

ABSTRACT
***THE IMPACT OF BANKING DIGITALIZATION ON CUSTOMER LOYALTY
AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk***
***(A Study of Customers Using the BRIMO Application at Bank BRI, Singaparna
Branch Office)***

By:

Diki Ramdani

NPM. 233404186

Guide I: Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Guide II: Deny Hidayat, S.E., M.M

This study aims to determine the level of banking digitalization among BRIMO application users, the level of customer loyalty of BRIMO users, and the influence of banking digitalization on customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Singaparna Branch Office. This study employed a quantitative approach using a verification method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who were BRIMO users at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Singaparna Branch Office using a purposive sampling technique. The data were analyzed using descriptive statistics, validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results indicate that banking digitalization is in the good category, while customer loyalty is also in the good category. Banking digitalization has a positive and significant effect on customer loyalty, as indicated by a regression coefficient of 0.647 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The R Square value of 0.802 indicates that 80.2% of customer loyalty is explained by banking digitalization, while the remaining 19.8% is influenced by other factors outside this study. Therefore, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Singaparna Branch Office is expected to continuously improve its digital services to maintain and enhance customer loyalty.

Keywords: Banking Digitalization, Customer Loyalty, BRIMO App.

ABSTRAK

PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk

(Studi pada Nasabah Pengguna Aplikasi BRIMO di Bank BRI Kantor Cabang Singapura)

Oleh:

Diki Ramdani

NPM. 233404186

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Pembibimbing II : Deny Hidayat, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui digitalisasi perbankan pada pengguna aplikasi BRImo, loyalitas nasabah pengguna aplikasi BRImo, serta pengaruh digitalisasi perbankan terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode verifikatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah pengguna aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan berada pada kategori baik, sedangkan loyalitas nasabah berada pada kategori baik. Digitalisasi perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,647 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,802 menunjukkan bahwa 80,2% variasi loyalitas nasabah dan dijelaskan oleh digitalisasi perbankan, sedangkan 19,8% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, Bank BRI Kantor Cabang Singapura diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan digital, memperluas inovasi fitur BRImo, dan mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan loyalitas nasabah secara berkelanjutan. Selain itu, peningkatan kualitas digitalisasi perbankan diharapkan mampu menciptakan kepuasan, kepercayaan, serta hubungan jangka panjang yang lebih baik dengan nasabah.

Kata Kunci: Digitalisasi Perbankan, Loyalitas Nasabah, Aplikasi Brimo.