

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *TRANSACTION FEE* DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILINK
(Studi Kasus Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwaru, Kecamatan
Bantarkawung, Kabupaten Brebes)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

MIRNA

NIM. 2017202212

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mirna
Nim : 2017202212
Jenjang : S. 1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Kualitas pelayanan, *Transaction Fee*, dan Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwaru Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes)

Menyatakan bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 16 Oktober 2024

Saya yang menyatakan



Mirna

NIM. 2017202212

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *TRANSACTION FEE* DAN LOKASI
TERHASAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILINK
(STUDI KASUS NASABAH AGEN BRILINK DESA BANTARWARU,
KECAMATAN BANTARKAWUNG, KABUPATEN BREBES)**

Yang disusun oleh Saudara **Mirna NIM 2017202212** Program Studi **S-I Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis, 24 Oktober 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Hj. Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Sekretaris Sidang/Penguji

Miftaakhul-Amri, S.Sy., M.H.
NIP. 19920912 202012 1 012

Pembimbing/Penguji

Umdah Aulia Rohmah, M.H.
NIP. 19930421 202012 2 015

Purwokerto, 28 Oktober 2024

Mengesahkan
Dekan,



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto

di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Ananda Mirna dengan NIM 2017202212 yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Transaction Fee* dan Lokasi Terhadap
Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink
(Studi Kasus Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwaru Kecamatan
Bantarkawung Kabupaten Brebes)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S. E).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 16 Oktober 2024

Pembimbing



Umdah Aulia Rohmah, M.H.

NIP. 199304212020122015

MOTTO

“Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai, maka kerjakan dan sidangkan”

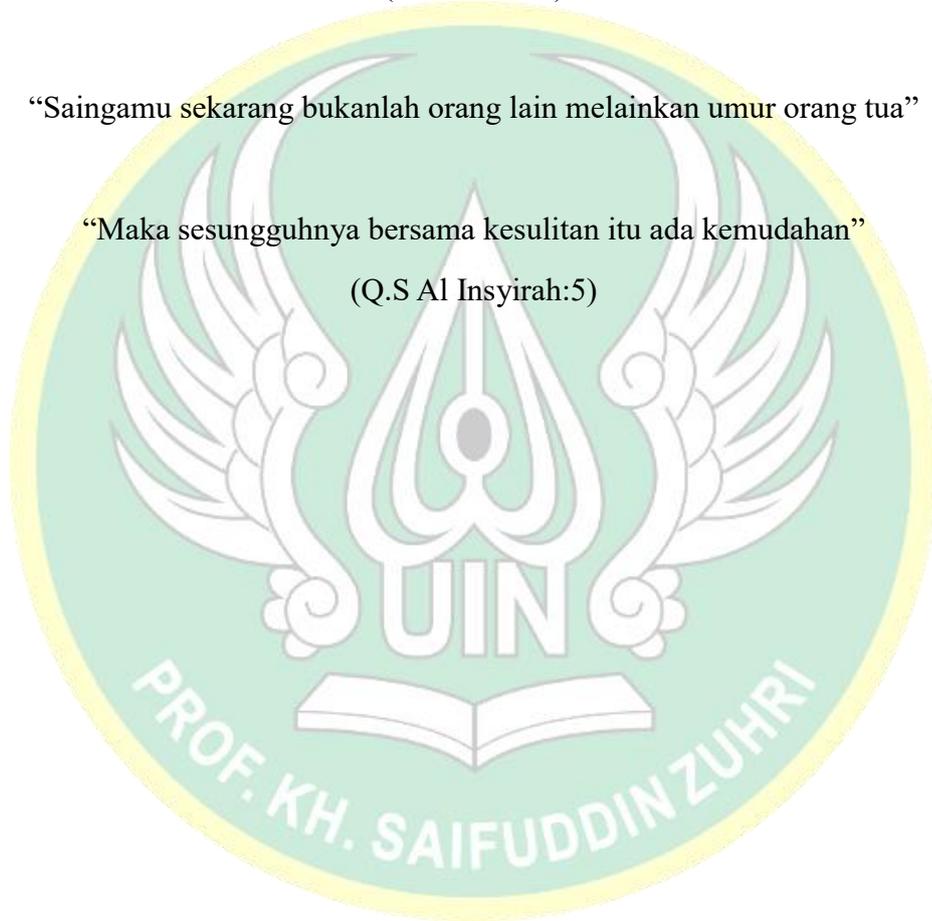
“Bersungguh-sungguhlah untuk mendapatkan apa yang bermanfaat bagimu dan mintalah pertolongan kepada Allah dalam setiap urusan serta janganlah sekali-kali merasa lemah”

(H.R Muslim)

“Saingamu sekarang bukanlah orang lain melainkan umur orang tua”

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah:5)



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *TRANSACTION FEE* DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MELALUI AGEN
BRILINK**

**(Studi Kasus Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwaru Kecamatan
Bantarkawung Kabupaten Brebes)**

MIRNA

2017202212

Email: mirnaa2706@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dengan bekerja sama dengan nasabah yang dijadikan sebagai agen, yang memberikan layanan transaksi perbankan secara *real-time online* melalui sistem bagi hasil (50:50). Agen ini menggunakan perangkat EDC yang dilengkapi dengan fitur layanan perbankan BRI dan berfungsi sebagai mini ATM BRI. Tujuan utama BRILink adalah memudahkan masyarakat di daerah plosok untuk mengakses layanan perbankan tanpa perlu mengunjungi kantor BRI, salah satunya ada di Desa Bantarwaru, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes. Hadirnya agen BRILink di Desa ini menjadi salah satu kemudahan bagi masyarakat setempat yang kurang mengerti mengenai transaksi perbankan. Awalnya ada tiga agen BRILink yang beroperasi, namun sekarang hanya tersisa dua agen saja. Agen BRILink harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah, memberikan *transaction fee* yang kompetitif serta lokasi yang strategis agar dapat mempertahankan nasabah dan mengembangkan bisnis.

Objek dari penelitian ini adalah nasabah BRILink Desa Bantarwaru. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 214 responden. Dengan alat analisis data berupa regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), *transaction fee* (X_2) dan lokasi (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui agen BRILink. Sedangkan berdasarkan uji simultan bahwa keseluruhan variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yang dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar ($20,274 > 2,65$) dan nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah (53,8%) yang artinya 53,8% variasi pada keputusan bertransaksi nasabah melalui agen BRILink dipengaruhi oleh 3 variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), *transaction fee* (X_2) dan lokasi (X_3).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Transaction Fee*, Lokasi, BRILink

**THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY, TRANSACTION FEES, AND
LOCATION ON THE DECISION TO TRANSACT THROUGH BRILINK
AGENTS**

**(Case Study of BRILink Agent Customers in Bantarwaru Village,
Bantarkawung District, Brebes Regency)**

MIRNA

2017202212

Email: mirnaa2706@gmail.com

*Study Program of Islamic Banking Islamic Economic and Business Faculty State
Islamic University Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

BRILink is an expansion of BRI's services by working with customers as agents, which provides real-time online banking transaction services through a 50:50 revenue sharing system. This agent uses an EDC device equipped with BRI banking service features and functions as a BRI mini ATM. The main purpose of BRILink is to make it easier for people in the plosok area to access banking services without the need to visit BRI offices, one of which is in Bantarwaru Village, Bantarkawung District, Brebes regency. The presence of BRILink agents in this village is one of the conveniences for local people who do not understand banking transactions. Initially it had three BRILink agents, but now only two agents remain. BRILink agents need to improve service quality, provide competitive transaction fees and strategic locations in order to retain customers and grow their business.

This study aims to analyze the effect of service quality, transaction fees and location on transaction decisions through BRILink agents. This research is quantitative research using multiple linear regression analysis methods. The object of this research is BRILink customers in Bantarwaru Village. Sampling in this study used non-probability sampling techniques with the sampling method used was purposive sampling. The data used in this study are primary data, by distributing questionnaires directly to 214 respondents. With data analysis tools in the form of multiple linear regression.

The results of this study indicate that the variables of service quality (X_1), transaction fees (X_2) and location (X_3) have a positive and significant effect on transaction decisions through BRILink agents. Meanwhile, based on the simultaneous test that all independent variables have a positive and significant effect on the dependent variable as evidenced by $F_{count} > F_{table}$ of $(20.274 > 2.65)$ and a significance value of $(0.000 < 0.05)$. The coefficient of determination (R^2) value is (53.8%) which means that 53.8% of variations in customer transaction decisions through BRILink agents are influenced by 3 independent variables, namely service quality (X_1), transaction fee (X_2) and location (X_3).

Key Words: *Service Quality, Transaction Fee, Location, BRILink*

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata yang dipakai pada penelitian ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1978 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	as	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h	H	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	ze (dengan titik di atas)
ر	ra	R	Rr
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan garis di bawah)
ض	dad	D	de (dengan garis di bawah)
ط	ta	T	te (dengan garis di bawah)
ظ	za	Z	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta' Marbutah di Akhir Kata Bila Mati Dimatikan di Tulis H

حكمة	ditulis	Hikmah	جزية	Ditulis	jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(Ketentuan ini tidak diberlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti Zakat, Shalat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya.

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h

كرامة الاولياء	ditulis	<i>Karmah al-auliya'</i>
----------------	---------	--------------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan rakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dhomah* ditulis dengan t

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

4. Vocal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	a
ِ	Kasrah	Ditulis	i
ُ	Dammah	Ditulis	u

5. Vocal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	a
	جاهلية	ditulis	<i>fahiliyyah</i>
2.	Fathah + ya'mati	ditulis	a
	تانس	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya'mati	ditulis	i
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	<i>furuḍ</i>

6. *Vocal Rangkap*

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakum
2.	Fathah + wawumati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

7. *Vocal Pendek yang Berurutan Dalam Satu Kata yang Dipisah Apostrof*

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَعَشَكْرَتُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

8. *Kata Sandang Alif + Lam*

a. Bila Diikuti Huruf *Qomariyyah*

القياس	Ditulis	<i>al-Qiyas</i>
القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>

b. Bila Diikuti Huruf *Syamsiyyah* Diikuti dengan Menggunakan Huruf *Syamsiyyah* yang Mengikutinya, Serta Menggunakan Huruf *l (el)* nya

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. *Penulisan Kata-Kata dengan Rangkaian Kalimat*

ذوى الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furuḍ</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah atas Rahmat Allah SWT, sungguh perjalanan dan perjuangan yang cukup panjang yang lelah saya lalui untuk menyelesaikan dan berada di tahap menyelesaikan skripsi ini demi

mendapatkan gelar yang sudah saya impikan dari lama. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan juga kepada orang-orang yang sangat berarti dalam proses saya, karena berkat do'a dan dukungan dari mereka saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Teristimewa kedua orang tua saya pintu surgaku Ibunda Warsinah dan cinta pertamaku Bapak Satun, yang mana telah melahirkan dan membesarkan ku hingga saat ini. Terimakasih untuk do'a – do'a yang dipanjatkan, untuk kerja keras yang tak pernah dikeluhkan dan dukungan yang tak pernah hentinya diberikan. Beliau memang hanya tamatan SD, namun beliau dapat mendidik dan memberikan yang terbaik untuk saya hingga bisa di titik sekarang.
2. Untuk kaka perempuanku, saudara kandung satu-satunya yang terkasih Widia yang selalu memberikan support dan do'a. yang merelakan tidak melanjutkan pendidikannya ke bangku perkuliahan demi tidak membebankan kedua orang tua dan memilih adiknya ini yang melanjutkan. Dan untuk kaka ipar Dede Kurniawan terimakasih karena sudah memberi support, nasehat dan do'a. Juga untuk keponakan pertama saya Altaf Zayan Abqori yang selalu menjadi *mood booster* penulis selama mengerjakan skripsi.
3. Untuk semua keluargaku yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih karena selalu memberika dukungan dan semangat yang selalu diberikan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan dan kebahagiaan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Transaction fee* dan Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink (Studi Kasus Nsabah Agen BRILink Desa Bantarwaru Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes). Dan tidak lupa juga Sholawat serta salam selalu dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Ada suka maupun duka yang penulis rasakan saat menulis skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sehingga kemudian mendapat gelar Sarjana Ekonomi. Dibalik berhasilnya skripsi ini tentu karena banyaknya dukungan, bimbingan, serta do'a yang selalu menyertai. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan ridho kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar, serta memberikan keselamatan dan Kesehatan baik Rohani dan Jasmani.
2. Prof. Dr. H. Ridwan, M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Suwito, M. Ag, selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M. M, selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Prof. Dr. H. Sunhaji, M. Ag, selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

7. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M. Ag, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Prof. Dr. Hj. Tutuk Ningsih, M. Pd, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. H. Chandra Warsito, M. Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Hastin Tri Utami, S. E., M. Si., Ak, selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M. Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
12. Umdah Aulia Rahmah, M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
13. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
14. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
15. Kedua orang tua, teteh, kakak ipar dan keponakan penulis, Bapak Satun, Ibu Warsinah, Teteh Widia, Kak Dede Kurniawan dan Zayan. Terimakasih atas do'a, cinta, dukungan dan pengobranan yang tiada habisnya.
16. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
17. Teteh Roanah dan Mba Devi, terimakasih karena sudah membantu penulis untuk menyebar kuesioner.
18. Agen BRILink Ibu Eka dan Ibu Tri yang sudah membantu dan bersedia menjadi objek penelitian penulis.
19. Teman-teman perkuliahan Aistutika Duriatul Khoeriyah, Nur Azizah Rahma Wijaya, Dwi Badru Tamam Ismady, Riza Yuliana Rosandi, Siti Aisah dan Ade

Wawan yang telah banyak membantu penulis, memerikan support, dan motivasi untuk penulis.

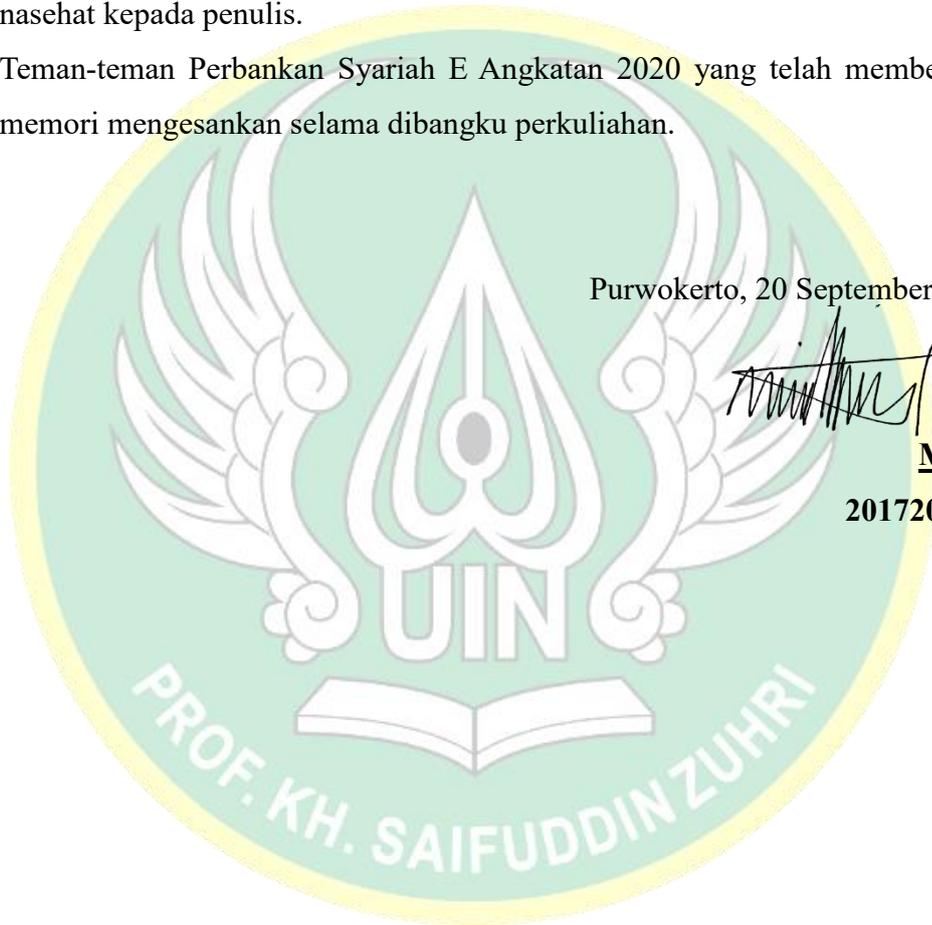
20. Teman kecil penulis Siti Nur Elisa dan teman sebangku semasa SMK Irma Destiyanti yang sudah seperti saudara penulis terimakasih karena masih selalu smemberikan dukungan dan do'a yang tiada hentinya.
21. Shosa Satria Ardani S.Si terimakasih karena sudah kebersamai penulis dan selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah, motivasi serta nasehat kepada penulis.
22. Teman-teman Perbankan Syariah E Angkatan 2020 yang telah memberikan memori mengesankan selama dibangku perkuliahan.

Purwokerto, 20 September 2024



Mirna

2017202212



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kajian Teori.....	14
B. Landasan Teologis.....	27

C. Kajian Pustaka.....	27
D. Kerangka Berpikir.....	14
E. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Variabel dan Indikator Penelitian	39
E. Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Analisis Data	43
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum BRILink.....	49
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	52
C. Uji Asumsi Klasik	57
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
E. Uji Hipotesis	63
F. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	66
BAB V PENUTUP	72
A. KESIMPULAN	72
B. SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah agen BRILink di Indonesia	2
Tabel 1. 2 Biaya transaksi sesama BRI di agen BRILink Ibu Tri	4
Tabel 1. 3 Biaya transaksi selain BRI di agen BRILink Ibu Tri	5
Tabel 1. 4 Biaya transaksi sesama BRI di agen BRILink Ibu Eka.....	5
Tabel 1. 5 Biaya transaksi selain BRI di agen BRILink Ibu Eka.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 4. 4 hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4. 5 hasil Uji Validitas Transaction Fee.....	55
Tabel 4. 6 hasil Uji Validitas Lokasi	55
Tabel 4. 7 hasil Uji Validitas Keputusan bertransaksi.....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Monte Carlo.....	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glesjer)	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan.....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Pemikiran.....	33
Gambar 4. 1 Agen BRILink Ibu Eka.....	51
Gambar 4. 2 Agen BRILink Ibu Tri	51
Gambar 4. 3 Kurva Normal P-Plot.....	58
Gambar 4. 4 Hasil Scatterplot	61
Gambar 4. 5 hasil kerangka konseptual	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2 Data Penelitian.....	82
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	88
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Variabel Transaction Fee(X_2).....	93
Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data Variabel Lokasi (X_3).....	102
Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data Variabel Keputusan Bertransaksi (Y).....	109
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X_1	117
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X_2	118
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X_3	118
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y	119
Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas	120
Lampiran 12 Hasil Uji Kurva P-Plot.....	121
Lampiran 13 Hasil Uji Multikolinearitas	121
Lampiran 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	121
Lampiran 15 Hasil Uji Scatterplot	122
Lampiran 16 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	122
Lampiran 17 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	122
Lampiran 18 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	123
Lampiran 19 Hasil Uji Loefisien Determinasi R^2	123
Lampiran 20 Distribusi Kuesoner	123
Lampiran 21 r tabel, t abel dan F tabel	124
Lampiran 22 Observasi Pendahuluan dengan Agen BRILink	124
Lampiran 23 Surat Penerimaan Penelitian dari Agen BRILink.....	124
Lampiran 24 Surat Observasi Pendahulua	124

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang teknologi digital semakin berkembang, dampak perkembangan teknologi juga sudah merambah pada layanan keuangan. Layanan keuangan berbasis elektronik sudah menjadi salah satu pilihan populer bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan. Teknologi memanjakan masyarakat dalam melakukan transaksi sehari-hari. Dengan adanya teknologi dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, salah satunya transaksi perbankan.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat dan menyalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk pinjaman/kredit (Danil dan Supiah, 2020). Bank menggunakan berbagai metode dan juga strategi demi memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya, agar dapat memenuhi harapan atas layanan yang diberikan. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah serta meningkatkan pertumbuhan perbankan dan keuangan perbankan, maka bank berupaya memaksimalkan pelayanan melalui perbankan digital yang mana pada era modern ini dapat dijadikan alternatif utama bagi pengguna mobile banking. Adanya teknologi internet dan perangkat lunak telah mempermudah dan mengubah cara orang dalam bertransaksi, termasuk dalam hal transaksi perbankan. Akan tetapi, tidak semua masyarakat memiliki akses atau kemampuan untuk mengakses layanan perbankan secara langsung. Banyaknya anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan maupun mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya baik secara digital maupun langsung dari

kantor, antara lain karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank. (Herman Ahmadi, 2019).

Pada tahun 2015 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menjadi otoritas dalam mengawasi perbankan dan lembaga keuangan, kemudian meluncurkan LAKU PANDAI (layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif). PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, merupakan bank terkemuka yang menjangkau nasabah hingga plosok negeri turut serta memperluas jaringan perbankan yang dapat dinikmati oleh seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi nasabah yang memiliki keterbatasan akses digital dan akses untuk menuju kantor cabang maupun unit kerja untuk melakukan transaksi (Khairiyah & Sari, 2020). Dalam rangka mendukung program pemerintah bank BRI turut berpartisipasi dengan meluncurkan produk BRILink pada tahun 2015.

BRILink merupakan perpanjangan tangan BRI guna memperluas layanan perbankan BRI, dengan menjalin kerjasama dengan nasabah BRI yang dijadikan sebagai agen, yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan konsep *sharing fee* (50:50) (Marpaung et al., 2022). Agen BRILink adalah model kemitraan yang ditawarkan oleh BRI kepada masyarakat guna memperluas layanan keuangan BRI. Agen BRILink merupakan model bisnis yang menerapkan nilai sosial berupa pemberdayaan masyarakat, penyebaran pengetahuan mengenai perbankan dalam perannya sebagai agen Laku Pandai yang di atur oleh OJK.

Tabel 1. 1 Jumlah agen BRILink di Indonesia

Uraian	2022	2021	2020	2019	2018
Agen BRILink	627.012	503.151	504.233	422.160	401.550

Sumber: Laporan tahunan BRI tahun 2022

Jumlah agen BRILink telah meningkat 24,6% *YoY* menjadi 627 ribu agen dengan nilai transaksi mencapai Rp. 1.298 triliun atau tumbuh 13,5% *YoY*. Saat ini layanan agen BRILink telah menjangkau 58.896 desa diseluruh pelosok Indonesia, atau mengcover setidaknya >77% total desa yang ada di Indonesia (PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., 2022). Program ini adalah salah satu terobosan BRI untuk mengedukasi masyarakat dalam mengenal pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan. Melalui BRILink, BRI menyediakan layanan keuangan ke pelosok desa dan wilayah perbatasan.

