merasakan kepuasan menggunakan fitur layanan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh pengaruh *transaction fee* terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan, oleh karenanya hipotesis yang menyebutkan jika fitur layanan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan nasabah dapat diterima. Berdasarkan analisis t-test (Uji-t) dimana diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05, sehingga *transaction fee* berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada di Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal. Kondisi ini berarti biaya yang selaras pada kualitas akan dijadikan rasa puas secara mandiri oleh nasabah, yang bermakna jika penilaian pada biaya transaksi sangat diperhatikan dan dipertimbangkan oleh konsumen agar mereka merasa puas.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh pengaruh kualitas jaringan pada rasa puas nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan, oleh karenanya hipotesis yang menyebutkan jika kualitas jaringan berdampak positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Berdasarkan analisis t-test (Uji-t) dimana diperoleh nilai signifikan sebesar 0,029 kurang dari 0,05, sehingga kualitas jaringan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada di Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal. Kondisi ini berarti para penjual dituntut untuk bisa merancang jaringan dengan kualitas baik dan bisa menimbulkan pengembangan pada produk yang inovatif serta memberi manfaat selaras dengan keinginan konsumen.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh pengaruh fitur layanan mesin *EDC*, *transaction fee* dan kualitas jaringan terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan. Mengacu pada hasil uji simultan yaitu uji F didapat signifikansi senilai 0,000 kurang dari 0,05, sehingga secara simultan fitur layanan, *transaction fee* dan kualitas jaringan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Agen Bri *Link 2d* Mesari Desa Blahkiuh. Kondisi ini berarti para pemasar dituntut untuk menyediakan fitur layanan yang berfungsi dengan baik, menerapkan strategi biaya transaksi yang tepat dan berjangkauan yang berkualitas, akibatnya konsumen puas bisa mendapat apa yang diinginkan.

Simpulan

Mengacu pada pemaparan analisa dan pembahasan di atas maka bisa ditarik simpulan dari riset ini yakni seperti berikut: 1) Pengaruh fitur layanan mesin *EDC* terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan. 2) Pengaruh *transaction fee* terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan. 3) Pengaruh kualitas jaringan terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan. 4) Pengaruh fitur layanan mesin *EDC*, *transaction fee* dan kualitas jaringan terhadap kepuasan nasabah pada Agen BRI *Link 2D* Mesari Desa Blahkiuh, Abiansemal adalah positif dan signifikan

Beranjak dari simpulan di atas maka saran yang bisa diberi untuk riset ini yakni seperti berikut: 1) Bagi Perusahaan, agar berusaha lebih mempermudah informasi produk yang ditawarkan untuk nasabah. Sehingga nasabah tidak susah memperoleh informasinya, lebih memperkenalkan aplikasi ini kepada konsumen, sehingga di mata nasabah menggunakan aplikasi ini terasa lebih nyaman dan lebih murah dari aplikasi yang lain, dan berusaha meningkatkan kualitas jaringannya agar nasabah tidak merasa khawatir menggunakan aplikasi ini untuk bertransaksi. 2) untuk peneliti berikutnya agar bisa mereplikasi penelitian sejenis melalui penambahan variabel yang diduga bisa berdampak pada kinerja. Keberagaman ini ditujukan agar bisa memperoleh generalisir ruang

lingkup secara luas. Berikutnya agar peneliti meluaskan objek yang diteliti sehingga bisa memberi sebuah cakupan yang lebih lagi dan dapat mengimplementasikannya secara umum.

Daftar Pustaka

- Agustinus, Numberi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Papua Kantor Cabang Pembantu ABEPURA. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih*.
- Andriani, N. W. T., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(7), 1424-1436.
- Artina, N. 2021. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money di Kota Palembang. *Forbiswira Forum Bisnis Dan Kewirausahaan-Sinta* 4, 11(1), 120–131.
- Attamimi, F. M., Hufron, M., & Rahman, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen JNE Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 2010, 27–39.
- Aulia, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen E-ISSN : 2461-0593*, 6(5).
- Choiriyah, Wizdan. 2018. Pengaruh Presepsi Harga dan Kualitas Jaringan terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Mahasiswa UNY Kampus Wates yang Menggunakan Kartu Internet Indosat). *Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1, No. 2, pp. 47-57.
- Inayatullah, M. Rifai . 2023. Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Biaya Dan Fitur Layanan Mesin EDC Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kota Parepare. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*. Vol. 1. No. 1. Hal : 65-81.
- Iryanie, E., & Handayani, M. 2019. *Akuntansi Biaya*. Poliban Press
- Erlinda, L., & Kurniawan, P. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Duta Karya Indo Perkasa Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 6(1), 1–15.
- Kasanti, N., Wijaya, A., & Suandry. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Safety Merek Proguard pada PT AIM Safety Indonesia. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 4(1), 43–51. <https://journal.uui.ac.id/ajie/article/download/12470/8992>
- Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(4), 1–18.
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 201–202
- Rahmawati. 2022. Pengaruh Kualitas Jaringan, Kualitas Pelayanan, Emosional, dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel. *Jurnal Humaniora*, Vol. 6 No. 2. Hal : 73-80
- Rahmawati, A., & Arifin, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Penumpang Km. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines). *E-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 2(1), 82–94.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang

-
- Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41–60.
<https://doi.org/10.52103/jms.v2i1.320>
- Sitepu, Jhoni Hendra. 2021. Pengaruh Perubahan Transaksi Konsumen Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen EDC (Electronic Data Capture) Yokke Yang Dimediasi Oleh Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pengguna EDC Yokke PT. Mitra Transaksi Indonesia).
- Syahputri, Juli, 2023. Pengaruh Lokasi, Biaya Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bertransaksi Pada Aplikasi Toko Modern Fastpay”. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 10, No. 2, Juli 2023, 132–150.
- Tambah, A. (2022). Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Traveloka. *Jurnal Ekobis* 45, 1(1), 1–7.
- Ulfa, M., & Selviani, S. (2022). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Travel Mobil. *Jurnal Al-Muqayyad*, 5(1), 20–32.
- Vlachos, P., Vrechopoulos, A. P., & Doukidis, G. (2018). Exploring Consumer Attitudes Towards Mobile Music Services. *International Journal on Media Management*, 5(2), 138-148.
- Wang, B, Li, JW, Zhang, ZB, Wang, RR, Ma, YL, Blystad, DR, Keller, ERJ & Wang, QC 2014, ‘Three Vitrification-Based Cryopreservation Procedures Cause Different Cryo-Injuries To Potato Shoot Tips While All Maintain Genetic Integrity In Regenerants’, *J. of Biotech.*, vol. 184, p. 47-55