

ABSTRAK

Transformasi digital dalam layanan perbankan mendorong bank untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik dan kualitas produk aplikasinya agar mampu mempertahankan loyalitas nasabah. BRIMO sebagai aplikasi perbankan digital BRI menjadi salah satu fokus penting untuk menilai bagaimana kualitas layanan elektronik (e-SERVQUAL) dan kualitas produk dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode mixed method sequential explanatory design, diawali dengan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 174 responden, kemudian dilanjutkan dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam pada 15 informan kunci. Analisis kuantitatif dilakukan untuk menguji pengaruh antar variabel, sedangkan analisis kualitatif dipakai untuk memperdalam temuan kuantitatif.

Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sementara e-SERVQUAL tidak berpengaruh langsung. Namun, keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang kemudian memediasi loyalitas. Analisis kualitatif mendukung temuan ini, dengan mayoritas informan menilai BRIMO user-friendly, lengkap fitur, dan efisien, meskipun terdapat catatan minor terkait kendala teknis. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas produk dan layanan digital untuk mempertahankan loyalitas nasabah di era perbankan digital.

Kata Kunci: e-SERVQUAL, kualitas produk digital, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, BRIMO.