Tujuan utama dari BRILink ini adalah untuk memfasilitasi masyarakat yang berada diberbagai pelosok daerah untuk mendapatkan layanan perbankan tanpa harus datang ke unit kerja BRI dan mengantri di Teller. Perangkat yang digunakan adalah menggunakan perangkat EDC yang sudah dilengkapi dengan fitur layanan perbankan BRI, dan dapat juga berfungsi sebagai mini ATM BRI. Melalui agen BRILink masyarakat dapat melakukan transaksi transfer, tarik tunai, setor tunai, pembayaran berbagai tagihan seperti PLN, Telepon, PDAM, BPJS, pembayaran cicilan, dan layanan perbankan lainnya. Masyarakat yang tidak mengerti tentang kartu ATM, BRImo, maupun tidak memiliki rekening masih tetap bisa melakukan layanan perbankan dengan adanya BRILink. Bagi agen BRILink sendiri, mereka akan memperoleh tambahan penghasilan berupa fee dan berpotensi menambah pelanggan. Bagi BRI bisnis BRILink ini akan memberikan keuntungan dalam bentuk perluasan jaringan kerja, menghemat biaya operasional (karena tidak harus membuka cabang) (PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., 2022).

Desa Bantarwaru merupakan desa yang terletak di Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes. Dengan jumlah penduduk 3.235 yang terdiri dari 1.406 perempuan dan 1.829 laki-laki (laporan data sensus akhir tahun 2023). Di desa Bantarwaru sendiri terdapat dua agen BRILink yaitu

Agen BRILink Ibu Tri yang sudah beroperasi sejak tahun 2017 dan agen BRILink Ibu Eka yang sudah beroperasi sejak tahun 2016. Awalnya terdapat tiga agen BRILink di Desa Bantarwaru, tetapi saat ini tersisa dua Agen BRILink yang masih beroperasi dikarenakan Agen BRILink yang satu sudah tidak beroperasi. Tidak berjalannya Agen tersebut karena ada peraturan yang dilanggar oleh Agen tersebut dan tidak bisa melunasi pinjaman yang awalnya untuk modal, oleh karena itu keagenannya dicabut oleh pihak Bank BRI.

Menurut penuturan Ibu Tri selaku agen BRILink pada tanggal 13 November 2023, di BRILink miliknya bisa melayani transaksi tarik tunai, transfer, tagihan listrik, bpjs, pdam dll. Lokasi Agen BRILink Ibu Tri tidak di pinggir jalan raya utama namun akses nya masih sangat mudah di jangkau oleh motor, mobil maupun pejalan kaki dan terdapat tempat untuk memarkirkan kendaraan. Biaya transaksi yang diberlakukanpun bervariasi tergantung jumlah transaksi yang dilakukan. semakin banyak jumlah transaksi yang dilakukan maka biaya transaksinyapun akan bertambah. Untuk biaya transaksi pembayaran tagihan dikenakan sebesar Rp5.000 dan Rp10.000. Ibu Tri selaku agen BRILink memiliki 463 nasabah tercatat sebagai nasabah simpan, pinjam dan transaksi lainnya. (Tri Suhartini, 2023)

Tabel 1. 2 Biaya transaksi sesama BRI di agen BRILink Ibu Tri

Transfer/Tarik Tunai Rekening BRI	
Nominal	Biaya Transaksi
Dibawah Rp500.000	Rp5.000
Diatas Rp500.00 – Rp3.000.000	Rp10.000
Rp3.000.000 – Rp5.000.000	Rp20.000
Rp5.000.000 – Rp8.000.000	Rp30.000
Rp8.000.000 – Rp10.000.000	Rp40.000
Dst.	Dst.

Sumber. Wawancara Agen BRILink Ibu Tri

Tabel 1. 3 Biaya transaksi selain BRI di agen BRILink Ibu Tri

Transfer/Tarik Tunai	Rekening Selain BRI
Nominal	Biaya Transaksi
Dibawah Rp500.000	Rp15.000
Diatas Rp500.00 – Rp2.000.000	Rp30.000
Diatas Rp2.000.000 – Rp5.000.000	Rp45.000
Diatas Rp5.000.000 – Rp8.000.000	Rp55.000
Dst.	Dst.

Sumber. Wawancara Agen BRILink Ibu Tri

Layanan yang diberikan oleh Eka BRILink tentu sama dengan agen lainnya namun ada perbedaan dari lokasi maupun biaya transaksi yang di berlakukan. Lokasi usaha Agen BRILink Ibu Eka memang cukup masuk ke dalam gang kecil yang hanya bisa di akses motor dan pejalan kaki, bahkan dari jalan raya tidak Nampak tempatnya serta lokasi parkir yang cukup sempit. Untuk transaksi lain seperti pembayaran, iuran, maupun tagihan dikenakan biaya sebesar Rp5.000,00. Untuk transaksi dengan nominal di atas Rp5.000.000 ibu Eka selaku agen BRILink tidak menetapkan berapa biaya transaksinya, biasanya ibu eka menerima biaya transaksi seikhlasnya dari nasabah Ibu Eka selaku agen BRILink memiliki 455 nasabah tercatat sebagai nasabah simpan, pinjam dan transaksi lainnya (Eka, 2024)

Tabel 1. 4 Biaya transaksi sesama BRI di agen BRILink Ibu Eka

Transfer/Tarik Tunai	Rekening BRI
Nominal	Biaya Transaksi
Dibawah Rp500.000	Rp3.000
Diatas Rp500.00 – Rp3.000.000	Rp15.000
Rp3.000.000 – Rp5.000.000	Rp20.000

Sumber. Wawancara Agen BRILink Ibu Eka

Tabel 1. 5 Biaya transaksi selain BRI di agen BRILink Ibu Eka

Transfer/Tarik Tunai	Rekening Selain BRI
Nominal	Biaya Transaksi
Dibawah Rp500.000	Rp15.000
Diatas Rp500.00 – Rp2.000.000	Rp30.000

Diatas Rp2.000.000 – Rp5.000.000	Rp45.000
-------------------------------------	----------

Sumber. Wawancara Agen BRILink Ibu Eka

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Bangbayang merupakan kantor Bank BRI yang ada di Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes. Desa Bantarwaru termasuk desa yang memiliki jarak yang lumayan jauh kurang lebih 5,7 km untuk menuju kantor cabang BRI. Bagi masyarakat yang terkendala untuk ke kantor BRI seperti tidak memiliki kendaraan, kurang faham teknologi, tidak memiliki buku rekening, transaksi yang tidak terlalu besar, tidak mau mengantri mereka memilih bertransaksi melalui agen BRILink. Sebagian besar penduduk Desa Bantarwaru adalah petani, peternak, dan buruh harian lepas. Sedangkan untuk bidang peternakan sebagian masyarakat menjadikan ternak kambing dan sapi sebagai tambahan pekerjaan (<http://bantarwaru.desa.id/>). Tetapi, agen BRILink di desa Bantarwaru ini tidak memiliki nominal yang sama untuk biaya transaksi (*transaction fee*), sehingga menurut masyarakat Bantarwaru sering membandingkan antara agen yang satu dengan lainnya. Masyarakat yang akan melakukan transaksi dalam jumlah besar tentu akan memilih agen yang memberikan biaya transaksi (*transaction fee*) yang lebih murah.

Namun dibalik kemudahan yang ada, tentu ada beberapa kendala yang menyebabkan kinerja agen BRILink masih belum maksimal. Beberapa kendala yang biasa terjadi yaitu, *system* dan jaringan yang lemot, modal, limit transaksi, mesin EDC, dan yang lainnya. Maka dari itu, sangat penting memaksimalkan pelayanan maupun sarana yang ada dan memberikan pengertian ketika terjadi kendala supaya nasabah nyaman (Marpaung et al., 2022).

Keputusan bertransaksi bisa terjadi apabila pemasaran yang dilakukan berjalan dengan baik. Pemasaran adalah kegiatan yang sangat vital dalam dunia usaha. Menurut Sumarwan (2015:17) dalam Indrasari (2019)

pemasaran ialah suatu proses bagaimana mengidentifikasi kebutuhan konsumen kemudian menyediakan barang dan jasa sehingga terjadi transaksi antara penyedia barang atau jasa dengan konsumen. Tujuan pemasaran adalah mempengaruhi konsumen agar bersedia melakukan transaksi atau membeli barang dan jasa pada saat membutuhkan. Agen BRILink perlu merencanakan pemasaran yang baik seperti memberikan kualitas pelayanan yang baik, biaya transaksi yang sesuai dan lokasi yang strategis dapat memuaskan kebutuhan nasabah. (Syafrianita & Firah, 2022).

Keinginan dan kebutuhan nasabah sangat bervariasi dan dapat berubah-ubah karena adanya faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, agen BRILink perlu memahami perilaku konsumen atau nasabah agar nasabah dapat melakukan keputusan untuk bertransaksi. Menurut *American Marketing Assosiation* atau AMA perilaku konsumen merupakan interaksi dinamis antara pengaruh, perilaku dan kejadian disekitar kita dimana manusia melakukan aspek dalam hidup mereka (Sunyoto & Saksono, 2022). Keputusan nasabah untuk bertransaksi bisa sangat bervariasi tergantung pada preferensi individu dan kebutuhan nasabah. Meskipun transaksinya tidak selengkap seperti dikantor BRI langsung, namun dengan adanya agen BRILink ini sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transaksi nya secara mudah dan cepat. Dengan demikian, agen BRILink perlu untuk memahami perilaku konsumen atau nasabah agar mengambil suatu tindakan dalam mengambil keputusan melakukan transaksi keuangan (Menitulo et al., 2021). Ketika nasabah merasa puas atas pelayanan yang diterimanya, tidak menutup kemungkinan mereka akan melakukan transaksi ulang di agen yang sama. Begitupun sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak memuaskan nasabah tidak akan melakukan transaksi.

Raharjani (2005) menyatakan jika suatu perusahaan jasa mempunyai

fasilitas yang memadai, layanan yang baik akan dapat meningkatkan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut serta dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen (Ridzwan et al., 2021). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwasannya faktor yang dapat mempengaruhi keputusan transaksi nasabah yaitu kualitas pelayanan, biaya transaksi dan lokasi.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang dapat mempengaruhi nasabah dalam memutuskan untuk bertransaksi. Kualitas pelayanan yang memuaskan dapat dirasakan ketika melebihi apa yang diharapkan oleh nasabah. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung akan lebih loyal (Yumiati & Ahmadun, 2023). Kualitas pelayanan adalah faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu usaha, terutama jasa. Kualitas pelayanan merupakan pembeda utama antara satu usaha dengan usaha lainnya, oleh karena itu sebuah usaha pastinya akan menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Transaction fee atau biaya transaksi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan bertransaksi nasabah. Setiap agen memiliki penetapan biaya transaksi yang berbeda, karena setiap agen BRILink memiliki kebebasan untuk menetapkan biaya transaksi. *Transaction fee* yang rendah atau kompetitif dapat menjadi daya tarik bagi nasabah. Nasabah sering mempertimbangkan biaya yang mereka keluarkan saat menggunakan layanan perbankan. Dalam sebuah usaha keagenan yang kompetitif, biaya transaksi menjadi alat strategis untuk mendatangkan nasabah.

Lokasi juga sangat berpengaruh dalam keputusan bertransaksi. Lokasi yang strategis mudah dijangkau oleh nasabah serta dekat dengan tempat yang ramai, tersedianya lahan parkir dan tempat yang nyaman dan aman dapat menarik nasabah untuk bertransaksi (Ayunani et al., 2023).

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu: penelitian yang dilakukan oleh Jenny Emile Paulina Marpaung, Budi Suharjo dan Yudha Heryawan (2022) mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen BRILink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen BRILink. Dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas Agen BRILink. Penelitian selanjutnya oleh Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, dan Arian Yusuf Wicaksono (2021) mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen BRILink Unit Sidayu, Gresik). Dari penelitian tersebut kualitas pelayanan mampu meningkatkan keputusan bertransaksi, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan agen BRILink maka semakin tinggi keputusan bertransaksi nasabah di agen BRILink. Harga mampu meningkatkan keputusan bertransaksi, dimana semakin tepat penerapan harga yang diberikan agen BRILink maka semakin tinggi tingkat keputusan bertransaksi. Muhammad Hanafi Zuardi dan Rita Rahim (2020) Mengenai Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink. Dari penelitian tersebut bahwasannya pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink adalah *process* dengan persentase 47% mengenai pelayanan cepat, tepat waktu dan tidak dibatasi jam kerja.

Secara umum perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian sebelumnya pada subjek, lokasi, dan teori penelitian yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang masalah, perbedaan dari hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti memutuskan untuk meneliti lebih lanjut terkait kualitas pelayanan, *transaction fee* dan lokasi terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink. Peneliti memilih meneliti studi kasus tersebut karena dapat memberikan pemahaman tentang perilaku nasabah dan dapat membantu agen BRILink untuk meningkatkan penjualannya dan

mempertahankan nasabah untuk kemudian menjadikan nasabah yang loyal.

Peneliti memilih indikator kualitas pelayanan, *transaction fee*, lokasi dan keputusan bertransaksi dalam penelitian ini. Yang pertama yaitu kualitas pelayanan, pada dasarnya tidak ada nasabah yang ingin diberikan pelayanan yang buruk, kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Penting bagi Agen BRILink untuk mengukur kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan pengalaman yang baik agar dapat bersaing, bertahan, berkembang dan mendapatkan nasabah yang loyal. Kemudian ada *transaction fee*, penetapan biaya transaksi yang tepat dengan jumlah transaksi yang dilakukan dapat menarik nasabah. Karena besar kecilnya biaya transaksi yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi nasabah untuk memutuskan bertransaksi melalui Agen BRILink. Lokasi yang strategis dan lahan yang luas memudahkan nasabah untuk menjangkau dan merasa nyaman saat bertransaksi di Agen BRILink.

Adapun indikator keputusan bertransaksi, peneliti memilih indikator ini dikarenakan kualitas pelayanan, *transaction fee* dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi dan ketiga faktor tersebut dapat menjadi pertimbangan utama bagi nasabah ketika memilih untuk bertransaksi melalui Agen BRILink atau tidak.

Selanjutnya peneliti memilih lokasi penelitian pada Desa Bantarwaru, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes ini dikarenakan hasil dari observasi mini yang dilakukan oleh peneliti lokasi ini terdapat fenomena pencabutan keagenan BRILink dari Bank BRI, sebelumnya di Desa Bantarwaru ini terdapat tiga agen BRILink namun karena adanya pencabutan keagenan tersebut di Desa Bantarwaru hanya ada dua Agen yang tersisa. Pencabutan keagenan tersebut dikarenakan adanya peraturan yang dilanggar, tidak bisa melunasi pinjaman dan penetapan biaya transaksi yang tidak sesuai. Dan menurut penuturan beberapa masyarakat

setempat yang peneliti wawancari pada tanggal 23 April 2024 pukul 16.25, Agen tersebut juga kurang edukatif dan tidak menetapkan biaya transaksi yang sama pada setiap nasabah. Oleh karena itu peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat dan membantu bagi Agen BRILink dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendapatkan nasabah yang loyal.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transaction Fee, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink di Desa Bantarwaru Kecamatan Bantarkawung”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink?
2. Apakah *Transaction Fee* Berpengaruh Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink
3. Apakah Lokasi Berpengaruh Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink?
4. Apakah Kualitas Pelayanan, *Transaction fee*, dan Lokasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink.
- b. Untuk Menganalisis Pengaruh *Transaction Fee* Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink
- c. Untuk Menganalisis Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink.

- d. Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Transaction Fee*, dan Lokasi Terhadap keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Informasi yang diberikan diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan sekaligus pemahaman tentang keputusan bertransaksi nasabah BRILink serta pelayanan yang di berikan. Sekaligus sebagai pedoman penelitian terkait dengan kualitas pelayanan, *transaction fee*, dan lokasi terhadap keputusan bertransaksi melalui agen BRILink.

2. Manfaat Praktis .

- a. Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, *transaction fee*, dan lokasi terhadap keputusan bertransaksi melalui agen BRILink ini diharapkan memberikan masukan dan membantu bagi para agen BRILink khususnya agen BRILink Ibu Tri Suhartini dan Ibu Eka di desa Bantarwaru dalam memahami nasabah.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi instansi yang melakukan penelitian serupa dan bagi perusahaan perbankan khususnya bank BRI untuk mengembangkan inovasi pada agen BRILink dimasa yang akan mendatang yang aman, nyaman serta memiliki fitur yang menarik bagi masyarakat.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pandangan tentang dunia perbankan bagi peneliti. Serta peneliti bisa menerapkan ilmu yang di dapat dari penelitian ini khususnya tentang nasabah, kualitas pelayanan serta keputusan dalam bertransaksi.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk mempermudah penelitian dalam melakukan penyusunan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Berikut adalah penjelasan mengenai sistematika pembahasan dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I ini dijelaskan mengenai garis besar gambaran umum dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab II berisi teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian ini, kajian pustaka, dan juga hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III dijelaskan mengenai apa dan berapa populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian, dan metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV berisi gambaran umum mengenai Agen BRILink, deskripsi data (karakteristik responden), analisis data dan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V ini berisi mengenai penutup, kesimpulan dan saran peneliti yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Teori Pemasaran

Menurut Kottler dan Keller (2009) Pemasaran merupakan suatu proses sosial di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara sukarela menukar produk yang bernilai dengan pihak lain. Kegiatan pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik yang berorientasi pada keuntungan maupun usaha sosial. Dalam melaksanakan kegiatan pemasaran, suatu perusahaan memiliki tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Dalam jangka pendek, tujuannya biasanya adalah untuk menarik minat konsumen, sedangkan dalam jangka panjang, tujuannya adalah untuk mempertahankan eksistensi dan pelanggan (Firman, 2022).

Dalam melakukan kegiatan pemasaran, perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang tepat agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal. Strategi pemasaran tidak hanya berfungsi untuk mendorong penjualan, tetapi juga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan kepuasan kepada pelanggan agar mendapatkan pandangan yang baik atau tanggapan positif dari mereka. Perusahaan harus bertanggung jawab penuh terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan dan kepuasan produk, memberikan harga yang kompetitif, serta menciptakan suasana dan lokasi toko yang nyaman bagi pelanggan. Dengan demikian, semua aktivitas dalam penjualan diarahkan untuk memuaskan pelanggan dengan tujuan akhir memperoleh keuntungan (Rahayu, 2023).

2. Teori Perilaku Nasabah

Pada konsep perilaku, memiliki hubungan erat dengan objek yang mengarah pada permasalahan manusia. Perilaku nasabah merupakan studi tentang pembelian dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan dan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan (Menitulo et al., 2021). Perilaku nasabah tidak secara langsung dapat dikendalikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan (dalam hal ini Bank BRI/BRILink) memerlukan sebuah manajemen dalam pemasaran yang bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hal yang dibutuhkan oleh nasabah serta bagaimana pemenuhannya diwujudkan. Pada saat membuat sebuah keputusan, seorang nasabah akan memilih produk transaksi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Oleh karena itu, nasabah memerlukan sejumlah informasi mengenai produk tersebut, sehingga akan berakhir pada keputusan bertransaksi.

Perilaku konsumen dan proses aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, serta evaluasi jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Perilaku nasabah dapat diartikan sebagai hal-hal yang mendasari nasabah untuk membuat keputusan pembelian. Di era teknologi yang semakin canggih, nasabah semakin selektif dalam menentukan pilihannya. Karena pada dasarnya nasabah tidak mau dikecewakan pada pasca pembelian (Tambunan, 2020).

3. Teori Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Menurut Kottler dan Amstrong (1998) kualitas adalah karakteristik dari produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Sedangkan menurut Garvin dan A. Dale Timpe (1990) Kualitas adalah keunggulan yang dimiliki oleh produk tersebut.

Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang

menunjang kemampuannya guna memuaskan kebutuhan yang ditetapkan atau di spesifikasikan. Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia tenaga kerja, produk, tugas dan proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen Garvin (1988). Menurut Kotler dan Muhtosim (2010:117) mengartikan kualitas ialah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. (Indrasari, 2019). Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan agar tetap eksis di tengah ketatnya persaingan dalam dunia industri

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum merujuk pada segala kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan dapat diberikan, jika pelanggan datang bertransaksi. Dan transaksi dapat terjadi jika nasabah datang dan ingin melakukan seluruh layanan keuangan yang di tawarkan(Warsito, 2015). Standar kualitas pelayanan perlu diperhatikan agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas (Shafrani 2022). Menurut Kotler (2008) dalam Siswanto dan Chayono pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan ialah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. (Siswanto dan Cahyono,2022)

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

1) Layanan dengan lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh para petugas layanan di berbagai sektor, termasuk dalam bidang hubungan masyarakat (humas), layanan informasi, dan bidang lainnya yang memiliki tugas untuk meimemberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang membutuhkan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan menggunakan tulisan adalah bentuk layanan yang paling kentara dalam pelaksanaan tugas. Bukan hanya dari segi kuantitas tetapi juga dari segi pelayanannya. Prinsip dasar layanan melalui penulisan terbukti efisien, terutama dalam konteks layanan jarak jauh karena pertimbangan biaya. Untuk memastikan kepuasan penerima layanan dalam bentuk tulisan, perhatian khusus harus diberikan pada faktor kecepatan, baik dalam pemrosesan masalah maupun tahapan penyelesaiannya, termasuk proses pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada pihak yang terkait.

3) Layanan dengan perbuatan

Pelayanan dilakukan oleh sebagian besar individu dari golongan menengah dan bawah. Oleh karena itu, kualitas tindakan atau pekerjaan sangat bergantung pada tingkat keahlian dan keterampilan petugas yang bersangkutan. (Indrasari, 2019)

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kriteria, yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bersifat fleksibel dan dapat diubah, bukan merupakan sesuatu yang permanen atau kaku. Perubahan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan, beberapa faktor menjadi penting

untuk mendukung proses tersebut, seperti survei atau observasi terhadap pelanggan. Hal ini mencakup masukan, pendapat, dan umpan balik mengenai pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:681) dalam Indrasari, kualitas pelayanan mencakup semua keunggulan dan karakteristik dari produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Produk atau jasa yang memiliki kualitas tinggi memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas produk dan jasa yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan yang meningkat dapat berkontribusi pada keuntungan bagi perusahaan. Salah satu strategi utama untuk mempertahankan perusahaan jasa adalah memberikan pelayanan berkualitas tinggi secara konsisten, mengungguli pesaing, dan memenuhi harapan pelanggan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan terutama berpusat pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi janji layanan untuk sejajar dengan harapan pelanggan. Pelanggan selalu lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan dari penyedia jasa yang dapat memaksimalkan kepuasannya. Pelanggan mengenali baik atau tidaknya suatu pelayanan berdasarkan pelayanan yang sebenarnya dan harapannya. Oleh karena itu lembaga keuangan harus menetapkan strategi baru yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Suatu produk atau jasa dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan efisien jika dibandingkan dengan pesaing lainnya. (Priyanath, 2021)

d. Indikator Kualitas Pelayanan

1) Berwujud (*tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menampilkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Termasuk pada aspek fisik atau material yang terkait dengan layanan, seperti fasilitas, peralatan atau penampilan personel. Hal ini bisa berarti penampilan fisik seperti ruangan pelayanan agen BRILink, seperti kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan transaksi, bukti fisik transaksi, penampilan agen saat melayani pelanggan.

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tertinggi.

Kemampuan dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Pemberi jasa diharuskan bersikap jujur dalam menyelesaikan masalah dan selalu menepati janji sesuai waktunya agar pelanggan tidak merasa ditipu.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

Assurance yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5) Empati (*emphaty*)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

4. Teori *Transaction Fee*

a. Definisi *Transaction Fee*

Transaction fee memiliki arti biaya transaksi dalam bahasa Indonesia. *Transaction fee* merupakan suatu biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk menyelesaikan suatu transaksi. Biaya transaksi adalah biaya yang harus dikeluarkan akibat terjadinya transaksi berupa pertukaran barang atau jasa (Assyfa, 2019). Biaya transaksi memiliki peran penting pada pengaplikasian biaya operasional sebuah perbankan. Biaya transaksi bisa dipakai mengukur efisiensi perbankan pada tercapainya profitabilitas sebuah perbankan (Solehatin Inaliya, 2022).

Biaya transaksi (*transaction fee*) adalah salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui keputusan bertransaksi nasabah melalui agen BRILink. Biaya transaksi ini digunakan untuk mengukur efisien atau tidaknya suatu desain usaha kemitraan maupun non kemitraan. Biaya transaksi muncul karena adanya transfer kepemilikan, oleh karena itu yang dimaksud biaya transaksi adalah biaya atas ketrampilan wirausaha,

jasa dan produk yang diberikan oleh agen BRILink untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.

Biaya merupakan ukuran terhadap besar kecilnya nilai kepuasan seseorang terhadap produk yang dibelinya. Nasabah akan berani membayar suatu produk yang dibelinya. Nasabah akan berani membayar suatu produk dengan harga yang relatif mahal apabila nasabah menilai kepuasan yang diharapkan terhadap produk yang akan dibelinya itu tinggi. Sebaliknya apabila seseorang itu menilai kepuasannya terhadap suatu produk itu rendah maka nasabah tidak akan bersedia untuk membayar atau membeli produk itu dengan harga yang mahal (Agusitina Andi, 2020)

b. Indikator *Transaction Fee*

1) Biaya Transfer

Biaya transfer adalah biaya yang dikenakan ketika melakukan transfer uang antar rekening bank atau dari rekening bank ke dompet elektronik atau sebaliknya melalui agen BRILink. Biaya ini bisa berupa biaya tetap atau berdasarkan persentase dari jumlah yang ditransfer. Biasanya, biaya transfer akan berbeda tergantung pada jumlah yang ditransfer dan jenis layanan yang gunakan.

2) Biaya Tarik Tunai

Biaya tarik tunai adalah biaya yang dikenakan ketika melakukan penarikan tunai dari saldo melalui agen Brilink. Biaya ini bisa berupa biaya tetap atau berdasarkan persentase dari jumlah yang ditarik. Biaya tarik tunai juga dapat bervariasi tergantung pada jumlah yang ditarik dan kebijakan agen Brilink. Biasanya nasabah transfer terlebih dahulu ke rekening agen BRILink atau membawa kartu ATM.

3) Biaya Setor Tunai

Biaya setor tunai adalah biaya yang dikenakan ketika nasabah

melakukan penyetoran uang ke dalam akun nasabah melalui agen Brilink. Biaya ini biasanya berupa biaya tetap atau berdasarkan persentase dari jumlah yang disetor. Seperti halnya biaya tarik tunai, biaya setor tunai juga dapat berbeda tergantung pada jumlah yang disetor dan kebijakan agen Brilink.

4) Biaya Setor Pinjaman

Biaya setor pinjaman adalah biaya yang mungkin dikenakan ketika nasabah melakukan pembayaran angsuran pinjaman melalui agen Brilink. Biaya ini bisa berupa biaya administrasi atau biaya layanan tambahan tergantung pada kebijakan penyedia layanan pinjaman dan agen Brilink. Biasanya, biaya ini ditentukan oleh pihak yang memberikan pinjaman.

5) Biaya Tagihan Dan Cicilan

Biaya tagihan dan cicilan adalah biaya yang mungkin dikenakan ketika nasabah melakukan pembayaran tagihan atau cicilan melalui agen Brilink. Biaya ini bisa berupa biaya administrasi atau biaya layanan tambahan. Biasanya, biaya ini akan ditambahkan ke jumlah tagihan atau cicilan yang harus nasabah bayar.

5. Teori Lokasi

a. Pengertian Lokasi

Kesuksesan suatu bisnis sangat terkait dengan lokasi dimana bisnis tersebut beroperasi dan dikelola. Hal tersebut sejalan dengan konsep dasar pemilihan lokasi bisnis dimana pemasar berusaha mendekati pasar sasaran sebisa mungkin (Syahbudi dan Barus, 2022). Lokasi memiliki peranan yang penting dalam berbisnis, terutama jenis bisnis yang bertujuan langsung kepada konsumen akhir. Akses menuju lokasi usaha sangat menentukan bagaimana konsumen mencapai dan membeli produk atau jasa. Lokasi bisnis dapat bermacam-macam tergantung dari segi konsep maupun bentuk usahanya. Lokasi usaha keagenan BRILink ini sapat

dilakukan dirumah dengan memanfaatkan ruangan yang ada untuk menghemat biaya sewa tempat. Namun, ada juga yang digabung dengan usaha lainnya seperti toko klontong, konter dan lainnya di kios (Artistiana, 2019).

Lokasi adalah tempat yang digunakan untuk proses penyampaian barang dan jasa dari penjual ke konsumen (Kelvinia, Putra, dan Efendi, 2021). Lokasi merupakan tempat atau letak usaha guna melakukan penjualan barang atau jasa yang telah ditentukan sehingga dapat dijangkau oleh konsumen. Lokasi yang strategis ialah terletak yang mudah dijangkau oleh konsumen dalam memenuhi kebutuhannya (Nurlia, 2020).

Sedangkan menurut Tjiptono dalam Kurniawan dan Soliha (2022) lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya (Kurniawan dan Soliha, 2022). Lokasi adalah alamat atau letak atau juga suatu tempat dimana seseorang menjalankan usahanya bertujuan agar mudah dijangkau oleh konsumen atau nasabah yang akan melakukan transaksi terhadap produk-produk atau jasa yang ditawarkan oleh agen BRIlink (Suharlina, 2023).

Dengan memilih lokasi usaha yang tepat, pemilik usaha akan mampu bersaing dengan pemilik usaha lainnya karena dapat beroperasi secara efisien dan efektif, serta dapat menentukan keberlangsungan hidup sebuah usaha. Oleh karena itu, strategi penentuan lokasi usaha merupakan hal yang penting dalam proses perencanaan usaha. Dalam memilih lokasi usaha haruslah mempertimbangkan berbagai faktor yang ada. Faktor-faktor yang di pertimbangkan padapelaksanaannya tentu akan berbeda-beda antara usaha yang satu dengan yang lainnya, faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi usaha listrik, akses transportasi, sikap masyarakat serta peraturan pemerintah setempat.

Seperti yang dikemukakan oleh Buchori Alma (2003) dalam

Syavardie dan Febrian, memilih lokasi usaha yang tepat sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan usaha dimasa yang akan datang. pada umumnya memilih lokasi usaha akan mencari lokasi yang memiliki biaya murah (Syavardie dan Febrian, 2024).

b. Indikator Lokasi

- 1) Akses, ialah lokasi yang dilalui mudah di jangkau sarana transportasi umum. Lokasi BRILink dapat di jangkau semua sarana transportasi maupun pejalan kaki. Sarana yang baik dan mudah dilewati oleh konsumen
- 2) Visibilitas, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal. Tempat usaha BRILink harus dapat terlihat langsung bisa dari segi bangunan, maupun petunjuk arah lokasi agen BRILink
- 3) Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama yaitu
 - a) Banyak orang berlalu lalang, artinya semakin banyak orang yang melihat atau melewati usaha BRILink tersebut, semakin besar potensi konsumen untuk bertransaksi melalui layanan agen BRILink.
 - b) Kepadatan dan kemacetan lalu lintas, semakin padat populasi di suatu lokasi usaha semakin banyak konsumen potensial yang dapat di jangkau oleh agen BRILink
- 4) Tempat parkir yang luas yaitu menyangkut kenyamanan dan keamanan. Nasabah akan merasa nyaman ketika mendapatkan tempat parkir yang luas, jika tempat parkir terlalu sempit nasabah akan merasa kendaraannya tidak aman karna harus ikut parkir di lokasi lain. Ini dapat mempengaruhi kepuasan dan mempengaruhi di masa depan.
- 5) Ekspansi, yaitu tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari. Pada umum nya agen BRILink menyatu dengan

lokasi usaha sebelumnya seperti usaha klontong, konter, dan lainnya. Maka dari itu agen harus mempunyai lahan yang cukup luas agar di masa depan dapat melakukan perluasan lahan usaha.

6. Teori Keputusan Bertransaksi

a. Definisi Keputusan Bertransaksi

Keputusan adalah suatu hasil dari proses mental atau kognitif yang membawa pemilihan jalur tindakan diantara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap pada proses pengambilan keputusan selaluu mendapat satu pilihan akhir (Hudi, 2021 dalam Ningrum, Sujianto dan Faizin). Keputusan bertransaksi adalah keputusan oleh konsumen untuk melakukan transaksi suatu produk diawali dengan adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Setiap agen harus bisa menonjolkan produk yang ditawarkan antar agen bank karena pada dasarnya hampir sama dan mudah ditiru. Oleh karena itu keunggulan bersaing pada bisnis ini terutama berasal dari kemampuan suatu agen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau nasabahnya (Ningrum, Sujianto dan Faizin, 2023).

Menurut Shiffman (2004) dalam (Ridzwan et al., 2021), keputusan bertransaksi ialah pemilihan dua atau lebih opsi keputusan pembelian, yang berarti bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Sumarsono, Surbakti, Huda dan Rini, dalam melakukan keputusan pembelian konsumen akan melalui tahap pencarian informasi. Apabila sumber informasi menyatakan puas, maka akan menjadi rekomendasi positif untuk konsumen baru melakukan keputusan pembelian terhadap produk yang sama, sehingga kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

b. Indikator Keputusan Bertransaksi

1) Pemilihan Produk

Nasabah dapat mengambil keputusan untuk bertransaksi

perbankan maupun non bank. Dalam hal ini agen BRILink harus memusatkan perhatiannya kepada orang-orang yang berminat melakukan transaksi perbankan serta alternatif yang di pertimbangkan.

2) Pemilihan Jenis Transaksi

Nasabah harus mengambil keputusan tentang transaksi apa yang akan dilakukan. Setiap transaksi memiliki perbedaan-perbedaan tersendiri. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan seperti tarik tunai, setor tunai, transfer sesama dan antar bank. Adapun transaksi non perbankan, yaitu *top-up e-wallet*, pembayaran tagihan dan cicilan, dan lain sebagainya.

3) Pemilihan Tempat Penyalur

Nasabah harus mengambil keputusan agen BRILink mana yang akan dikunjungi. Setiap nasabah mempunyai pertimbangan yang berbeda-beda dalam hal menentukan agen BRILink bisa dikarenakan faktor kualitas pelayanan yang ramah, biaya transaksi yang murah, lokasi yang dekat, persediaan saldo banyak sehingga dapat melakukan transaksi dalam jumlah banyak, dan lain-lain.

4) Waktu Bertransaksi

Keputusan nasabah dalam pemilihan waktu bertransaksi bisa berbeda-beda. misalnya, nasabah ada yang melakukan transaksi setiap hari, seminggu sekali, sebulan sekali atau waktu tertentu.

5) Jumlah Transaksi

Nasabah dapat mengambil keputusan tentang seberapa banyak transaksi yang akan dilakukan. Dalam hal ini agen BRILink harus mempersiapkan banyak modal tunai maupun non-tunai agar kebutuhan bertransaksi nasabah terpenuhi.

B. Landasan Teologis

1. Kualitas Pelayanan

Dalam konteks bisnis, Islam mengajarkan pentingnya memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pelayanan yang berkualitas adalah ketika apa yang dilakukan seseorang untuk orang lain mampu menciptakan rasa senang dan bahagia, yang pada akhirnya memperkuat hubungan dan tali silaturahmi antara kedua pihak. Untuk memenuhi harapan nasabah, kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan. Pelayanan yang baik dilakukan dengan sepenuh hati, memberikan yang terbaik agar nasabah merasa percaya dan yakin. sebagaimana tertera dalam QS. Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”. (Q.s. Ali-Imran: 159)

Dari ayat tersebut menegaskan secara implisit, bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang mengutamakan kelembutan hati dan saling menghormati akan membangun hubungan yang lebih loyal dengan nasabah. Oleh karena itu, prinsip-prinsip yang diajarkan dalam QS. Ali Imran ayat 159 dapat menjadi pedoman bagi Agen BRILink dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana seorang yang berbisnis dituntut untuk melayani dengan penuh kesabaran, kelembutan dan sikap yang baik sehingga menciptakan rasa nyaman dan mempererat hubungan dengan nasabah.

2. Transaction Fee

Selain kualitas pelayanan yang baik, biaya transaksi juga memiliki peran penting dalam kelangsungan sebuah bisnis BRILink. Biaya transaksi yang adil adalah biaya yang setara dengan transaksi yang dilakukan. Biaya transaksi yang dikeluarkan harus setara dengan pelayanan yang didapat kemudian saling ridha meridhai agar terjadi keadilan biaya transaksi. Agen BRILink harus menetapkan biaya transaksi yang adil dan seimbang, dimana harga tidak boleh terlalu rendah yang dapat merugikan atau terlalu tinggi sehingga memberatkan nasabah. sebagaimana tertera dalam QS. An Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (Q.S. An-Nisa:29)

Dengan ayat tersebut dapat dipahami bahwa menetapkan biaya transaksi oleh Agen BRILink, harus ada kejujuran dan transparansi serta larangan untuk mengambil keuntungan dengan cara yang tidak sah. Prinsip-prinsip ini mendasari etika bisnis yang islami, termasuk dalam hal penentuan harga yang adil dan bermanfaat bagi kedua belah pihak.

3. Lokasi

Penentuan lokasi usaha merupakan hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan dengan baik oleh agen BRILink dengan memperhatikan lingkungan sekitarnya, dimana usaha yang dilakukan tidak membuat kerugian ataupun kerusakan, transportasi, tenaga listrik dan lainnya. Lokasi usaha digunakan untuk jangka panjang, maka dari itu pemilihan lokasi berarti menghindari sebanyak mungkin sisi negatif dan mendapatkan lokasi dengan banyak sisi positif (Yunus et al., 2021) . Sebagaimana tertera dalam Q.S Al-‘Araf ayat 56:

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ
مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

“Janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah diatur dengan baik. Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat dengan orang-orang yang berbuat baik”. (Q.S Al-A’raf: 56)

Ayat tersebut mengandung pesan penting mengenai menjaga alam dan tidak membuat kerusakan. Memilih lokasi usaha harus mempertimbangkan keseimbangan antara kesuksesan usaha, dampak lingkungan dan memberikan kebaikan untuk lingkungan sekitar karena hal tersebut secara langsung berdampak positif terhadap usaha yang dijalankan. Agen BRILink harus memiliki tempat usaha yang strategis agar mudah di jangkau oleh nasabah dan selalu menjaga kebersihan serta kerapihan agar nasabah merasa nyaman saat bertransaksi di lokasi usaha agen BRILink.

4. Keputusan Bertransaksi

Keputusan bertransaksi adalah proses nasabah memutuskan untuk melakukan transaksi berdasarkan beberapa pertimbangan. Dalam perspetif islam keputusan bertransaksi juga dapat dipengaruhi oleh etika dan prinsip syariah. Prinsip seperti kejujuran, keadilan dan keterbukaan merupakan elemen penting dalam memastikan bahwa setiap keputusan transaksi dilakukan dengan benar dan tidak merugikan salah satu pihak (Syamsiah & Mawarni, 2023). Sebagaimana dalam hadis riwayat Baihaqi dari Ibnu Abbas Ra yang artinya:

“Wahai para pedagang, sesungguhnya kalian menguasai urusan yang telah menghancurkan umat terdahulu, yakni takaran dan timbangan”. (HR. Baihaqi).

Hadis diatas mengandung makna bahwa pentingnya menjaga etika dan keadilan dalam bertransaksi. Dalam hal ini keputusan bertransaksi melalui agen BRILink, bahwa setiap transaksi yang dilakukan haruslah transparan, adil dan tidak merugikan pihak manapun.

C. Kajian Pustaka

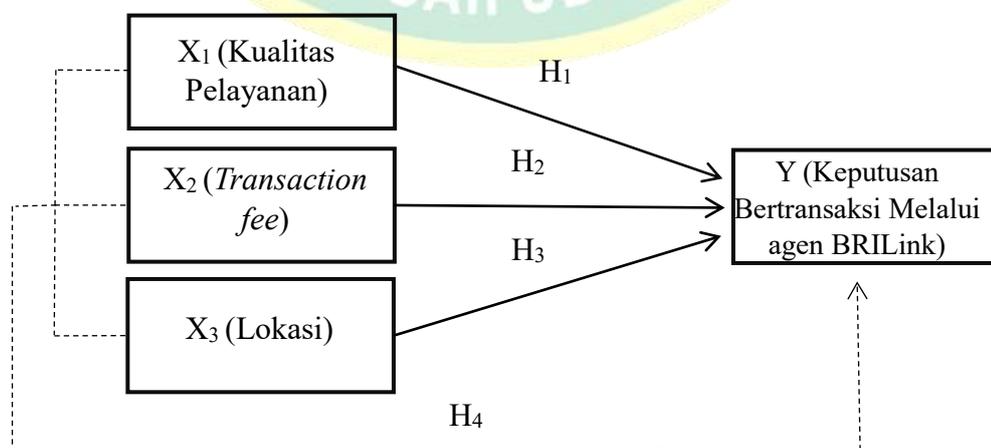
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	(Damayanti et al., 2022) Judul: Pengaruh Kualitas Layanan Laku Pandai (Brilink) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Keuangan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	Pada penelitian yang ditulis peneliti sama-sama menggunakan kualitas pelayanan Brilink sebagai variabel <i>independen</i> dan nasabah agen Brilink sebagai subjek penelitian	-Pada penelitian sebelumnya menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel <i>independen</i> dan variabel <i>dependen</i> berupa kepuasan nasabah dalam bertransaksi keuangan. -Sedangkan pada penilian ini menggunakan kualitas pelayanan, <i>transaction fee</i> dan lokasi sebagai variabel independen dan keputusan bertransaksi melalui agen Brilink sebagai variabel dependen -Penelitian terdahulu subjek penelitian dilakukan pada nasabah BRILink di Yogyakarta Sedangkan penelitian saat ini subjek penelitiannya nasabah Agen BRILink Desa Bantarwaru
2	(Inayatullah et al., 2023) Judul: “Pengaruh kualitas jaringan internet, biaya Transaksi, dan fitur layanan mesin EDC terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di Kota Parepare”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pengaruh kualitas jaringan internet berpengaruh secara positif dan signifikan, biaya transaksi berpengaruh secara positif dan signifikan dan pengaruh fitur	Penelitian terdahulu memiliki persamaan dengan penilitian ini yaitu menggunakan biaya transaksi sebagai variabel X dan sama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan, menggunakan uji	-Penelitian terdahulu meneliti kualitas jaringan dan layanan mesin EDC sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y. Sedangkan pada penelitian ini meneliti kualitas pelayanan dan lokasi sebagai variabel X dan keputusan bertransaksi sebagai

		layanan mesin edc berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	regresi linear berganda	variabel Y. -peneliti terdahulu subjek penelitian pada pelanggan agen BRILink Kota ParePare, Sedangkan penelitian saat ini meneliti di Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwaru.
3	(Yulius et al., 2024) Judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka”	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian jasa Agen BRILink.	Pada penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama memiliki variabel independen yang diteiti Kualitas pelayanan dan meneiti pada Agen BRILink	Penelitian terdahulu hanya memiliki -dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan, -pembelian jasa Agen BRILink sebagai variabel dependen -lokasi penelitian di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka Sedangkan penelitian ini -menggunakan tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, <i>transaction fee</i> , dan lokasi sebagai -keputusan bertransaksi melalui agen BRILink sebagai variabel independen -lokasi penelitian di Desa Bantarwaru Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes
4	(Annisa, 2020) Judul: “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Dalam Bertransaksi	-Lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam bertransaksi menggunakan BRILink -Kualitas pelayanan tidak berpengaruh	Penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama meneliti Lokasi dan Kualitas pelayanan	Penelitian terdahulu: -subjek nya pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kendari -pada variabel kualitas pelayanan hasilnya tidak berpengaruh secara positif dan signifikan Sedangkan penelitian

	Menggunakan BRILink Di Kecamatan Baruga Kota Kendari (Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kendari)”	secara positif dan signifikan terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam bertransaksi menggunakan BRILink -Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat Mahasiswa Perbankan Syariah dalam bertransaksi menggunakan		saat ini: -subjek nya nasabah agen BRILink Desa Bantarwaru -pada hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan
5	(Irwan et al., 2024) Judul: “Pengaruh Lokasi Dan Produk Terhadap Pendapatan Agen BRILink Pada Kabupaten Gorontalo”	-lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan agen BRILink pada Kabupaten Gorontalo. - produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan agen BRILink pada Kabupaten Gorontalo	Penelitian saat ini dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel independen lokasi untuk diteliti	Penelitian terdahulu: -menggunakan variabel dependen Pendapatan Agen BRILink -Lokasi Penelitian di Kabupaten Gorontalo Penelitian saat ini: -menggunakan keputusan bertransaksi melalui agen BRILink -lokasi penelitian di Desa Bantarwaru, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes

D. Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Pemikiran

Keterangan:

X_1, X_2, X_3 = Variabel bebas (Variabel *Independent*)

Y = Variabel terikat (variabel *dependent*)

—→ Variabel bebas berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat

-----→ Variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat

E. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang kebenarannya masih akan diuji secara empirik serta masih didasarkan pada teori-teori yang relevan. Dari kerangka penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Penelitian Kualitas Pelayanan (H_1)

Berdasarkan penelitian terdahulu, karya (Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono, 2021), kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi di Agen BRILink. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayan mampu meningkatkan keputusan bertransaksi di agen BRILink, dengan dibuktikannya semakin baik kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan maka akan semakin meningkatkan jumlah pelanggan yang bertransaksi di agen BRILink. Maka dapat disimpulkan bahwa:

H_1 = Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink

2. Hipotesis Penelitian *Transaction Fee* (H_2)

Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh (Inaliya Solehatin,) *transaction fee* berpengaruh pada upaya pembentukan loyalitas nasabah untuk terus bertransaksi pada agen BRILink. Menurut fenomena penelitian yang telah dilakukan biaya transaksi yang ditetapkan oleh Agen BRILink sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

H₂ = *Transaction Fee* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink

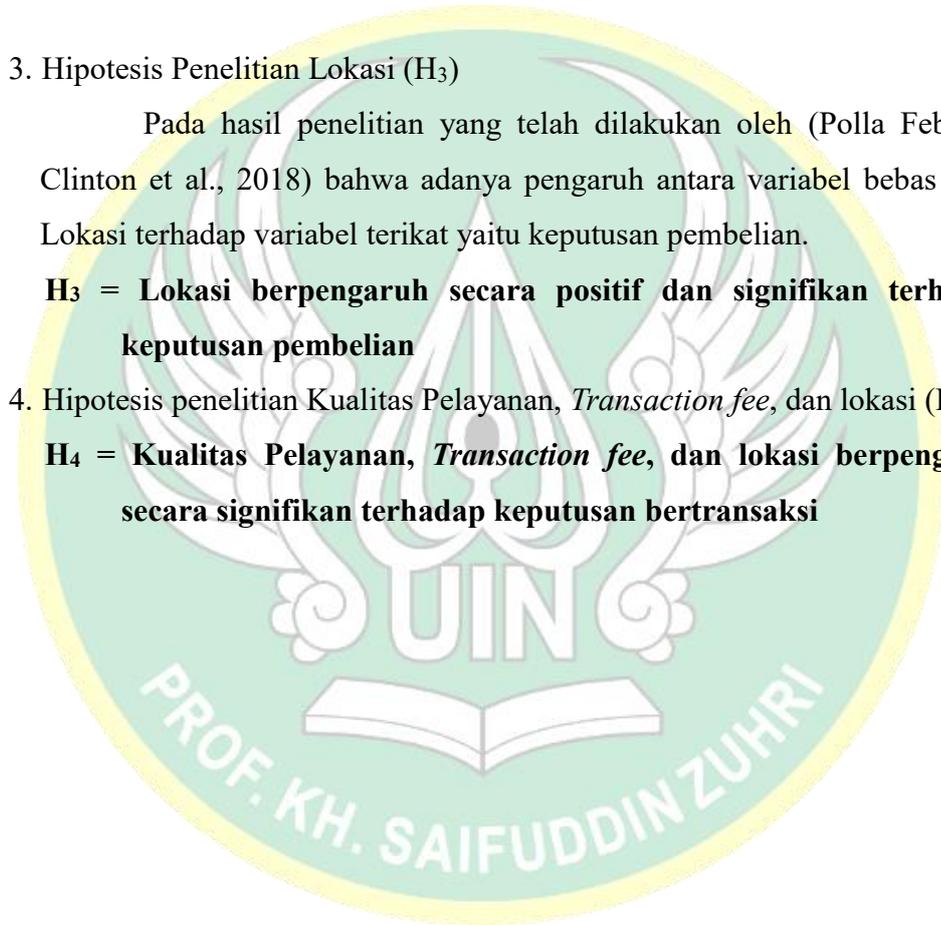
3. Hipotesis Penelitian Lokasi (H₃)

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Polla Febriano Clinton et al., 2018) bahwa adanya pengaruh antara variabel bebas yaitu Lokasi terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian.

H₃ = Lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian

4. Hipotesis penelitian Kualitas Pelayanan, *Transaction fee*, dan lokasi (H₄)

H₄ = Kualitas Pelayanan, *Transaction fee*, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana didalamnya penelitian ini menggunakan banyak angka. Bertujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan dari pengaruh variabel bebas (X) berupa kualitas pelayanan, *transaction fee*, dan lokasi, terhadap variabel terikat (Y) yaitu keputusan bertransaksi melalui agen BRILink. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data secara kuesioner.

Peneliti mengambil jenis penelitian ini dikarenakan minat masyarakat yang cukup tinggi dalam bertransaksi melalui agen BRILink. Selain karena lokasinya yang cukup jauh ke kantor BRI, faktor masyarakat yang kurang mengerti teknologi dan tidak mau ribet juga menjadi salah satu alasan BRILink diminati masyarakat. Hal ini menjadikan peneliti ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan, *transaction fee* dan lokasi dapat mempengaruhi nasabah dalam bertransaksi melalui agen BRILink.

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan dengan meminta bantuan agen BRILink setempat untuk menyampaikan kepada responden yaitu nasabah yang bertransaksi di agen BRILink yang dijadikan sampel. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari wawancara denan nasabah, bahan kepustakaan, studi litteratur melalui internet mengenai hal-hal yang relevan dengan penelitian ini.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada nasabah agen BRILink Desa Bantarwaru (Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah

52274, Indonesia) dengan menyebar kuesioner secara *offline*. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Desa Bantarwaru karena di Desa Bantarwaru ada kasus pencabutan Agen BRILink oleh Bank BRI dikarenakan melakukan pelanggaran dan setelah melakukan survey dan wawancara dengan nasabah dan agen BRILink di Desa Bantarwaru Agen tersebut juga kurang dalam kualitas pelayanan seperti kurang ramah dan edukatif mengenai perbankan. Masyarakat juga masih kurang paham dengan transaksi perbankan. Sebelum adanya BRILink masyarakat desa Bantarwaru yang merantau biasanya mengirim uang ke kampung melalui trevel yang dimana, keamanannya sangat kurang. Selain itu, jarak yang cukup jauh ke kantor BRI menjadikan nasabah lebih memilih bertransaksi melalui agen BRILink. Adanya BRILink sangat membantu masyarakat desa yang ingin melakukan transaksi perbankan maupun non bank. Peneliti juga ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan, *transaction fee*, dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah bertransaksi melalui agen BRILink di Desa Bantarwaru.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan November 2023 sampai dengan September 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan elemen-elemen yang lengkap (misal: orang, institusi, pekerjaan) yang paling sedikit memiliki satu karakteristik yang sama. Populasi merupakan seluruh kelompok orang atau obyek yang menarik perhatian peneliti. Menarik perhatian disini diartikan dengan sesuai kriteria yang peneliti tentukan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah agen BRILink yang berada di Desa Bantarwaru, yaitu nasabah Agen BRILink Ibu Tri sebanyak 463 nasabah dan Agen BRILink Ibu Eka sebanyak 455 nasabah jadi jumlah seluruh populasi ada 918.

2. Sampel

Sampel adalah bagian atau pecahan dari keseluruhan atau bagian dari seluruh himpunan populasi yang dipilih oleh peneliti untuk berpartisipasi dalam penelitian. Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability* sampling dengan cara *purposive sampling*. *Non probability* sampling adalah teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *purposive sampling* ialah pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan (Fauzy, 2019).

Untuk mengetahui jumlah sampling yang akan digunakan, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan asumsi bahwa populasi berdistribusi normal dan data yang ada relatif banyak. Penggunaan *margin error* sebesar 5% dipilih dalam penelitian ini karena mengacu pada pernyataan Slovin dalam Ridwan (2005) bahwa umumnya penelitian dalam ilmu sosial menggunakan *margin error* sebesar 5%. Selain itu, semakin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya semakin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi (Amin et al., 2023). Rumus Slovin dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = tingkat Kesalahan (5%)

Berdasarkan rumus diatas, besarnya sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{918}{1+(918)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{918}{1+918(0,0025)}$$

$$n = \frac{918}{4,295}$$

$$n = 213,736 \text{ (dibulatkan menjadi 214)}$$

Maka dalam penelitian ini, peneliti melakukan sampel pada nasabah agen BRILink Desa Bantarwaru berjumlah 214 responden, yang kemudian akan digunakan untuk dapat mewakili populasi sejumlah 918 orang.

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) yaitu:

a) Variabel bebas (Variabel *Independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini ada tiga variabel bebas yaitu; Kualitas Pelayanan (X_1), *Transaction fee* (X_2), dan Lokasi (X_3)

b) Variabel Terikat (Variabel *dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink (Y).

2. Indikator Penelitian

Tabel 3. 1 Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kualitas Pelayanan	kualitas pelayanan mencakup semua keunggulan dan karakteristik dari produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung.(Kotler dan Armstrong (2012:681) dalam buku karya Meithiana Indrasari 2019) ,	<ul style="list-style-type: none"> a. Berwujud (<i>tangibles</i>) b. Keandalan (<i>reliability</i>) c. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) d. Jaminan dan Kepastian (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>emphaty</i>) Sumber: Meithiana Indrasari 2019)
2	<i>Transaction Fee</i>	<i>Transaction fee</i> merupakan suatu biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk menyelesaikan suatu transaksi. Biaya transaksi adalah biaya yang harus dikeluarkan akibat terjadinya transaksi berupa pertukaran barang atau jasa (Assyfa, 2018).	<ul style="list-style-type: none"> a. Biaya Transfer b. Biaya Tarik Tunai c. Biaya Setor Tunai d. Setor Pinjaman e. Biaya Tagihan dan Cicilan Sumber: Solehatin Inaliya, 2022
3	Lokasi	lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa yangmementingkan segi ekonominya. (Tjiptono dalam Kurniawan dan Soliha, 2022)	<ul style="list-style-type: none"> a. Akses b. Visibilitas c. Lalu lintas d. Tempat Parkir e. Ekspansi Sumber: Kurniawan dan Soliha, 2022)

4	Keputusan Bertransaksi	keputusan bertransaksi ialah pemilihan dua atau lebih opsi keputusan pembelian, yang berarti bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan (Shiffman (2004) dalam (Ridzwan et al., 2021)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemilihan produk b. Pemilihan jenis transaksi c. Pemilihan tempat penyalur d. Waktu transaksi e. Jumlah transaksi <p>Sumber: Ridzwan et al., 2021</p>
---	------------------------	--	--

E. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini dari data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti. Data dikumpulkan secara langsung dari agen BRILink dan nasabah. Data primer diambil dari wawancara, angket kuesioner dari nasabah agen BRILink di Desa Bantarwaru.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti buku, jurnal akademik, informasi diinternet, situs web, dan lain sebagainya untuk mendukung data primer.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Lungan data merupakan keterangan-keterangan atau fakta-fakta yang dikumpulkan dari suatu populasi atau bagian populasi yang akan digunakan untuk menerangkan ciri-ciri populasi yang bersangkutan. Teknik

pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ketika akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti (Sugiyono, 2015:137). Wawancara merupakan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu (Hardani et al 2022. 137). Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, dimana dalam penelitian ini wawancara dilakukan oleh peneliti dengan agen BRILink menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2015:142). Dalam penelitian ini kuesioner akan disebarakan ke nasabah yang telah bertransaksi melalui agen BRILink.

Untuk skala pengukuran alternative jawaban yang digunakan ialah skala likert. Menurut sugiyono dalam Hardani (2022:179) skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Indikator-indikator ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab responden. Metode ini memiliki memiliki gradasi atau nilai skala dari sangat positif sampai sangat negatif. Nilai tersebut meliputi:

- | | | |
|----|---------------------------|------------------|
| a) | Sangat Tidak Setuju (STS) | : diberi nilai 1 |
| b) | Tidak Setuju (TS) | : diberi nilai 2 |
| c) | Netral (N) | : diberi nilai 3 |
| d) | Setuju (S) | : diberi nilai 4 |
| e) | Sangat Setuju (SS) | : diberi nilai 5 |

3. Literature Review

Randolf menyebutkan bahwa *literature review* merupakan gabungan anantara hasil dan sintesa informasi yang berpusat pada temuan meringkasnya kemudian menarik kesimpulan. *Literature review* merupakan bahan bacaan yang berhubungan dengan topik dalam penelitian (Ridwan et al. 2021:44-45).

Literature review yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari buku, jurnal, artikel, dan website yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006) validitas berhubungan dengan suatu perubahan mengukur apa yang seharusnya diukur, validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor item total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan. Teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah korelasi *Brivariate person* (produk momen pearson) dengan taraf signifikansi 0,05. Dengan cara membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} pada penelitian ini, dengan: r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dengan n disebut jumlah sampel. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

- b. jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan selalu konsisten. Dalam penelitian, reliabilitas mengukur sejauh mana suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan kondisi yang sama. Pengujian reliabilitas menggunakan uji statistic *cronboach alpha*. Nilai *Cronboach Alpha* dapat dibandingkan dengan nilai 0,60:

- 1) jika nilai alpha $> 0,60$ artinya reliabilitas mencukupi atau reliabel sebagai alat pengumpul data
- 2) jika nilai alpha $< 0,60$ maka dinyatakan tidak reliabel (Sanaky, 2021).

H. Analisis Data

Analisis merupakan proses pencarian dan perencanaan secara sistematis semua data dan bahan lain yang telah terkumpul bertujuan agar peneliti mengerti mengenai makna yang telah ditemukannya (Ma'sumah, 2019).

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian hipotesis, untuk memastikan apakah persamaan pada model regresi dapat diterima secara ekonometrika.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mendapatkan hasil yang valid dari uji asumsi klasik, maka perlu diketahui apakah data tersebut berdistribusi normal. Data berdistribusi normal berdasarkan uji *Kolmogorov-smirnov* adalah jika hasil pengujian didapat nilai *asympt.sig (2-tailed)* $> 0,05$, data berdistribusi normal dan PP Plot standardized residual mendekati garis diagonal, maka data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lainnya dengan menggunakan *Tolerance* Dan *Variance Inflation Factor*. Jadi, *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Asumsi dari *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* dapat dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Jika didapat nilai *tolerance* > 0.10 dan $VIF < 10$ maka model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas.
- 2) Jika didapat nilai *tolerance* < 0.10 dan $VIF > 10$ maka model regresi terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian ini dilakukan dengan metode glejser dilakukan dengan meregresikan semua variabel independen terhadap nilai mutlak errornya. Dimana pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas jika hasil uji glesjer didapat hasil nilai signifikansi variabel bebas $> 0,05$. Maka, disimpulkan pada model regresi tidak terjadi kesamaan *variance* residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Uji analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel bebas yang diuji terhadap variabel terikat. Persamaan umum regresi berganda adalah: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat (keputusan bertransaksi)
- X_1 = Variabel bebas satu (kualitas pelayanan)
- X_2 = Variabel bebas dua (*transaction fee*)
- X_3 = Variabel bebas tiga (lokasi)
- e = Nilai koefisien

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Untuk melihat pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat didapat dengan melakukan uji-t, jika hasil uji t didapat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji- F digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Berdasarkan uji-F jika nilai F hitung $>$ F tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Rumus mencari f_{tabel} yaitu :

$$\begin{aligned} f_{tabel} &= a ; (k ; n - k - 1) \\ &= 0,05 (3 ; 214 - 3 - 1) \\ &= 0,05 (3 ; 210) \end{aligned}$$

Keterangan:

a = Nilai probabilitas (0.05)

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel *independent* (bebas)

c. Uji Koefisien Determinasi

Bertujuan untuk mengukur seberapa besar presentase kemampuan variabel-variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Rentang nilai presentase hasil uji koefisien determinasi adalah berada pada rentang 0 sampai 1 (Purba et al., 2021). Nilai yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah rendah, begitu juga sebaliknya jika nilai menunjukkan mendekati 1 menandakan bahwa variabel independen memberikan sebagian besar informasi yang diperlukan untuk

memprediksi variabel dependen (Sabrudin, 2020). Adapun rumus adalah:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = determinasi

R = nilai koefisien korelasi



BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BRILink

4. BRILink Secara Umum

Pada tahun 2015 OJK (Otoritas Jasa Keuangan) meluncurkan program LAKU PANDAI (Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif) (<https://ojk.go.id/>). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) Nomor 19/POJK.03/2014 Pasal 16 tentang Laku Pandai menjelaskan bahwa Bank Penyelenggara Laku Pandai bekerjasama dengan Agen untuk menyediakan produk Bank bagi masyarakat yang belum melayani kantor Bank. Berdasarkan persetujuan OJK terkait dengan program Laku Pandai, Bank BRI sebagai salah satu bank terkemuka yang ada di Indonesia turut berpartisipasi dalam program ini dan melakukan suatu terobosan dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah tidak berpaling kepada pesaing (Maryani, 2020).

Bank BRI meluncurkan inovasi baru dengan melakukan pengembangan inovasi terhadap layanan produk yang mampu memahami kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Produk inovasi yang diluncurkan oleh Bank BRI adalah BRILink. BRILink ialah layanan keagenan dari Bank BRI yang menyediakan transaksi keuangan dengan menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang beroperasi di sekitar masyarakat, khususnya bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor bank atau yang belum memiliki akses ke layanan perbankan. Dengan BRILink, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu mengunjungi kantor bank (Rizkiyaningsih et al., 2021).

BRILink merupakan perpanjangan tangan dari layanan Bank BRI dimana Agen BRILink dapat melakukan transaksi secara *real*

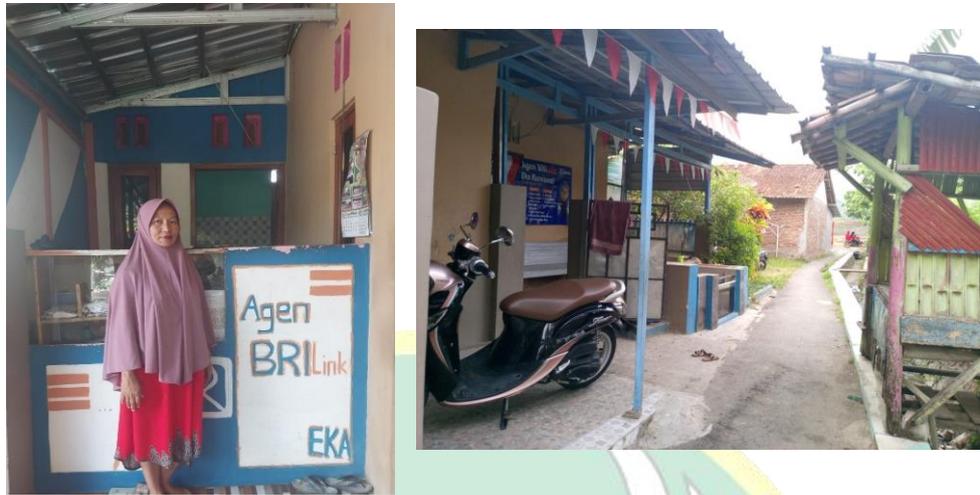
time online dan difasilitasi mini ATM atau mesin EDC dengan konsep *sharing fee* 50:50 antara Bank dengan Agen (Purnomo et al., 2023). BRILink memberikan banyak kegunaan bagi nasabahnya, diantaranya memberikan efisiensi waktu operasional, selain itu memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Persyaratan menjadi Agen BRILink adalah harus memiliki usaha utama berupa usaha perorangan atau badan usaha tidakberbadan hokum setidaknya sudah berjalan selama dua tahun. Selain itu, Agen juga harus memiliki rekening giro/tabungan pada BRI sebesar Rp 3.000.000 untuk BRILink mobile yang telah menjadi ketentuan kantor pusat.

5. BRILink Desa Bantarwaru

Tujuan utama dari Agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum bisa dilayani oleh Bank secara langsung. Agen BRILink tersebar hingga ke pelosok desa salah satunya Desa Bantarwaru merupakan Desa yang berada di Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes, Jawa Tengah memiliki jarak yang cukup jauh, jalan yang masih rusak dan tidak ada angkutan umum untuk sampai ke kantor cabang BRI terdekat. Oleh karena itu, masyarakat merasa terbantu dengan adanya Agen BRILink untuk melakukan transaksi perbankan maupun *non* perbankan.

Agen BRILink Ibu Eka merupakan Agen BRILink pertama di Desa Bantarwaru. Awalnya Ibu Eka memiliki usaha menjual pulsa, paket data, kartu perdana dan melayani pembayaran e-wallet serta tagihan. Pada tahun 2015 Ibu Eka bergabung dengan keagenan BRI sampai dengan sekarang sudah memiliki nasabah sebanyak 455 nasabah. menurut penuturan ibu Eka selaku Agen BRILink dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 28 Agustus 2024, usaha Agen BRILink bisa berjalan sampai sekarang karena mengutamakan hubungan baik dengan nasabah dan menyediakan modal yang cukup banyak agar nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dengan nominal besar.

Gambar 4. 1 Agen BRILink Ibu Eka



Sumber: Data primer, 2024

Agen BRILink milik Ibu Tri berawal mula dari usaha konter pulsa yang diberi nama “Tri Cell” pada tahun 2013, kemudian mulai tertarik pada usaha Agen BRILink dan mulai belajar dengan Ibu Eka selaku Agen BRILink pertama di Desa Bantarwaru. Pada tahun 2016 ibu Tri mulai bergabung menjadi Agen BRILink. Sampai pada tahun 2021 dari keuntungan menjadi Agen BRILink Ibu Tri membuka toko kelontong. Ibu Tri kini sudah memiliki cukup banyak nasabah tetap yaitu sebanyak 463 nasabah.

Gambar 4. 2 Agen BRILink Ibu Tri



sumber: Data primer, 2024

B. Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap dua nasabah Agen BRILink di Desa Bantarwaru. Populasi nasabah agen BRILink Ibu Tri sebanyak 463 dan nasabah agen BRILink Ibu Eka sebanyak 455, jadi jumlah seluruh nasabah agen BRILink Desa Bantarwaru ada 918. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan *margin eror* 5% maka dihasilkan sampel sebanyak 214 nasabah sebagai responden. Adapun karakteristik responden pada penelitian ini:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	76	35,5%
2	Perempuan	138	64,5%
Total		214	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin Laki-laki berjumlah 76 responden atau sebanyak 35,5% dan responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 138 responden atau 64,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu Perempuan.

2. Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	17-26	24	11,2%
2	27-36	57	26,6%
3	37-46	48	22,4%
4	47-56	55	25,7%
5	57-70	30	14,1%
Total		214	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Dari tabel 4.2 diketahui responden berdasarkan umur, pada umur 17-26 sebanyak 24 orang, 27-36 sebanyak 57 orang, 37-46 sebanyak 48 orang, 47-56 sebanyak 55 orang dan 57-70 sebanyak 30 orang. Oleh karena itu, dari data tersebut dapat disimpulkan umur 27-36 paling sering bertransaksi di agen BRILink.

3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3 Responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1.	Irt	95	44,8%
2.	Pedagang	21	9,91%
3.	Petani	38	17,9%
4.	Peternak	10	4,72%
5.	Buruh	19	8,96%
6.	Supir	9	4,25%
7.	Karyawan Swasta	10	4,72%
8.	Pelajar	2	0,96%
9.	Wiraswasta	5	2,36%
10.	Wirausaha	3	1,42%
	Total	214	100%

Dari tabel 4.3 diatas diketahui responden dengan Pekerjaan Ibu Rumah Tangga lebih besar sebanyak 95 orang atau 44,8%. Kemudian ada Petani sebanyak 38 orang atau 17,9% dan Pedagang ada sebanyak 21 orang atau 9,91%. Sedangkan untuk yang lainnya ada Buruh sebanyak 19 orang atau 8,96%, Peternak 10 orang atau 4,72%, Karyawan Swasta sebanyak 10 orang atau 4,72%, Supir sebanyak 9 orang atau 4,25%, Wiraswasta sebanyak 5 orang atau 2,36%, Wirausaha ada 3 orang atau 1,42% dan Pelajar 2 orang atau 0,94%,

4. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Setiawati & Wiwoho, 2021).

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dengan taraf signifikansi sebesar 0.05. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 diterima atau pernyataan tersebut dinyatakan valid sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau pernyataan tersebut tidak valid. Adapun penentuan nilai r_{tabel} sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{tabel} &= n - 2 \\ &= 214 - 2 \\ &= 212 \end{aligned}$$

Maka dalam penelitian ini nilai *degree of freedom (df)* nya ialah sebesar 212 dengan taraf signifikansi 5%, nilai r_{tabel} yang didapat adalah 0.134.

Berikut adalah hasil pengujian validitas menggunakan IBM SPSS Versi 22.0 :

a. Uji Validitas Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 4. 4 hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X _{1.1}	0.548	0.134	Valid
X _{1.2}	0.493	0.134	Valid
X _{1.3}	0.602	0.134	Valid
X _{1.4}	0.583	0.134	Valid
X _{1.5}	0.516	0.134	Valid

X _{1.6}	0.472	0.134	Valid
X _{1.7}	0.451	0.134	Valid
X _{1.8}	0.487	0.134	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah, 2024

Dari tabel 4.4 yaitu hasil perhitungan dalam uji validitas terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dengan jumlah 8 pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Uji Validitas Pada Variabel *Transaction Fee* (X₂)

Tabel 4. 5 hasil Uji Validitas Transaction Fee

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X _{2.1}	0.763	0.134	Valid
X _{2.2}	0.582	0.134	Valid
X _{2.3}	0.524	0.134	Valid
X _{2.4}	0.794	0.134	Valid
X _{2.5}	0.786	0.134	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah, 2024

Dari tabel 4.5 yaitu hasil perhitungan dalam uji validitas terhadap variabel *Transaction Fee* (X₂) dengan jumlah 5 pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

c. Uji Validitas Pada Variabel Lokasi (X₃)

Tabel 4. 6 hasil Uji Validitas Lokasi

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X _{3.1}	0.598	0.134	Valid
X _{3.2}	0.639	0.134	Valid
X _{3.3}	0.564	0.134	Valid
X _{3.4}	0.637	0.134	Valid
X _{3.5}	0.652	0.134	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah, 2024

Dari tabel 4.6 yaitu hasil perhitungan dalam uji validitas terhadap variabel Lokasi (X_3) dengan jumlah 5 pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Uji Validitas Pada Variabel Keputusan Bertransaksi (Y)

Tabel 4. 7 hasil Uji Validitas Keputusan bertransaksi

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0.598	0.134	Valid
X3.2	0.639	0.134	Valid
X3.3	0.564	0.134	Valid
X3.4	0.637	0.134	Valid
X3.5	0.652	0.134	Valid

Sumber: data primer yang telah diolah, 2024

Dari tabel 4.7 yaitu hasil perhitungan dalam uji validitas terhadap variabel Keputusan Bertransaksi (Y) dengan jumlah 5 pernyataan dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesuoner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Ghazali(2018:45) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel apabila menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali dalam waktu yang berlainan. suatu instrument penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronboach Alpha* > 0.60 . oleh karena itu, kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yaitu apabila nilai *Cronboach Alpha* > 0.60 maka reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronboach Alpha* < 0.60 maka tidak reliabel (Slamet & Wahyuningsih, 2022).

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronboach Alpha</i>	$r_{\text{kritis}} = 0.60$	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.614	0.60	Reliabel
<i>Transaction Fee</i>	0.734	0.60	Reliabel
Lokasi	0.681	0.60	Reliabel
Keputusan Bertransaksi	0.624	0.60	Reliabel

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2024

Dari tabel 4.8 menunjukkan hasil uji reliabilitas dengan nilai Cronboach Alpha dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1), *Transaction Fee* (X_2), Lokasi (X_3) dan Keputusan Bertransaksi (Y) lebih dari 0.60. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh item dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data normal atau tidak dapat menggunakan Uji One Sample Kolmogorov Smirnov dengan pendekatan Monte Carlo. Tujuan dilakukan Monte Carlo adalah untuk melihat distribusi data yang telah diuji dari sampel yang bernilai acak atau nilainya dianggap terlalu ekstrem (Handayani & Subakti, 2020). Kriteria dalam Uji Kolmogorov Smirnov atas Monte Carlo dapat melihat nilai signifikansi dengan syarat:

- a. Apabila nilai *Monte Carlo Sig* (2-tailed) yang dihasilkan lebih besar dari 0.05 maka residual berdistribusi normal

- b. Apabila nilai *Monte Carlo Sig* (2-tailed) yang dihasilkan kurang dari 0.05 dapat dikatakan residual tidak berdistribusi normal

Berikut adalah hasil dari *Uji One Sample Kolmogrov Smirnov Monte Carlo* dengan IBM SPSS Statistics 22

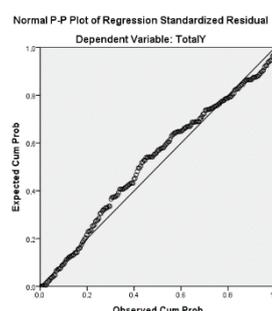
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Monte Carlo

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			214
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.20990539	
Most Extreme Differences	Absolute	.090	
	Positive	.048	
	Negative	-.090	
Test Statistic			.090
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.057 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.051
		Upper Bound	.063
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Dari tabel 4.9 menunjukkan hasil Monte Carlo Sig (2-tailed) sebesar 0.057 lebih besar dari 0.05. maka dapat disimpulkan data yang digunakan berdistribusi normal dan penelitian dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Peneliti juga melakukan Uji Kurva Normal P-Plot yang diolah dengan spss sebagai berikut:

Gambar 4.3 Kurva Normal P-Plot



Sumber: data primer yang diolah, 2024

Dari gambar 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwasannya titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi data pada variabel penelitian berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantara variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linear menggunakan *Tolerance* Dan *Variance Inflation Factor*. Jadi, *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Asumsi dari *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Jika didapat nilai *tolerance* > 0.10 dan $VIF < 10$ maka model regresi terbebas dari gejala multikolinearitas.
- b. Jika didapat nilai *tolerance* < 0.10 dan $VIF > 10$ maka model regresi terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	totalx1	.773	1.293
	totalx2	.806	1.241
	totalx3	.704	1.421

a. Dependent Variable: totaly

Sumber: data primer yang diolah, 2024

Dari tabel 4.10 diketahui hasil uji multikolinearitas dengan nilai *tolerance* dan VIF pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar $0,773 > 0,1$ dan $1,293 < 10$, variabel *Transaction Fee* (X_2) sebesar $0,806 > 0,1$ dan $1,241 < 10$ dan Lokasi (X_3) sebesar $0,704 > 0,1$ dan $1,421 < 10$, dengan nilai *tolerance* $> 0,10$ dan $VIF < 10$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas pada Variabel Kualitas Pelayanan, *Transaction Fee* dan Lokasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda disebut heteroskedastisitas. Bila terjadi heteroskedastisitas akan menimbulkan akibat koefisien variabel regresi menjadi minimum dan *Confidence Interval* melebar sehingga hasil uji signifikan statistic tidak valid lagi. Pada penelitian ini untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas adalah menggunakan Uji Glesjer. Suatu model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika hasil signifikansi (Sig) lebih dari 0,05 atau 5% (Novianingtyas & Bagana, 2022). Berikut hasil uji glesjer :

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glesjer)

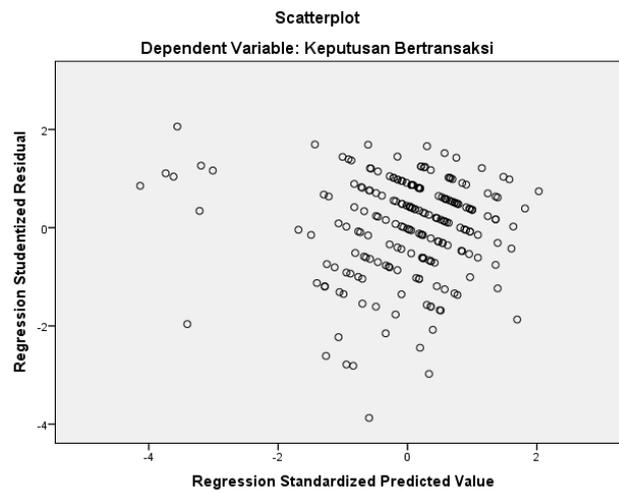
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.366	.863		5.058	.000
	Kualitas Pelayanan	-.010	.013	-.053	-.790	.430
	Transaction Fee	-.161	.120	-.345	-1.346	.180
	Lokasi	.051	.124	.105	.407	.684

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel 4.11 diketahui nilai Sig. dari variabel Kualitas Pelayanan sebesar $0,430 > 0,05$, variabel *Transaction Fee* sebesar $0,180 > 0,05$ dan variabel Lokasi $0,684 > 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas. Selain uji glesjer peneliti juga menggunakan *Scatterplot* yang diolah dengan SPSS berikut hasil uji yang diperoleh:

Gambar 4. 4 Hasil Scatterplot



Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Jika tidak ada sampel yang jelas dan titik-titik berada di atas dan dibawah sumbu Y maka tidak ada heteroskedastisitas (Aini, 2022). Berdasarkan output *Scatterplot* diatas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Berikut hasil uji analisis regresi linear berganda:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.402	2.209		1.087	.278
	Kualitas Pelayanan	.214	.045	.253	4.794	.000
	Transaction Fee	.256	.040	.309	6.443	.000
	Lokasi	.442	.053	.446	8.357	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari hasil pengujian regresi linear berganda pada tabel 4.12 menunjukkan *output* nilai konstanta regresi linear berganda sebesar 2,402 sedangkan nilai koefisien regresi pada variabel X_1 sebesar 0,214, untuk variabel X_2 sebesar 0,256 dan variabel X_3 sebesar 0,442. Sehingga menghasilkan rumus persamaan regresi linear berganda sebagai berikut

$$Y = 2,402 + 0,214X_1 + 0,256X_2 + 0,442X_3 + e$$

Berdasarkan rumusan tersebut maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 2,402 menunjukkan bahwa apabila Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), *Transaction Fee* (X_2) dan Lokasi (X_3) dianggap konstan atau 0, maka Keputusan Bertransaksi (Y) bernilai 2,402.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,214, berarti bahwa setiap terjadi peningkatan pada X_1 (kualitas pelayanan) sebesar 1% maka keputusan bertransaksi meningkat sebesar 0,214.
3. Nilai koefisien regresi pada variabel X_2 (*Transaction Fee*) sebesar 0,256, berarti bahwa setiap terjadi peningkatan pada *transaction fee* sebesar 1% maka keputusan bertransaksi meningkat sebesar 0,256.
4. Nilai koefisien regresi pada variabel X_3 (Lokasi) sebesar 0,442, berarti bahwa setiap terjadi peningkatan pada lokasi sebesar 1% maka keputusan bertransaksi meningkat sebesar 0,442

Dari uraian diatas dapat disimpulkan variabel lokasi mempunyai hasil *output* regresi paling tinggi diantara variabel kualitas pelayanan dan *transaction fee*, hal ini menunjukkan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh yang paling dominan karena lokasi yang strategis dapat berpengaruh terhadap Keputusan Bertransaksi.

E. Uji Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} pada alpha 5% (0,05). Rumus untuk mencari t_{tabel} yaitu:

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= (a/2; n - k - 1) \\ &= (0,05/2; 214 - 3 - 1) \\ &= 210 \end{aligned}$$

Keterangan:

a = Nilai probabilitas

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel independen (bebas)

Dengan taraf signifikansi 0,05 maka didapat t_{tabel} sebesar 1,971 (lampiran tabel t) (Setiawati,2021). Berikut hasil perhitungan uji t yaitu:

Tabel 4. 13 Hasil Uji t (Uji Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.402	2.209		1.087	.278
	Kualitas Pelayanan	.214	.045	.253	4.794	.000
	Transaction Fee	.256	.040	.309	6.443	.000
	Lokasi	.442	.053	.446	8.357	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Sumber: data primer yang telah diolah, 2024

Dari tabel 4.13 diatas diketahui bahwa diperoleh t_{hitung} X_1 sebesar 4,794, X_2 sebesar 6,443 dan X_3 sebesar 8,357. Untuk t_{tabel} diperoleh 1,971, berikut ini merupakan analisis dari uji t antara kualitas pelayanan, *transaction fee*, dan lokasi terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink:

1. Pada variabel kualitas pelayanan diketahui nilai t_{hitung} sebesar 4,794 > t_{tabel} 1,971 serta Sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah melalui Agen BRILink Desa Bantarwaru, sehingga berkesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Pada variabel *transaction fee* diketahui nilai t_{hitung} sebesar 6,443 > t_{tabel} 1,971 serta Sig. $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *transaction fee* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah melalui Agen BRILink Desa Bantarwaru sehingga berkesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Pada variabel lokasi diketahui nilai t_{hitung} 8,357 > t_{tabel} 1,971 serta Sig. $0,00 < 0,05$. . Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi nasabah melalui Agen BRILink Desa Bantarwaru sehingga berkesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat, dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Untuk menukur uji f yaitu dengan membandingkan f_{hitung} dengan f_{tabel} , rumus mencari f_{tabel} yaitu :

$$\begin{aligned}
 f_{tabel} &= a ; (k ; n - k - 1) \\
 &= 0,05 (3 ; 214 - 3 - 1) \\
 &= 0,05 (3 ; 210)
 \end{aligned}$$

Keterangan:

a = Nilai probabilitas (0.05)

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel *independent* (bebas)

maka nilai F_{tabel} yang didapat dengan taraf signifikansi 0,05 adalah sebesar 2,65 (lampran tabel f). berikut hasil uji f,

Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.567	3	95.856	20.274	.000 ^b
	Residual	992.868	210	4.728		
	Total	1280.435	213			

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Transaction Fee

Sumber: data primer yang diolah, 2024
 Dari tabel 4.13 diatas, diperoleh F_{hitung} sebesar 20,274. Untuk F_{tabel} diperoleh 2,65. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, *transaction fee* dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu keputusan bertransaksi.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Nilai yang kecil menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah rendah, begitu juga sebaliknya jika nilai menunjukkan mendekati 1 menandakan bahwa variabel independen memberikan sebagian besar informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen (Sabrudin, 2020). Berikut hasil uji koefisien determinasi:

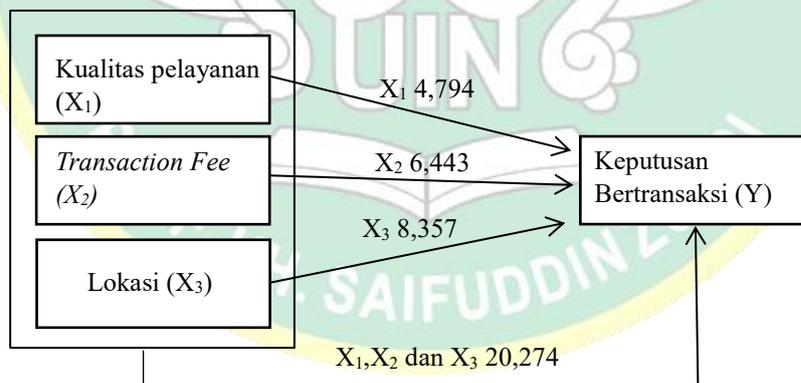
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 ^a	.538	.531	4.05687

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Transaction Fee, Kualitas Pelayanan
Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien R adalah 0,733 (73,3%) yang berarti variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, *transaction fee* dan lokasi memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat yaitu keputusan bertransaksi. Selanjutnya, diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,538 (53,8%) artinya variabel kualitas pelayanan, *transaction fee* dan lokasi dapat mempengaruhi keputusan bertransaksi nasabah melalui Agen BRILink Desa Bantarwaru sebesar 53,8%, sedangkan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

F. Pembahasan dan Hasil Penelitian



Gambar 4. 5 hasil kerangka konseptual

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink

Berdasarkan pada hasil perhitungan regresi linear pada 4.12 yang sudah dilakukan pada variabel independen dan pada tabel uji t (parsial) menunjukkan bahwa hasil dari t_{hitung} variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Keputusan Bertransaksi) sebesar 4,794 yang berarti nilai

tersebut lebih besar dari t_{tabel} 1,971 ($4,794 > 1,971$) dan memiliki hasil signifikansi $0,00 < 0,05$. Hal tersebut membuktikan bahwasannya kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink. Maka keputusan uji adalah H_0 ditolak dan H_1 kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink **diterima**.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, teori pemasaran menyatakan bahwa keputusan bertransaksi melalui agen BRILink didorong oleh keinginan pribadi untuk bertindak. Oleh karena itu, nasabah akan melakukan transaksi bahkan berulang ketika pelayanan yang diberikan oleh Agen BRILink sama dengan yang diharapkan atau bahkan bisa melebihi apa yang diharapkan.

Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan pada nasabah untuk menjalin hubungan erat dengan Agen BRILink. Menurut Brown (2010) kualitas layanan bergantung pada pengenalan nasabah, merancang layanan untuk memenuhi kebutuhan, dan mengelola proses produksi dan pengiriman layanan untuk memastikan kepuasan nasabah (Puspitasari & Nurmaning, 2024). Sedangkan Gonroos mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya dengan apa yang mereka harapkan (Hakim et al., 2023).

Parasuraman (2001:195) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu pelayanan yang memuaskan atau tidak memuaskan (Gusti & Rohmatulloh, 2023). Tiga konsep dalam kualitas pelayanan yaitu:

- a. konsep kualitas pelayanan dikatakan bermutu (*quality surprise*), apabila pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pelanggan

- b. konsep kualitas pelayanan dikatakan memuaskan (*satisfactory quality*), apabila pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan
- c. konsep kualitas pelayanan dikatakan tidak bermutu (*unacceptable quality*), apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Dalam persepektif islam bahwasannya pelayanan bukan hanya sekedar melayani nasabah, tetapi juga sebuah amanah yang melibatkan keikhlasan, saling menghormati, bersikap lemat lembut dan berusaha memberikan yang terbaik agar terjalin silaturahmi antara Agen BRILink dengan nasabah. Hal ini sejalan dengan Ayat Al-Qur'an sebagaimana pada Q.S Ali-Imran ayat 159 yang artinya. *“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”*. (Q.s. Ali-Imran: 159). Maka dari itu kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk bertransaksi melalui Agen BRILink.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Laia, 2024) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh (Mukti & Aprianti, 2021) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

2. Pengaruh *Transaction Fee* Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink

Berdasarkan pada hasil perhitungan regresi linear pada 4.12 yang sudah dilakukan pada variabel independen dan pada tabel uji t (parsial) menunjukkan bahwa hasil dari t_{hitung} variabel X_2 (*Transaction Fee*) terhadap Y (Keputusan Bertransaksi) sebesar 6,443 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari t_{tabel} 1,971 ($6,443 > 1,971$) dan memiliki hasil signifikansi $0,00 < 0,05$. Hal tersebut membuktikan bahwasannya *Transaction Fee* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink. Maka keputusan uji adalah H_0 ditolak dan H_1 *Transaction Fee* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink **diterima.**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, teori pemasaran menyatakan bahwa keputusan bertransaksi melalui agen BRILink didorong oleh keinginan pribadi untuk bertindak. Nasabah akan mempertimbangkan *transaction fee* yang kompetitif pada Agen BRILink, biaya transaksi yang rendah dan sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan akan lebih menarik nasabah untuk melakukan transaksi.

Transaction fee merupakan biaya, harga atau nilai sesuatu yang telah diperhitungkan dan ditetapkan atas transaksi yang telah dilakukan yang harus dibayar oleh nasabah dengan nilai uang. Biaya transaksi bisa didebet langsung dari rekening terdaftar atau bisa juga secara tunai, dari situlah Agen BRILink mendapatkan *fee* atas transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Banyaknya produk dan layanan jasa yang ditawarkan BRILink, banyak pula *fee* yang diperoleh dari setiap transaksi yang dilakukan. Biaya transaksi yang rendah atau kompetitif dapat meningkatkan daya Tarik bagi nasabah, terutama di Desa Bantarwaru yang memiliki akses ke kantor terbatas.

Dalam prinsip Islam, untuk menentukan biaya transaksi Agen BRILink harus memiliki prinsip keadilan, kejujuran dan keseimbangan antara Agen dan nasabah. Agen BRILink harus transparan dalam hal

biaya transaksi yang ditetapkan dan tidak membedakan biaya transaksi pada satu nasabah dengan nasabah yang lain. Hal ini sejalan dengan Ayat Al-Qur'an sebagaimana pada Q.S An-Nisa (29), "*Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*". (Q.S. An-Nisa:29). Memberikan biaya transaksi yang terlalu tinggi hanya untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak itu tidak baik. Agen BRILink harus menetapkan *transaction fee* yang sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan agar nasabah tidak merasa keberatan dan menjadi nasabah yang loyal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pebrianti & Hartati, 2024) penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa *transaction fee* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan (Rifky & Wibisono, 2019) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *transaction fee* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi *online mobile game*.

3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui agen BRILink

Berdasarkan pada hasil perhitungan regresi linear pada 4.12 yang sudah dilakukan pada variabel independen dan pada tabel uji t (parsial) menunjukkan bahwa hasil dari t_{hitung} variabel X_3 (Lokasi) terhadap Y (Keputusan Bertransaksi) sebesar 8,357 yang berarti nilai tersebut lebih besar dari t_{tabel} 1,971 ($8,357 > 1,971$) dan memiliki hasil signifikansi $0,00 < 0,05$. Hal tersebut membuktikan bahwasannya lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink. Maka keputusan uji adalah H_0 ditolak dan H_1 lokasi

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink **diterima**.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, teori pemasaran menyatakan bahwa keputusan bertransaksi melalui agen BRILink didorong oleh keinginan pribadi untuk bertindak. Lokasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk bertransaksi, artinya semakin mudah lokasi dijangkau keputusan bertransaksi akan semakin meningkat. Bukan hanya akses, kebersihan dan kenyamanan ruangan untuk bertransaksi juga harus lebih diperhatikan oleh Agen BRILink karena disitulah aktifitas transaksi dilakukan.

Menurut Kotler lokasi usaha juga dapat diartikan sebagai hal yang menunjukkan pada berbagai kegiatan yang dilakukan perbisnisan untuk membuat produk dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan. Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa lokasi usaha merupakan suatu tempat dimana suatu usaha dijalankan agar produk atau jasa suatu usaha tersebut dapat dipasarkan pada konsumen, menentukan lokasi sangatlah penting ketika merencanakan suatu usaha tidak terkecuali pada Agen BRILink karena dengan lokasi usaha yang baik maka akan menjangkau nasabah dan calon nasabah sehingga dapat meningkatkan jumlah transaksi (Ikhsan et al., 2024).

Dalam menentukan lokasi usaha Agen BRILink harus memperhatikan kenyamanan masyarakat sekitar, tidak merusak alam dan membuat kotor disekitar tempat usaha. Hal ini sejalan dengan Ayat Al-Qur'an sebagaimana pada Q.S Al-A'raf (56) yang artinya; *"Janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah diatur dengan baik. Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat dengan orang-orang yang berbuat baik"*. (Q.S Al-A'raf: 56). Maka dari itu, lokasi juga dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk bertransaksi melalui agen BRILink.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Daniella et al., 2023) penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di pasar wage Tulungagung. Didukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh (Sari & Hidayat, 2020)(Putri, 2023)(Putri, 2023)(Putri, 2023)(Putri, 2023) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada cafe Bang Faizs.

4. **Kualitas Pelayanan, *Transaction Fee* Dan Lokasi Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink**

Dari hasil pengujian hipotesis nilai F_{hitung} diperoleh hasil sebesar 20,274 dengan nilai F_{tabel} sebesar 2,65 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi dibawah 0,05 yang artinya $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($20,274 > 2,65$). Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan Kualitas Pelayanan, *Transaction Fee* dan Lokasi Berpengaruh Secara Positif Dan Signifikan Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink dinyatakan **diterima**.

Berdasarkan nilai koefisien R sebesar 0,733 (73,3%) yang berarti variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, *transaction fee* dan lokasi memiliki hubungan yang kuat dengan variabel terikat yaitu keputusan bertransaksi. Selanjutnya, diketahui bahwa nilai *R square* pada penelitian ini diperoleh nilai *adjusted 2* sebesar 0,538 (53,8%) artinya variabel kualitas pelayanan, *transaction fee* dan lokasi dapat mempengaruhi keputusan bertransaksi melalui Agen BRILink sebesar 53,8% sedangkan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

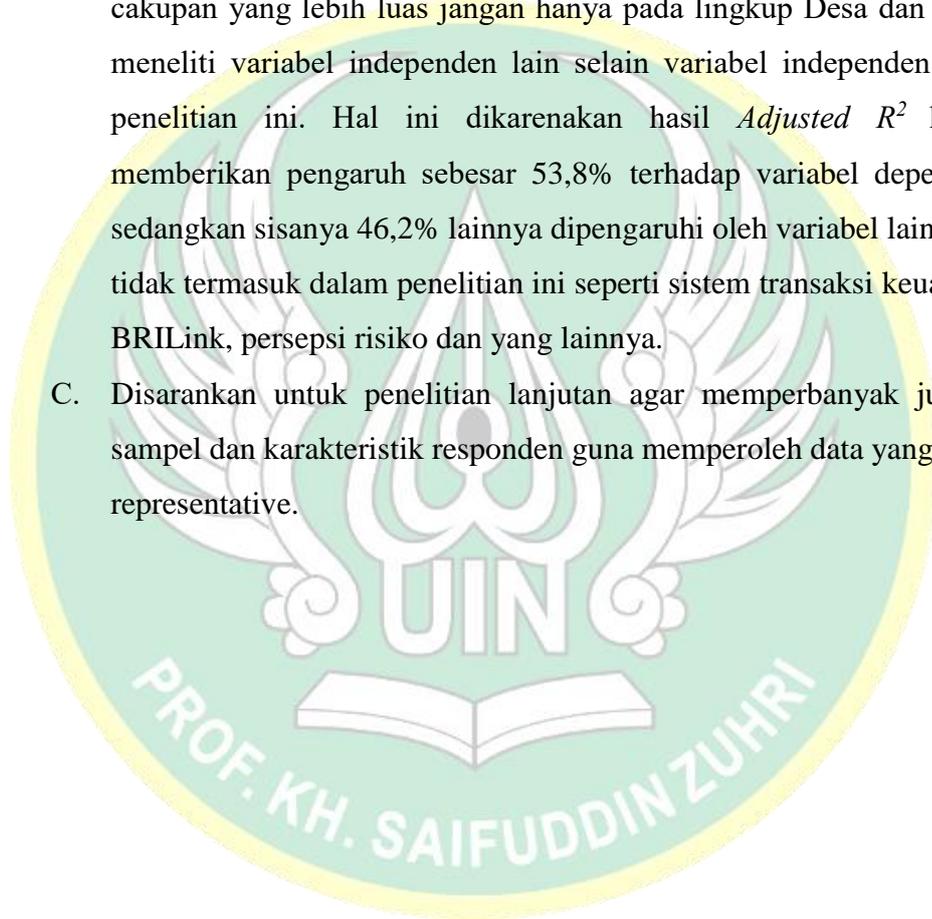
Berdasarkan pada hasil analisis data pada pembahasan Bab IV, maka kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X_1) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan sebesar terhadap keputusan bertransaksi melalui agen BRILink pada nasabah agen BRILink Desa Bantarwaru (Y) dengan nilai sebesar 4,794 dimana $t_{hitung} 4,794 > t_{tabel} 1,971$ serta sig. $0.000 < 0,05$.
2. Variabel *transaction fee* (X_2) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui agen BRILink pada nasabah agen BRILink Desa Bantarwaru (Y) dengan nilai sebesar 6,443 dimana $t_{hitung} 6,443 > t_{tabel} 1,971$ serta sig. $0.000 < 0,05$.
3. Variabel lokasi (X_3) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi melalui agen BRILink pada nasabah agen BRILink Desa Bantarwaru (Y) dengan nilai sebesar 8,357 dimana $t_{hitung} 8,357 > t_{tabel} 1,971$ serta sig. $0.000 < 0,05$.
4. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1), *transaction fee* (X_2), lokasi (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan bertransaksi melalui agen BRILink pada nasabah agen BRILink Desa Bantarwaru (Y) dengan hasil uji F sebesar 20,274 $> F_{tabel} 2,65$.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

- A. Bagi Agen BRILink untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan tanpa membeda-bedakan nasabah. Memberikan biaya transaksi yang sesuai untuk nominal yang dilakukan dan lokasi usaha yang mudah dijangkau, tersedia lahan parkir dan tempat yang nyaman dan bersih agar nasabah senantiasa merasa puas dan menjadi nasabah yang loyal.
- B. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian, penelitian bisa dilakukan pada Agen BRILink pada cakupan yang lebih luas jangan hanya pada lingkup Desa dan dapat meneliti variabel independen lain selain variabel independen pada penelitian ini. Hal ini dikarenakan hasil *Adjusted R²* hanya memberikan pengaruh sebesar 53,8% terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya 46,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti sistem transaksi keuangan BRILink, persepsi risiko dan yang lainnya.
- C. Disarankan untuk penelitian lanjutan agar memperbanyak jumlah sampel dan karakteristik responden guna memperoleh data yang lebih representative.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Herman.2019. “Analisis Penerapan Brilink Di Bank Bri Kota Madiun Sebagai Upaya Financial Inclusion”. *Jurnal Akuntansi, Prodi Akuntansi FEB UNIPMA*. Vol 2 no 2
- Alamry Muammar Salby.2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Buku Gramedia Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 6, No 2
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Annisa. (2020). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Dalam Bertransaksi Menggunakan Brilink Di Kecamatan Baruga Kota Kendari (Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kendari)”. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(2).
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Solusi*, 21(3), 703. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i3.7079>
- Damayanti, D., Putro, N. P., & Riauunto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Laku Pandai (Brilink) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Keuangan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 510–520. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i2.483>
- Daniella, V. R. B., Hakimah, N. E., & Ratnanto, S. (2023). Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Pasar Wage Tulungagung. *Simposium Manajemen Dan Bisnis II*, 2, 1492–1501.
- Fauzy, A. (2019). Metode Sampling. In *Universitas Terbuka* (Vol. 9, Issue 1). <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com>
- Firman, A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Rumah. *Jesya*, 5(2), 1549–1562. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.773>
- Gusti, Y. K., & Rohmatulloh, S. N. M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kampus Stta Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 3(2), 573–594. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v3i2.724>
- Hakim, Muhammad Rijal Pamungkas, Yudi Agus Setiawan, Nurmalita Hapsari, M. T. D. (2023). Pengaruh Legalitas Usaha, Packaging Produk Dan Labelisasi Halal MUI Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Produk, Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kecamatan Cilacap Selatan Kabupaten Cilacap. *Jurakunman*. Vol.16 No.1, Januari 2023, 16(1), 118–131.

- Handayani, E. S., & Subakti, H. (2020). Pengaruh Disiplin Belajar terhadap Hasil Belajar Bahasa Indonesia di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 151–164. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.633>
- Hardani et al. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *LP2M UST Jogja* (Issue March).
- Ikhsan, Ernawati, S., & Hamidah, N. K. (2024). Pengaruh lokasi terhadap keputusan berkunjung di black cafe. *Jurnal Sains Student Research*, 2(4), 1182–1191.
- Inayatullah, M. R., Ardiansa, & Siwi, R. P. (2023). Pengaruh kualitas jaringan internet, biaya Transaksi, dan fitur layanan mesin EDC terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di Kota Parepare. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi*, 1(April), 65–81.
- Irwan, P. M., Bokin, Z., & Lukum, A. (2024). Pengaruh Lokasi Dan Produk Terhadap Pendapatan Agen BRILink Pada Kabupaten Gorontalo. *Jambura Accounting Review*, 5(2), 132–144.
- Khairiyah, N. M., & Sari, D. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Balikpapan Dalam Menggunakan Produk Dan Jasa Brilink. *Competence : Journal of Management Studies*, 14(2), 144–163. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v14i2.8955>
- Laia, & Baziduhu. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(3), 223–233. <https://doi.org/10.62421/jibema.v1i3.20>
- Ma'sumah, S. (2019). Pola Investasi Tenaga Kerja Wanita Indonesia di Desa Sikanco Kecamatan Nusawungu Kabupaten Cilacap. *El Jizya Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1).
- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 144–158. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.144>
- Maryani, A. (2020). TA: Perkembangan Produk Brilink Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Bandar Lampung. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 1–6.
- Menitulo, G., Paskais, D., & Timotius, D. (2021). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ud. Anisa Kecamatan Telukdalam Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2), 297–308. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/jim/article/view/245>
- MUKTI, A., & Aprianti, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kirani Coffee. *Jurnal Bina Manajemen*, 10(1), 229–246. <https://doi.org/10.52859/jbm.v10i1.163>
- Novianingtyas, G. E., & Bagana, B. D. (2022). Pengaruh Profitabilitas, Leverage,

- Likuiditas, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pembagian Dividen Pada Perusahaan Perbankan Konvensional yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 1038–1055.
- Pebrianti, I. G. A. S., & Hartati, P. S. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Mesin EDC , Transaction Fee , dan Kualitas Jaringan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 4(6), 1080–1090.
- Polla Febriano Clinton, Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3068–3077. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21224>
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2022). Memperluas Jangkauan, Memberi Kemudahan, Semakin Tumbuh & Tangguh. *Laporan Keuangan*.
- Purba, D. S., Tarigan, W. J., Sinaga, M., & Tarigan, V. (2021). Pelatihan Penggunaan Software SPSS Dalam Pengolahan Regresi Linear Berganda Untuk Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Simalungun Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Karya Abadi*, 5, 5–24.
- Purnomo Irvan Andi, Ika Lis Mariatun, & Sholeh, Y. (2023). Strategi Pemasaran Brilink Dalam Upaya Menarik Minat Masyarakat Di Desa Tamberu Barat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 2.
- Puspitasari, D., & Nurmaning, B. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *AKSIOMA : Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 1(8), 461–472. <https://doi.org/10.62335/dm8jbf14>
- Putri, O. D. Y. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan menggunakan jasa Brilink (Studi Kasus pada Agen Brilink Maelo Kecamatan Sabbang Selatan). *Journal of Management and Social Sciences (JIMAS)*, 2(1), 238–251. <https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/Jimas/article/view/239/246>
- Rahayu, S. (2023). Strategi Pemasaran Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 2(1), 109–113. <https://doi.org/10.47233/jppisb.v2i1.705>
- Ridwan, M., AM, S., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya Penerapan Literature Review pada Penelitian Ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42. <https://doi.org/10.36339/jmas.v2i1.427>
- Ridzwan, M., Purwanti, I., & Wicaksono, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik). *MELATI : Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 57–67.
- Rifky, A., & Wibisono, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Transaksi dan

Nilai Pengalaman terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Online Mobile Game. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1264–1273. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/proceeding/article/view/1438>

Rizkiyaningsih, A. A., Sopanah, A., & Anggraini, D. (2021). Efektivitas Penerapan BRILink dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero), TBK. Kantor Wilayah Makassar). *International Journal of Research in Marketing*, 34(4), I–II. [https://doi.org/10.1016/s0167-8116\(17\)30083-6](https://doi.org/10.1016/s0167-8116(17)30083-6)

Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>

Sari, I., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe Bang Faizs. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 1(2), 74–81.

Selitri Melina, & Shafrani, Y. S. (2022). Analysis of Customer Satisfaction from Service Quality Dimensions Using Fuzzy-Carter Method (A Case Study at Bprs Khasanah Ummat Purwokerto). *Wealth: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 16–36. <https://doi.org/10.24090/wealth.v1i1.7001>

Setiawati, E., & Wiwoho, G. (2021). Pengaruh Social Media Marketing dan Product Quality Terhadap Purchase Decision dengan Purchase Intention sebagai Intervening pada Produk Jims Honey. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(3), 407–424. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i3.843>

Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>

Sunyoto, D., & Saksono, Y. (2022). Perilaku Konsumen. In *Eureka Media Aksara* (p. 212).

Syafranita, N., & Firah, M. A. dan Al. (2022). Analisis Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pemilihan Produk Pada CV. Syabani di Pusat Pasar Medan. *Jurnal Bisnis Corporate Vol. 7 No. 2*, 7(2), 31–40.

Syamsiah, S., & Mawarni, W. T. (2023). Menggapai Keberkahan Hidup Dengan Jujur Dalam Muamalah. *Hibrul Ulama: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Keislaman*, 5(2), 68–75. <https://doi.org/10.47662/hibrululama.v5i2.518>

Tambunan, T. S. (2020). Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pemilihan Penggunaan KWH Meter Listrik Pascabayar dan Prabayar pada PT PLN (Persero) Ranting Pancur Batu. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran SDM*, 1(2), 66–83.

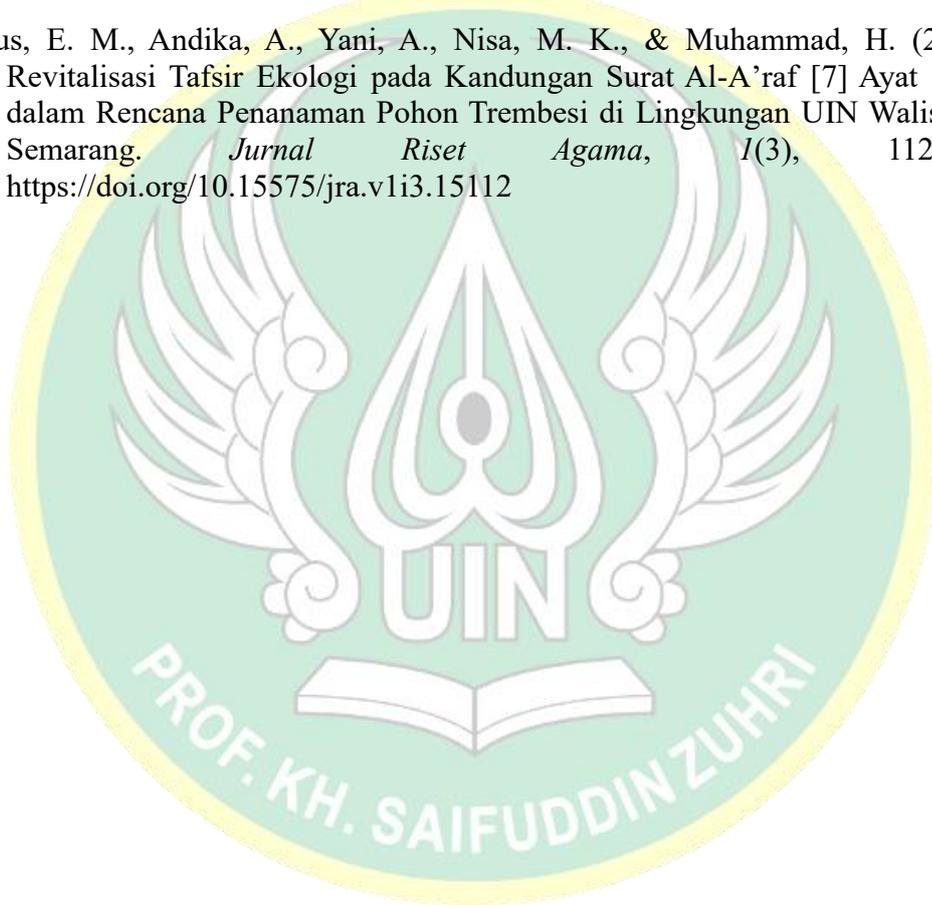
Warsito, C. (2015). The Image of Financial Institution as Islamic Bank In Mediation

Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Purwokerto. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 7(2), 217–228. <https://doi.org/10.15408/aiq.v7i2.1699>

Yulius, L., P.Kurniawan, A., & H.Meylano, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka. *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis*, 2(2).

Yumiati, M., & Ahmadun. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Bangunan Sumber Makmur Cilangkap Jakarta Timur. *Jia Sandikta*, IX(14), 68–81.

Yunus, E. M., Andika, A., Yani, A., Nisa, M. K., & Muhammad, H. (2021). Revitalisasi Tafsir Ekologi pada Kandungan Surat Al-A'raf [7] Ayat 56-58 dalam Rencana Penanaman Pohon Trembesi di Lingkungan UIN Walisongo Semarang. *Jurnal Riset Agama*, 1(3), 112–131. <https://doi.org/10.15575/jra.v1i3.15112>



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum wr.wb

Perkenalkan nama saya Mirna, Mahasiswi dari UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Prodi Perbankan Syari'ah. Saat ini saya tengah menjalankan tugas akhir skripsi dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transaction Fee, dan Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwaru Kecamatan Bantarkawung Kabupaten Brebes)”**. Untuk penelitian ini saya menggunakan angket/kuesioner sebagai sarana utama untuk mengumpulkan data primer. Oleh karena itu saya memohon kesediaan saudara/saudari dan bapak/ibu untuk meluangkan waktu guna berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian saya dengan kriteria sudah menjadi nasabah agen BRILink yang berdomisili di Desa Bantarwaru.

Semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiannya dan semata-mata hanya digunakan untuk tujuan penelitian dan akademis. Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Hormat Saya, .



Mirna

NIM.2017202212

ANGKET KUESIONER

A. Identitas Responden

Nama :
 Jenis kelamin :
 Usia :
 Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Kuesioner ini terdiri dari berbagai pernyataan yang mungkin sesuai dengan pengalaman nasabah bertransaksi melalui agen BRILink. Selanjutnya, nasabah diminta untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan pengalaman nasabah. Terdapat 5 kolom jawaban antara lain:

STS (Sangat tidak setuju) : Skor 1
 TS (Tidak setuju) : Skor 2
 N (Netral) : Skor 3
 S (Setuju) : Skor 4
 SS (Sangat Setuju) : Skor 5

C. Variabel Penelitian

1. Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Agen BRILink menyediakan ruangan pelayanan yang bersih dan rapi					

2	Agen BRILink menggunakan peralatan transaksi yang lengkap					
3	Agen BRILink berpenampilan wangi dan rapi					
4	Agen BRILink memberikan layanan yang berkualitas secara konsisten tanpa membedakan nasabah					
5	Agen BRILink memberikan informasi yang jujur dan dapat dipercaya					
6	Agen BRILink merespon dengan segera ketika nasabah meminta bantuan atau informasi					
7	Agen BRILink memberikan informasi yang akurat dan terpercaya					
8	Agen BRILink menunjukkan perhatian dan kepedulian saat bertransaksi					

2. Transacton Fee (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Memberikan biaya transaksi yang wajar dan sesuai untuk setiap nominal transaksi.					
2.	Memberikan informasi mengenai biaya transaksi dengan jelas dan transparan					
3.	Nasabah mendapat hasil yang sesuai dengan biaya transaksi yang ditetapkan					
4.	Memberikan biaya transaksi yang konsisten untuk semua nasabah					

5.	Memberikan biaya transaksi yang sebanding dengan kualitas layanan yang diterima					
----	---	--	--	--	--	--

3. Lokasi (X₃)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Tempat usaha Agen BRILink mudah dijangkau pejalan kaki, kendaraan pribadi maupun transportasi umum					
2.	Tempat usaha Agen BRILink mudah untuk dilihat dan diketahui banyak orang					
3.	Tempat usaha Agen BRILink banyak dilewati orang dan berada di area padat penduduk					
4.	Agen BRILink menyediakan tempat parkir yang luas dan memadai.					
5.	Tempat usaha Agen BRILink mempunyai lahan yang luas.					

4. Keputusan Bertransaksi (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Agen BRILink menyediakan berbagai produk transaksi perbankan maupun non perbankan					
2.	Agen BRILink menawarkan opsi transaksi yang fleksibel sesuai dengan preferensi nasabah					
3.	Nasabah memilih agen BRILink karena lokasi yang dekat dan akses yang mudah					

4.	Agen BRILink memiliki jam operasional lebih lama dan sesuai dengan waktu kebutuhan nasabah					
5.	Nasabah dapat bertransaksi dalam jumlah sedikit maupun besar					

Lampiran 2 Data Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Ma'rifah	P	34	IRT
2	Khairun Nisa	P	17	PELAJAR
3	Dimas	L	26	PEDAGANG
4	Suheni	P	29	IRT
5	Juati	P	34	IRT
6	Sodik	L	38	SUPIR
7	Musripah	P	40	IRT
8	Novi Wijayani	P	31	IRT
9	waspuroh	P	34	IRT
10	Istiani	P	30	IRT
11	Rofikoh	P	30	KARYAWAN SWASTA
12	Mainah	P	56	PETANI
13	Maman	L	65	PETANI
14	Sartem	P	63	PETANI
15	Fatimah	P	55	IRT
16	Sumyati	P	28	IRT
17	Joni	L	26	SUPIR
18	Sukron	L	33	PETERNAK
19	Sri Dewi Y	P	20	IRT
20	Shosa	L	23	KARYAWAN SWASTA
21	Yani	P	26	IRT
22	Sukimin	L	58	BURUH
23	Maman	L	26	KARYAWAN SWASTA
24	Triono	L	30	KARYAWAN SWASTA
25	Robiah	P	50	IRT
26	Devi	P	26	IRT
27	Samuroh	P	60	IRT

28	Roihatul Muasyaroh	P	25	IRT
29	Alfiatun	P	47	IRT
30	Iim Mutmainah	P	22	IRT
31	Fatimah	P	41	IRT
32	Alpiah	P	36	IRT
33	Sumyati	P	48	IRT
34	Ratna	P	27	IRT
35	Sadili	L	53	WIRASWASTA
36	Saodah	P	50	PEDAGANG
37	Harti	P	25	IRT
38	Daryanti	P	45	IRT
39	Istianah	P	28	IRT
40	Suwatni	P	60	IRT
41	Haryati	P	28	IRT
42	Wainah	P	62	BURUH
43	Ima Datutoyibah	P	19	BURUH
44	Musiroh	P	38	IRT
45	Sayem	P	48	IRT
46	Wasiah	P	41	IRT
47	Jumyati	P	42	PEDAGANG
48	Sinta	P	28	IRT
49	Tasriyah	P	29	IRT
50	Ratem	P	44	PEDAGANG
51	Siti Homisah	P	26	IRT
52	Tapliha	P	32	IRT
53	Jumaroh	P	41	PEDAGANG
54	Linda	P	32	IRT
55	Tarem	P	48	IRT
56	Titin	P	28	IRT
57	Soipah	P	39	PEDAGANG
58	Tabiah	P	55	IRT
59	Edi	L	30	BURUH
60	Amirudin	L	36	BURUH
61	Muhamad Ali	L	45	PETANI
62	Diah Ayuna Farera	P	23	IRT
63	Dasiman	L	65	PETANI
64	Tarji	L	51	WIRUSAHA
65	Rosim	L	55	PETANI

66	Kamali	L	65	WIRAUSAHA
67	Luki	L	50	BENGKEL
68	Waryono	L	45	PETANI
69	Susanti	P	29	IRT
70	Tarwi	P	50	IRT
71	Redi	L	70	PETANI
72	Ratno	L	42	PEDAGANG
73	Rosim	L	65	PETERNAK
74	Natim	L	55	PETERNAK
75	Musaroh	P	50	IRT
76	Roanah	P	33	IRT
77	Alpin	L	19	KARYAWAN SWASTA
78	Slamet	L	40	SUPIR
79	Sahuri	L	58	PETANI
80	Tabiah	P	50	PETANI
81	Witri	P	37	BURUH PETANI
82	Fadlan	L	35	PETERNAK
83	Lilis	P	30	IRT
84	Datem	P	65	PEDAGANG
85	Rumi	P	40	IRT
86	Kadam	L	65	PETANI
87	Maryam	P	55	IRT
88	Dimol	P	60	IRT
89	Daryati	P	37	IRT
90	Saronah	P	45	IRT
91	Dewi	P	35	IRT
92	Ihat Malsahat	P	30	IRT
93	Rika Julianti	P	24	IRT
94	Sukmawati	P	40	WIRASWASTA
95	Tarmini	P	34	BURUH PABRIK
96	Mupidatul Hamdah	P	26	PENJAHIT
97	Suswati	P	52	IRT
98	Suminah	P	50	PETANI
99	Wastem	P	58	IRT
100	Taisah	P	62	IRT
101	Lina	P	35	IRT
102	Jamilah	P	50	PEDAGANG
103	Wiwin	P	33	IRT
104	Amelya	P	19	WIRASWASTA

105	Adel	P	20	PELAJAR
106	Jamil	L	45	PETANI
107	Wastumi	P	48	PETANI
108	Taryati	P	49	PETANI
109	Komah	P	38	IRT
110	Mar'ah	P	49	IRT
111	Sudrajat	L	50	PETANI
112	Soka	L	50	GURU NGAJI
113	Tia Sari	P	29	PETERNAK
114	Teti Aprilia	P	25	WIRASWASTA
115	Triyana	P	33	IRT
116	Holipah	P	55	PETANI
117	Ahmad	L	53	PETERNAK
118	Ani Saputri	P	40	IRT
119	Warsini	P	40	PETANI
120	Musonah	P	49	PETERNAK
121	Fatimah	P	47	IRT
122	Tarsinah	P	42	IRT
123	Heru	L	49	BURUH
124	Karsim	L	59	PETANI
125	Muniroh	P	40	IRT
126	Darus	L	40	KARYAWAN SWASTA
127	Dainah	P	58	IRT
128	Nur Kholis	L	33	KARYAWAN SWASTA
129	Wahrun	L	45	SUPIR
130	Jamilan	L	57	BURUH
131	Soliha	P	39	IRT
132	Kustirah	P	40	IRT
133	Ismail	L	35	SUPIR
134	Janatun	L	33	IRT
135	Sueb	L	50	PETANI
136	Hayati	P	42	IRT
137	Juli	L	49	PETANI
138	Rukayah	P	60	IRT
139	Nudin	L	48	BURUH
140	Matoyah	P	49	PEDAGANG
141	Amanah	P	49	PETANI
142	Jalil	L	60	PETANI
143	Kari	P	53	PETANI

144	Suhatni	P	60	PEDAGANG
145	Turiah	P	40	PEDAGANG
146	Kumsinah	P	56	PETANI
147	Ugi Yanti	P	40	PETANI
148	Emi	P	38	PEDAGANG
149	Rahayu	P	43	IRT
150	Wastam	L	37	TUKANG BANGUNAN
151	Kapsah	P	60	IRT
152	Samsuri	L	65	PETANI
153	Andi	L	37	KARYAWAN SWASTA
154	Jianto	L	40	SUPIR
155	Marsih	P	35	IRT
156	Giono	L	20	KARYAWAN SWASTA
157	Fitri	P	30	IRT
158	Khotimah	P	40	KARYAWAN SWASTA
159	Tabiin	L	59	PETANI
160	Wastim	L	50	PETANI
161	Sapuroh	P	49	PEDAGANG
162	Kosim	L	56	SUPIR
163	Iis	P	30	IRT
164	In Inayah	P	35	IRT
165	Wasiroh	P	50	IRT
166	Yusup	L	56	KULI BANGUNAN
167	Darus	L	40	BURUH
168	Ma'nan	L	50	TUKANG AIR
169	Mukhsin	L	34	PETANI
170	Taswi	P	37	PETANI
171	Khodijah	P	33	IRT
172	Sujianti	P	35	IRT
173	Uning	P	40	IRT
174	Meli	P	29	IRT
175	Suswi	P	32	IRT
176	Waryo	L	52	PETERNAK
177	Jenudin	L	49	PEDAGANG
178	Waskito	L	49	PETANI
179	Sopiah	P	65	PEDAGANG
180	Karsono	L	57	PETANI
181	Aditya	L	27	WIRASWASTA
182	Kartisem	P	49	PETANI

183	Juminah	P	70	PEDAGANG
184	Karti	P	38	PETERNAK
185	Winda Sari	P	23	IRT
186	Ta'lim	L	22	BURUH
187	Sainah	P	47	IRT
188	Hendi	L	29	BURUH
189	Carsad	L	48	BURUH
190	Diun	L	52	PETANI
191	Rojikin	L	33	TUKANG BANGUNAN
192	Satria	L	35	PENGUSAHA
193	Sikun	L	50	PETANI
194	Atun	P	36	IRT
195	Wiwi	p	24	IRT
196	Endah	P	29	IRT
197	Nunung	P	40	IRT
198	Wahyu	L	45	BURUH
199	Samsidi	L	65	PETANI
200	Wasilah	P	45	IRT
201	Rosih	P	40	IRT
202	Saun	L	53	SUPIR
203	Sepul	L	41	SUPIR
204	Karniti	P	50	PEDAGANG
205	Waryo	L	49	PETANI
206	Siti Aisyah	P	38	PEDAGANG
207	Fina Alvionita	P	29	IRT
208	Yulia Sari	P	28	IRT
209	Toenah	P	35	IRT
210	Suhandi	L	59	PETERNAK
211	Toni	L	36	PEDAGANG
212	Rudi Yanto	L	36	OJEK
213	Rihannah	P	34	IRT
214	Ikah Mudrikah	P	33	GURU PAUD

Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Nomor Responden	1. Kualitas Pelayanan								Total
	$X_{1.1}$	$X_{1.2}$	$X_{1.3}$	$X_{1.4}$	$X_{1.5}$	$X_{1.6}$	$X_{1.7}$	$X_{1.8}$	
1	4	4	3	4	3	4	5	5	32
2	4	5	3	4	3	5	4	5	33
3	5	4	5	3	4	3	4	5	33
4	4	4	3	2	3	4	3	4	27
5	5	4	3	4	3	4	5	5	33
6	3	5	3	4	4	3	4	3	29
7	4	4	4	4	4	5	4	4	33
8	3	4	3	2	3	2	3	3	23
9	5	4	5	5	5	4	5	4	37
10	4	4	5	5	5	4	5	5	37
11	3	3	2	3	4	3	2	2	22
12	4	5	3	5	4	5	5	5	36
13	3	4	4	5	5	5	5	4	35
14	4	3	4	4	4	5	4	5	33
15	3	4	5	5	4	4	5	4	34
16	4	4	3	3	5	4	4	4	31
17	5	5	4	4	5	4	3	3	33
18	5	5	4	4	4	5	3	3	33
19	4	3	3	5	4	4	4	4	31
20	3	4	4	5	4	4	5	4	33
21	4	4	5	3	3	4	4	5	32
22	5	4	5	4	4	5	4	5	36
23	5	5	4	3	4	3	5	4	33
24	4	5	4	3	3	4	5	3	31
25	4	4	3	4	4	3	4	3	29
26	2	3	3	3	4	3	4	4	26
27	4	4	3	4	5	5	4	4	33
28	4	5	4	5	5	5	4	4	36
29	3	4	3	5	5	4	5	5	34
30	3	4	4	4	4	3	5	5	32
31	5	5	5	5	5	4	5	5	39
32	5	4	4	4	4	5	4	4	34
33	3	5	5	4	4	4	3	5	33
34	4	5	5	3	4	5	3	4	33
35	2	4	3	3	4	3	3	2	24
36	4	4	4	4	5	4	4	5	34

37	4	3	4	3	4	4	4	4	30
38	5	4	3	5	4	5	5	4	35
39	4	4	4	4	5	5	5	4	35
40	3	3	4	3	3	2	3	2	23
41	5	4	5	3	5	4	4	5	35
42	3	4	4	4	4	4	3	5	31
43	4	4	5	4	4	3	3	4	31
44	5	5	4	3	3	4	4	5	33
45	5	5	5	4	4	4	4	4	35
46	3	4	3	2	4	3	4	5	28
47	4	4	4	4	3	5	4	5	33
48	4	5	4	4	4	5	5	4	35
49	3	3	4	3	4	5	5	4	31
50	3	4	4	3	2	3	2	3	24
51	5	4	5	4	5	3	4	3	33
52	4	5	3	5	5	4	4	4	34
53	3	5	4	5	3	5	3	3	31
54	3	4	5	5	4	4	4	3	32
55	4	3	4	3	4	3	4	3	28
56	5	4	5	3	5	4	4	4	34
57	5	4	4	5	4	4	4	4	34
58	4	5	5	3	3	4	5	3	32
59	5	4	5	5	4	5	5	3	36
60	4	5	4	4	4	5	5	4	35
61	5	4	3	3	5	4	5	4	33
62	4	4	4	3	3	4	4	4	30
63	4	5	4	5	4	4	4	5	35
64	3	5	3	4	4	5	4	4	32
65	4	4	3	3	4	5	5	5	33
66	5	4	4	5	5	5	5	5	38
67	4	5	4	4	5	4	4	4	34
68	4	5	4	5	4	4	5	4	35
69	5	4	4	3	4	3	3	5	31
70	5	5	4	4	5	3	4	5	35
71	4	4	4	4	5	4	4	4	33
72	4	4	3	3	5	4	5	3	31
73	5	5	3	3	4	4	5	3	32
74	5	5	4	4	4	4	4	4	34
75	3	4	5	4	5	5	4	5	35

76	4	4	5	5	5	5	4	5	37
77	4	4	4	5	4	5	5	5	36
78	3	5	4	5	4	4	4	4	33
79	4	5	5	4	4	4	5	4	35
80	5	4	4	3	5	5	5	3	34
81	5	4	5	3	5	5	4	3	34
82	5	5	4	4	4	4	4	4	34
83	4	5	4	4	4	4	5	4	34
84	4	5	4	3	4	5	5	3	33
85	3	5	3	4	3	4	4	4	30
86	4	5	4	5	4	5	4	4	35
87	4	4	5	5	3	5	4	5	35
88	5	4	4	4	4	4	5	5	35
89	4	5	3	5	4	5	5	4	35
90	5	3	3	5	5	5	4	3	33
91	5	5	4	4	5	5	4	3	35
92	4	4	5	4	4	4	5	4	34
93	4	3	5	3	5	4	5	4	33
94	3	4	3	5	5	3	4	5	32
95	4	5	5	4	4	3	4	5	34
96	5	5	4	3	4	4	4	4	33
97	5	5	3	5	4	5	5	4	36
98	4	4	5	5	5	4	5	4	36
99	5	5	4	4	5	3	4	5	35
100	4	5	5	4	4	4	5	5	36
101	5	4	5	3	4	5	5	4	35
102	4	5	4	4	5	3	4	4	33
103	4	4	4	4	4	4	4	5	33
104	5	5	5	5	5	5	5	4	39
105	5	4	5	5	5	4	4	4	36
106	5	5	4	5	4	5	4	5	37
107	4	4	4	4	3	5	3	5	32
108	3	4	3	4	4	4	4	4	30
109	4	4	4	5	5	3	4	4	33
110	5	5	5	5	4	3	5	5	37
111	5	4	3	4	3	4	4	5	32
112	4	4	4	3	4	4	5	4	32
113	4	5	4	4	5	4	5	4	35
114	5	5	5	5	4	5	4	5	38

115	5	5	5	5	3	5	4	4	36
116	4	4	4	4	4	4	4	5	33
117	3	4	4	3	5	5	3	5	32
118	4	4	4	5	5	4	3	4	33
119	5	5	5	5	4	5	4	4	37
120	4	5	5	3	4	5	4	5	35
121	4	4	5	5	5	4	4	5	36
122	5	5	4	5	5	4	5	4	37
123	5	4	5	4	5	5	5	4	37
124	5	4	4	4	3	5	4	5	34
125	3	3	4	5	4	4	4	5	32
126	5	4	4	5	5	4	5	5	37
127	4	4	3	3	4	4	5	4	31
128	4	5	4	4	4	3	5	4	33
129	4	5	4	4	4	3	4	5	33
130	3	4	5	5	3	4	4	5	33
131	4	5	5	5	4	4	5	4	36
132	4	4	3	4	5	4	5	4	33
133	5	5	4	4	5	3	4	5	35
134	5	4	3	3	4	5	4	5	33
135	4	5	4	4	4	5	5	4	35
136	4	3	3	3	3	5	5	4	30
137	5	4	4	4	3	4	4	5	33
138	5	5	5	5	4	5	4	5	38
139	4	5	4	5	4	5	4	5	36
140	4	4	5	5	4	4	5	4	35
141	5	5	5	4	5	5	5	4	38
142	5	5	5	4	5	5	5	5	39
143	4	4	4	3	5	5	4	4	33
144	4	5	4	4	4	4	4	5	34
145	5	4	5	5	4	3	3	4	33
146	5	4	5	4	5	4	3	5	35
147	4	5	4	4	5	4	4	5	35
148	3	5	5	4	5	3	4	5	34
149	4	4	5	3	4	4	3	4	31
150	5	4	4	5	4	3	4	5	34
151	4	5	4	4	4	3	4	4	32
152	5	5	3	4	3	3	3	4	30
153	4	4	3	3	3	5	5	3	30

154	4	5	4	4	4	5	5	4	35
155	5	4	4	4	4	5	3	5	34
156	5	5	4	3	5	4	3	5	34
157	5	4	5	4	5	4	5	4	36
158	4	5	4	4	5	4	5	4	35
159	4	3	3	4	4	5	3	3	29
160	5	4	4	5	4	3	4	4	33
161	4	5	5	5	4	4	4	4	35
162	4	5	4	5	5	4	3	5	35
163	5	4	4	4	5	4	4	5	35
164	4	4	4	4	4	5	4	5	34
165	4	5	5	5	4	5	3	4	35
166	5	4	5	5	4	5	3	4	35
167	5	5	5	5	5	4	4	5	38
168	4	4	3	4	5	4	4	4	32
169	4	5	3	2	5	5	4	5	33
170	5	4	4	4	3	4	5	5	34
171	3	3	2	3	3	4	4	3	25
172	5	4	5	5	4	4	3	4	34
173	4	3	4	3	2	4	5	4	29
174	4	4	5	3	4	5	5	3	33
175	4	5	5	4	5	5	3	4	35
176	3	5	4	5	5	4	5	4	35
177	2	2	3	4	3	4	3	4	25
178	5	4	5	5	4	5	5	3	36
179	4	3	4	5	5	5	4	3	33
180	3	4	4	4	5	4	4	5	33
181	4	5	4	3	5	4	4	5	34
182	3	4	4	3	4	3	3	4	28
183	5	4	3	5	4	4	4	4	33
184	5	4	5	5	4	4	5	5	37
185	5	4	4	5	5	3	5	5	36
186	4	5	4	4	5	4	5	5	36
187	4	5	3	2	4	5	4	4	31
188	4	4	5	5	5	5	4	4	36
189	3	5	4	4	5	4	5	5	35
190	4	4	5	3	5	4	5	3	33
191	4	5	4	4	4	3	4	3	31
192	5	4	4	5	4	4	4	4	34

193	4	5	5	4	5	4	4	4	35
194	5	4	4	5	4	5	5	3	35
195	3	3	2	3	2	2	3	3	21
196	4	5	5	5	4	4	5	4	36
197	3	5	3	4	3	5	5	3	31
198	4	4	4	4	3	5	4	4	32
199	4	4	4	2	4	4	5	3	30
200	4	4	3	4	3	4	2	3	27
201	5	4	5	4	5	4	4	4	35
202	4	3	4	3	4	3	5	5	31
203	4	4	3	5	4	4	4	5	33
204	5	5	4	5	3	3	4	4	33
205	5	4	5	4	4	3	5	3	33
206	4	5	5	4	4	4	5	4	35
207	4	5	4	4	4	4	3	4	32
208	5	4	5	5	5	5	3	5	37
209	5	4	4	5	5	4	4	4	35
210	4	3	3	4	4	5	3	4	30
211	4	4	4	5	5	5	3	3	33
212	4	3	4	4	5	4	3	3	30
213	4	4	4	4	4	4	4	4	32
214	4	3	2	2	3	2	4	3	23

Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Variabel *Transaction Fee* (X₂)

Nomor Responden	2. <i>Transaction Fee</i>					Total
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	
1	5	4	4	4	5	22
2	2	3	4	4	3	16
3	2	4	5	5	5	21
4	4	4	4	5	4	21
5	2	4	4	3	4	17
6	2	3	3	4	4	16
7	3	4	5	4	4	20

8	4	5	5	5	5	24
9	5	4	4	5	4	22
10	3	3	4	4	3	17
11	3	4	4	5	3	19
12	4	5	4	3	2	18
13	4	4	5	5	5	23
14	3	4	5	5	5	22
15	5	5	4	4	4	22
16	3	3	5	5	5	21
17	3	5	4	4	3	19
18	4	4	4	5	3	20
19	3	4	4	4	4	19
20	3	5	4	4	4	20
21	4	5	5	5	5	24
22	4	5	5	5	5	24
23	4	4	5	5	5	23
24	4	3	5	5	5	22
25	4	4	5	5	5	23
26	4	3	4	5	5	21
27	3	5	4	4	4	20
28	4	4	5	5	5	23
29	3	4	5	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	5	5	4	3	5	22
32	5	4	5	4	4	22
33	4	4	5	5	5	23
34	3	5	4	4	2	18

35	4	4	5	4	3	20
36	5	5	3	4	4	21
37	4	4	5	4	3	20
38	2	3	4	4	4	17
39	4	4	5	5	5	23
40	4	3	5	5	5	22
41	3	4	5	4	4	20
42	3	4	5	5	4	21
43	5	5	4	4	4	22
44	4	4	5	5	5	23
45	4	4	5	5	4	22
46	4	5	5	5	5	24
47	2	2	4	4	4	16
48	4	5	5	4	4	22
49	3	3	5	3	3	17
50	4	5	5	4	5	23
51	5	4	5	5	5	24
52	3	3	5	5	5	21
53	4	5	5	5	5	24
54	3	4	4	4	4	19
55	5	4	4	4	5	22
56	4	5	5	5	5	24
57	4	4	4	5	5	22
58	3	4	5	5	5	22
59	4	5	5	5	4	23
60	5	5	5	5	5	25
61	4	4	5	5	5	23

62	4	5	5	4	4	22
63	1	2	4	1	1	9
64	1	2	4	1	1	9
65	1	3	4	1	1	10
66	1	3	3	2	2	11
67	1	4	3	1	2	11
68	1	2	3	1	1	8
69	3	3	4	4	3	17
70	3	3	4	5	4	19
71	5	5	5	5	5	25
72	4	3	5	5	5	22
73	3	4	4	5	3	19
74	2	4	5	5	5	21
75	4	3	4	4	5	20
76	2	3	5	5	4	19
77	4	5	5	4	3	21
78	2	5	4	4	5	20
79	2	4	4	5	4	19
80	5	3	5	4	4	21
81	2	3	4	5	5	19
82	3	5	5	5	5	23
83	4	3	4	4	5	20
84	4	3	5	5	5	22
85	4	3	4	5	5	21
86	2	4	5	5	4	20
87	3	3	4	5	4	19
88	4	3	5	5	5	22

89	4	3	5	5	5	22
90	4	3	5	5	5	22
91	4	3	5	5	5	22
92	4	4	4	5	4	21
93	2	4	5	5	5	21
94	3	3	5	4	4	19
95	3	3	5	5	4	20
96	3	3	5	4	4	19
97	4	4	5	5	5	23
98	2	5	4	4	4	19
99	4	3	5	5	4	21
100	4	3	5	4	4	20
101	4	4	5	5	4	22
102	4	5	4	5	5	23
103	4	5	5	5	4	23
104	4	3	5	4	5	21
105	5	4	5	5	5	24
106	4	3	5	4	4	20
107	4	3	5	5	4	21
108	3	4	4	4	4	19
109	5	4	4	4	5	22
110	5	4	4	5	5	23
111	4	3	5	5	4	21
112	4	4	4	4	4	20
113	5	3	4	4	5	21
114	4	4	4	5	5	22
115	3	5	4	4	3	19

116	5	3	5	4	4	21
117	3	3	5	5	4	20
118	4	4	5	4	5	22
119	5	3	5	4	4	21
120	3	4	4	3	3	17
121	4	5	5	5	4	23
122	5	5	5	4	4	23
123	4	4	4	5	5	22
124	2	3	4	5	5	19
125	4	4	5	5	4	22
126	2	4	5	5	5	21
127	4	4	4	4	5	21
128	4	4	5	3	3	19
129	2	3	5	4	5	19
130	5	4	4	5	4	22
131	4	5	4	5	5	23
132	3	3	5	4	3	18
133	3	4	3	4	4	18
134	3	4	4	3	3	17
135	3	3	4	4	4	18
136	5	4	4	5	4	22
137	4	3	4	4	5	20
138	4	5	5	4	4	22
139	4	5	4	5	4	22
140	3	4	4	5	4	20
141	4	5	4	4	5	22
142	4	4	4	4	5	21

143	2	3	4	5	4	18
144	4	5	5	4	5	23
145	4	4	4	5	5	22
146	3	4	5	5	4	21
147	3	4	5	4	4	20
148	3	3	5	4	4	19
149	4	4	5	5	4	22
150	4	5	4	5	4	22
151	5	4	4	5	4	22
152	4	5	5	5	5	24
153	4	4	4	5	5	22
154	3	3	4	4	4	18
155	3	4	5	4	5	21
156	3	3	4	4	4	18
157	4	4	4	5	5	22
158	3	3	5	5	4	20
159	5	5	4	5	4	23
160	3	4	3	4	3	17
161	4	5	4	4	5	22
162	3	4	4	5	4	20
163	4	5	4	5	5	23
164	3	5	5	4	4	21
165	4	4	5	5	5	23
166	5	4	5	4	4	22
167	5	5	4	5	4	23
168	4	4	4	5	5	22
169	4	4	5	5	4	22

170	5	5	4	4	5	23
171	4	4	5	5	5	23
172	4	5	5	5	4	23
173	3	4	5	4	4	20
174	4	5	5	5	5	24
175	2	4	4	4	3	17
176	3	4	4	5	5	21
177	3	4	4	3	4	18
178	1	2	3	2	1	9
179	4	4	5	5	4	22
180	2	3	5	5	5	20
181	2	3	4	3	4	16
182	3	5	5	5	4	22
183	4	3	5	5	5	22
184	4	4	5	5	4	22
185	4	4	4	4	5	21
186	3	3	4	4	3	17
187	4	5	5	5	5	24
188	4	5	4	5	4	22
189	4	5	5	5	4	23
190	4	4	4	5	5	22
191	4	5	5	4	4	22
192	3	4	5	5	4	21
193	4	4	4	3	4	19
194	4	5	4	5	5	23
195	4	4	5	4	3	20
196	4	5	4	5	5	23

197	4	4	4	5	5	22
198	3	5	5	5	4	22
199	5	4	5	4	4	22
200	4	4	4	3	5	20
201	4	4	5	5	5	23
202	5	4	5	5	5	24
203	3	3	4	5	4	19
204	4	5	4	5	4	22
205	5	5	5	5	4	24
206	3	4	5	4	5	21
207	4	4	5	5	5	23
208	4	4	4	5	5	22
209	4	5	5	5	4	23
210	4	5	5	5	5	24
211	4	4	4	5	5	22
212	4	5	5	5	4	23
213	4	5	4	5	5	23
214	4	4	5	5	5	23

Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data Variabel Lokasi (X₃)

Nomor Responden	3. Lokasi					Total
	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}	
1	4	4	5	5	4	22
2	4	4	3	2	3	16
3	5	5	5	2	4	21
4	4	5	4	4	4	21
5	4	3	4	2	4	17
6	3	4	4	2	3	16
7	5	4	4	3	4	20
8	5	5	5	4	5	24
9	4	5	4	5	4	22
10	4	4	3	3	3	17
11	4	5	3	3	4	19
12	4	3	2	4	5	18
13	5	5	5	4	4	23
14	5	5	5	3	4	22
15	4	4	4	5	5	22
16	5	5	5	3	3	21
17	4	4	3	3	5	19
18	4	5	3	4	4	20
19	4	4	4	3	4	19
20	4	4	4	3	5	20
21	5	5	5	4	5	24
22	5	5	5	4	5	24
23	5	5	5	4	4	23
24	5	5	5	4	3	22
25	5	5	5	4	4	23
26	4	5	5	4	3	21
27	4	4	4	3	5	20
28	5	5	5	4	4	23

29	5	4	4	3	4	20
30	4	4	4	4	4	20
31	4	3	5	5	5	22
32	5	4	4	5	4	22
33	5	5	5	4	4	23
34	4	4	2	3	5	18
35	5	4	3	4	4	20
36	3	4	4	5	5	21
37	5	4	3	4	4	20
38	4	4	4	2	3	17
39	5	5	5	4	4	23
40	5	5	5	4	3	22
41	5	4	4	3	4	20
42	5	5	4	3	4	21
43	4	4	4	5	5	22
44	5	5	5	4	4	23
45	5	5	4	4	4	22
46	5	5	5	4	5	24
47	4	4	4	2	2	16
48	5	4	4	4	5	22
49	5	3	3	3	3	17
50	5	4	5	4	5	23
51	5	5	5	5	4	24
52	5	5	5	3	3	21
53	5	5	5	4	5	24
54	4	4	4	3	4	19
55	4	4	5	5	4	22
56	5	5	5	4	5	24
57	4	5	5	4	4	22
58	5	5	5	3	4	22
59	5	5	4	4	5	23

60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	4	4	23
62	5	4	4	4	5	22
63	4	1	1	1	2	9
64	4	1	1	1	2	9
65	4	1	1	1	3	10
66	3	2	2	1	3	11
67	3	1	2	1	4	11
68	3	1	1	1	2	8
69	4	4	3	3	3	17
70	4	5	4	3	3	19
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	4	3	22
73	4	5	3	3	4	19
74	5	5	5	2	4	21
75	4	4	5	4	3	20
76	5	5	4	2	3	19
77	5	4	3	4	5	21
78	4	4	5	2	5	20
79	4	5	4	2	4	19
80	5	4	4	5	3	21
81	4	5	5	2	3	19
82	5	5	5	3	5	23
83	4	4	5	4	3	20
84	5	5	5	4	3	22
85	4	5	5	4	3	21
86	5	5	4	2	4	20
87	4	5	4	3	3	19
88	5	5	5	4	3	22
89	5	5	5	4	3	22
90	5	5	5	4	3	22

91	5	5	5	4	3	22
92	4	5	4	4	4	21
93	5	5	5	2	4	21
94	5	4	4	3	3	19
95	5	5	4	3	3	20
96	5	4	4	3	3	19
97	5	5	5	4	4	23
98	4	4	4	2	5	19
99	5	5	4	4	3	21
100	5	4	4	4	3	20
101	5	5	4	4	4	22
102	4	5	5	4	5	23
103	5	5	4	4	5	23
104	5	4	5	4	3	21
105	5	5	5	5	4	24
106	5	4	4	4	3	20
107	5	5	4	4	3	21
108	4	4	4	3	4	19
109	4	4	5	5	4	22
110	4	5	5	5	4	23
111	5	5	4	4	3	21
112	4	4	4	4	4	20
113	4	4	5	5	3	21
114	4	5	5	4	4	22
115	4	4	3	3	5	19
116	5	4	4	5	3	21
117	5	5	4	3	3	20
118	5	4	5	4	4	22
119	5	4	4	5	3	21
120	4	3	3	3	4	17
121	5	5	4	4	5	23

122	5	4	4	5	5	23
123	4	5	5	4	4	22
124	4	5	5	2	3	19
125	5	5	4	4	4	22
126	5	5	5	2	4	21
127	4	4	5	4	4	21
128	5	3	3	4	4	19
129	5	4	5	3	3	20
130	4	5	4	4	4	21
131	4	5	5	5	5	24
132	5	4	3	4	3	19
133	3	4	4	2	4	17
134	4	3	3	4	4	18
135	4	4	4	4	3	19
136	4	5	4	5	4	22
137	4	4	5	5	3	21
138	5	4	4	5	5	23
139	4	5	4	5	5	23
140	4	5	4	4	4	21
141	4	4	5	5	5	23
142	4	4	5	4	4	21
143	4	5	4	4	3	20
144	5	4	5	3	5	22
145	4	5	5	5	4	23
146	5	5	4	3	4	21
147	5	4	4	3	4	20
148	5	4	4	4	3	20
149	5	5	4	3	4	21
150	4	5	4	4	5	22
151	4	5	4	5	4	22
152	5	5	5	4	5	24

153	4	5	5	5	4	23
154	4	4	4	5	3	20
155	5	4	5	3	4	21
156	4	4	4	5	3	20
157	4	5	5	2	4	20
158	5	5	4	5	3	22
159	4	5	4	3	5	21
160	3	4	3	5	4	19
161	4	4	5	3	5	21
162	4	5	4	5	4	22
163	4	5	5	4	5	23
164	5	4	4	4	5	22
165	5	5	5	4	4	23
166	5	4	4	4	4	21
167	4	5	4	5	5	23
168	4	5	5	4	4	22
169	5	5	4	4	4	22
170	4	4	5	3	5	21
171	5	5	5	4	4	23
172	5	5	4	4	5	23
173	5	4	4	4	4	21
174	5	5	5	3	5	23
175	4	4	3	3	4	18
176	4	5	5	4	4	22
177	4	3	4	5	4	20
178	3	2	1	5	2	13
179	5	5	4	5	4	23
180	5	5	5	5	3	23
181	4	3	4	4	3	18
182	5	5	4	4	5	23
183	5	5	5	3	3	21

184	5	5	4	3	4	21
185	4	4	5	4	4	21
186	4	4	3	3	3	17
187	5	5	5	3	5	23
188	4	5	4	5	5	23
189	5	5	4	5	5	24
190	4	5	5	4	4	22
191	5	4	4	2	5	20
192	5	5	4	3	4	21
193	4	3	4	3	4	18
194	4	5	5	4	5	23
195	5	4	3	5	4	21
196	4	5	5	3	5	22
197	4	5	5	4	4	22
198	5	5	4	5	5	24
199	5	4	4	5	4	22
200	4	3	5	4	4	20
201	5	5	5	5	4	24
202	5	5	5	4	4	23
203	4	5	4	4	3	20
204	4	5	4	5	5	23
205	5	5	4	4	5	23
206	5	4	5	5	4	23
207	5	5	5	5	4	24
208	4	5	5	4	4	22
209	5	5	4	5	5	24
210	5	5	5	4	5	24
211	4	5	5	5	4	23
212	5	5	4	4	5	23
213	4	5	5	5	5	24
214	5	5	5	4	4	23

Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data Variabel Keputusan Bertransaksi (Y)

Nomor Responden	3. Lokasi					
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total
1	5	3	4	5	4	21
2	2	4	4	3	4	17
3	4	3	5	5	5	22
4	3	5	3	4	2	17
5	3	5	4	4	2	18
6	4	3	2	4	4	17
7	3	2	4	4	4	17
8	4	3	3	5	5	20
9	4	4	5	4	5	22
10	2	2	4	3	4	15
11	5	4	4	3	3	19
12	4	3	5	2	5	19
13	5	3	5	5	5	23
14	4	3	5	5	4	21
15	3	4	3	4	5	19
16	5	5	5	5	5	25
17	4	5	3	3	5	20
18	5	4	5	3	3	20
19	4	3	4	4	4	19
20	4	4	4	4	5	21
21	3	3	4	5	4	19
22	5	5	3	5	5	23
23	5	4	5	5	4	23
24	4	3	4	5	5	21
25	4	5	5	5	5	24
26	5	5	5	5	5	25

27	5	4	4	4	4	21
28	4	4	5	5	5	23
29	4	4	5	4	5	22
30	4	4	4	4	4	20
31	4	4	5	5	4	22
32	4	5	5	4	5	23
33	5	4	5	5	4	23
34	4	4	4	2	4	18
35	3	4	4	3	4	18
36	5	5	4	4	5	23
37	3	4	4	3	4	18
38	4	3	4	4	4	19
39	3	4	5	5	4	21
40	5	4	4	5	4	22
41	4	3	4	4	3	18
42	5	4	5	4	5	23
43	4	4	4	4	4	20
44	5	5	5	5	5	25
45	5	4	4	4	4	21
46	5	5	5	5	5	25
47	5	4	4	4	4	21
48	5	4	4	4	5	22
49	4	3	5	3	5	20
50	4	5	4	5	5	23
51	3	4	5	5	5	22
52	4	3	5	5	5	22
53	5	4	5	5	5	24
54	4	3	4	4	4	19
55	4	5	5	5	5	24
56	5	4	5	5	5	24

57	4	4	5	5	4	22
58	5	4	5	5	5	24
59	5	5	4	4	5	23
60	5	5	5	5	5	25
61	5	4	5	5	5	24
62	5	5	4	4	5	23
63	4	4	5	1	5	19
64	4	4	5	1	5	19
65	4	2	3	1	3	13
66	4	4	5	2	5	20
67	4	4	5	2	5	20
68	4	4	5	1	4	18
69	4	5	5	3	5	22
70	4	4	5	4	4	21
71	3	5	5	5	4	22
72	4	5	5	5	4	23
73	4	5	5	3	4	21
74	5	5	4	5	5	24
75	5	4	2	5	5	21
76	5	4	5	4	5	23
77	4	5	3	3	5	20
78	3	4	5	5	4	21
79	1	2	4	4	5	16
80	5	4	5	4	4	22
81	4	5	4	5	5	23
82	5	4	5	5	5	24
83	5	5	4	5	5	24
84	5	4	5	5	4	23
85	5	3	4	5	5	22
86	5	4	5	4	5	23

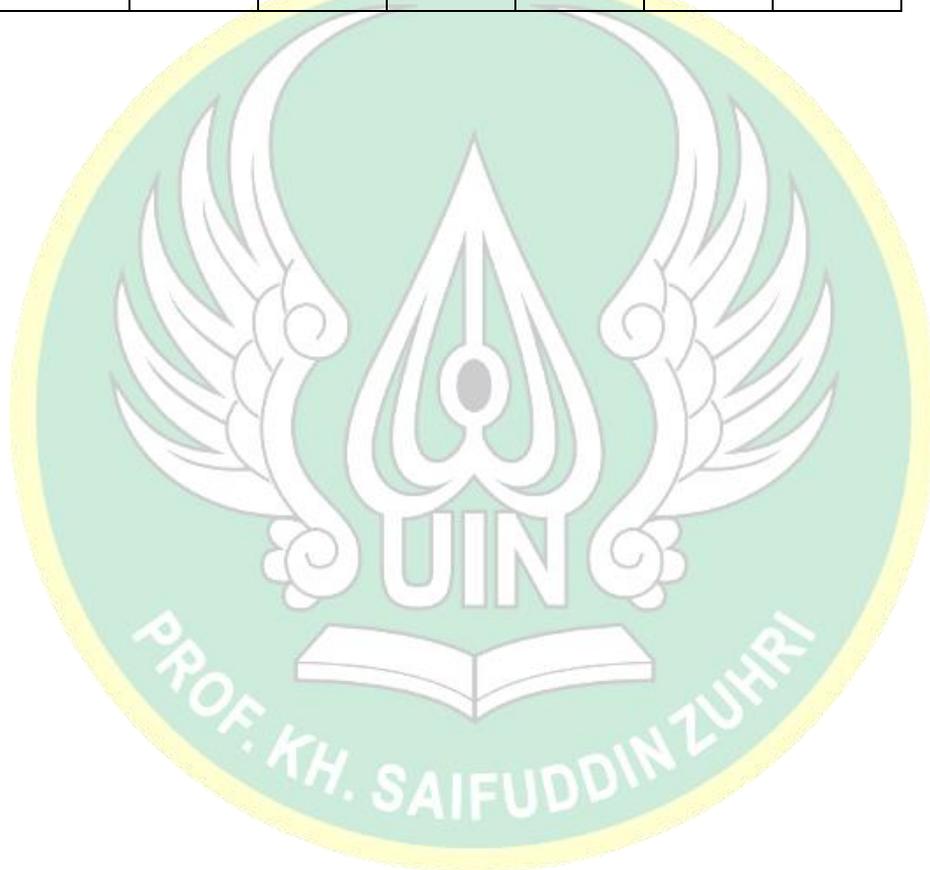
87	5	5	5	4	5	24
88	5	5	5	5	5	25
89	4	3	3	5	5	20
90	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	4	24
92	5	4	3	4	5	21
93	5	5	4	5	5	24
94	5	5	4	4	4	22
95	5	5	5	4	5	24
96	5	5	4	4	5	23
97	5	5	3	5	4	22
98	4	5	3	4	4	20
99	5	4	4	4	5	22
100	5	4	4	4	4	21
101	5	4	4	4	5	22
102	5	5	3	4	5	22
103	5	4	5	5	5	24
104	5	5	3	4	4	21
105	5	4	3	3	5	20
106	5	5	4	4	5	23
107	5	4	4	4	5	22
108	4	5	4	5	5	23
109	3	4	4	5	5	21
110	4	3	3	3	2	15
111	5	5	4	4	5	23
112	3	3	4	5	5	20
113	4	4	5	5	5	23
114	5	5	4	4	4	22
115	3	4	3	4	4	18
116	5	5	4	4	5	23

117	3	4	3	3	4	17
118	5	5	4	4	5	23
119	5	4	5	4	5	23
120	4	3	4	4	4	19
121	5	4	4	4	5	22
122	4	4	5	5	5	23
123	4	4	4	5	4	21
124	5	4	4	4	3	20
125	4	4	3	4	5	20
126	4	3	4	3	4	18
127	4	5	4	5	4	22
128	4	3	3	4	4	18
129	5	5	4	4	5	23
130	4	4	5	5	5	23
131	4	3	4	5	5	21
132	4	3	2	3	2	14
133	4	3	4	3	3	17
134	3	2	4	4	4	17
135	4	4	5	3	3	19
136	5	4	5	3	5	22
137	4	4	5	4	5	22
138	4	4	5	4	5	22
139	5	5	4	4	5	23
140	4	4	5	4	5	22
141	5	4	4	5	4	22
142	4	5	4	3	5	21
143	4	4	3	4	5	20
144	5	4	5	4	5	23
145	4	4	3	3	5	19
146	5	4	3	3	4	19

147	4	4	4	4	5	21
148	5	4	3	3	4	19
149	5	4	4	5	5	23
150	4	5	5	4	5	23
151	5	4	4	5	5	23
152	5	4	5	4	5	23
153	5	4	5	4	5	23
154	4	4	3	3	4	18
155	4	5	5	4	5	23
156	5	4	2	1	2	14
157	5	4	5	5	5	24
158	5	4	3	4	3	19
159	4	5	5	4	4	22
160	3	4	3	3	4	17
161	4	4	5	4	5	22
162	4	4	4	5	3	20
163	4	5	4	5	4	22
164	4	5	4	5	4	22
165	4	3	4	3	5	19
166	4	4	5	5	5	23
167	4	3	4	3	4	18
168	4	4	4	3	4	19
169	4	4	3	3	5	19
170	4	3	4	5	4	20
171	5	5	4	4	5	23
172	5	3	4	3	4	19
173	3	4	3	5	4	19
174	5	4	3	3	4	19
175	5	4	4	4	4	21
176	4	5	5	4	4	22

177	5	4	5	3	5	22
178	4	4	5	3	5	21
179	5	4	5	4	4	22
180	5	3	4	5	5	22
181	5	5	4	4	5	23
182	3	4	3	4	4	18
183	4	5	3	4	5	21
184	4	4	4	5	3	20
185	5	5	3	4	4	21
186	4	4	3	3	4	18
187	5	4	5	5	4	23
188	4	4	5	5	4	22
189	5	3	4	5	4	21
190	5	5	2	4	5	21
191	4	3	3	3	4	17
192	4	4	3	4	3	18
193	3	2	4	3	2	14
194	4	5	5	4	3	21
195	2	2	3	2	3	12
196	4	4	4	5	4	21
197	4	4	5	4	5	22
198	5	5	5	4	4	23
199	4	4	4	5	4	21
200	4	3	5	4	4	20
201	5	4	4	4	4	21
202	5	5	4	4	5	23
203	4	5	5	4	5	23
204	3	2	4	3	4	16
205	4	5	5	5	5	24
206	3	4	5	4	4	20

207	5	5	4	4	5	23
208	4	5	5	4	5	23
209	5	5	4	4	5	23
210	4	4	5	5	5	23
211	5	5	4	5	5	24
212	4	4	5	5	4	22
213	5	5	4	4	5	23
214	5	4	5	4	4	22



Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X₁

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1..8	TOTAL
X1.1 Pearson Correlation	1	.193**	.293**	.174*	.177**	.163*	.148*	.149*	.548**
Sig. (2-tailed)		.005	.000	.011	.010	.017	.030	.029	.000
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
X1.2 Pearson Correlation	.193**	1	.229**	.176**	.136*	.102	.145*	.168*	.493**
Sig. (2-tailed)	.005		.001	.010	.047	.137	.034	.014	.000
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
X1.3 Pearson Correlation	.293**	.229**	1	.277**	.253**	.133	.108	.189**	.602**
Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.052	.117	.006	.000
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
X1.4 Pearson Correlation	.174*	.176**	.277**	1	.215**	.193**	.096	.201**	.583**
Sig. (2-tailed)	.011	.010	.000		.002	.004	.164	.003	.000
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
X1.5 Pearson Correlation	.177**	.136*	.253**	.215**	1	.104	.141*	.133	.516**
Sig. (2-tailed)	.010	.047	.000	.002		.129	.040	.051	.000
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
X1.6 Pearson Correlation	.163*	.102	.133	.193**	.104	1	.162*	.087	.472**
Sig. (2-tailed)	.017	.137	.052	.004	.129		.018	.203	.000
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
X1.7 Pearson Correlation	.148*	.145*	.108	.096	.141*	.162*	1	.089	.451**
Sig. (2-tailed)	.030	.034	.117	.164	.040	.018		.193	.000
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
X1..8 Pearson Correlation	.149*	.168*	.189**	.201**	.133	.087	.089	1	.487**
Sig. (2-tailed)	.029	.014	.006	.003	.051	.203	.193		.000
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
TOTAL Pearson Correlation	.548**	.493**	.602**	.583**	.516**	.472**	.451**	.487**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	214	214	214	214	214	214	214	214	214

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	8

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X₂

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.401**	.244**	.422**	.460**	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214
X2.2	Pearson Correlation	.401**	1	.092	.268**	.226**	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000		.178	.000	.001	.000
	N	214	214	214	214	214	214
X2.3	Pearson Correlation	.244**	.092	1	.395**	.322**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000	.178		.000	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214
X2.4	Pearson Correlation	.422**	.268**	.395**	1	.663**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214
X2.5	Pearson Correlation	.460**	.226**	.322**	.663**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	214	214	214	214	214	214
TOTAL	Pearson Correlation	.763**	.582**	.524**	.794**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	214	214	214	214	214	214

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	5

Lampiran 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X₃

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.395**	.322**	.146*	.092	.511**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.033	.178	.000
	N	214	214	214	214	214	214

X3.2	Pearson Correlation	.395**	1	.663**	.337**	.268**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214
X3.3	Pearson Correlation	.322**	.663**	1	.325**	.226**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	214	214	214	214	214	214
X3.4	Pearson Correlation	.146*	.337**	.325**	1	.239**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000		.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214
X3.5	Pearson Correlation	.092	.268**	.226**	.239**	1	.550**
	Sig. (2-tailed)	.178	.000	.001	.000		.000
	N	214	214	214	214	214	214
TOTAL	Pearson Correlation	.511**	.798**	.772**	.672**	.550**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	214	214	214	214	214	214

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.624	5

Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y

Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL	
Y.1	Pearson Correlation	1	.392**	.089	.172*	.254**	.598**
	Sig. (2-tailed)		.000	.195	.012	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214
Y.2	Pearson Correlation	.392**	1	.126	.203**	.282**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000		.067	.003	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214
Y.3	Pearson Correlation	.089	.126	1	.229**	.292**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.195	.067		.001	.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214

Y.4	Pearson Correlation	.172*	.203**	.229**	1	.247**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.012	.003	.001		.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214
Y.5	Pearson Correlation	.254**	.282**	.292**	.247**	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	214	214	214	214	214	214
TOTAL	Pearson Correlation	.598**	.639**	.564**	.637**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	214	214	214	214	214	214

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

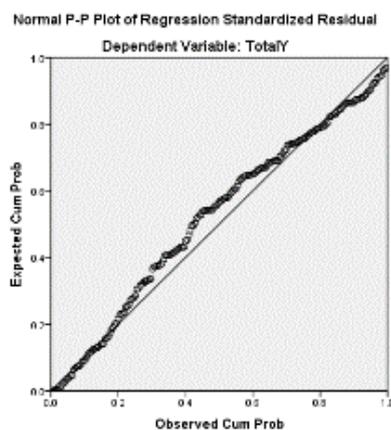
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	5

Lampiran 11 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			214
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.20990539
Most Extreme Differences	Absolute		.090
	Positive		.048
	Negative		-.090
Test Statistic			.090
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.057 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.051
		Upper Bound	.063
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Lampiran 12 Hasil Uji Kurva P-Plot



Lampiran 13 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	totalx1	.773	1.293
	totalx2	.806	1.241
	totalx3	.704	1.421

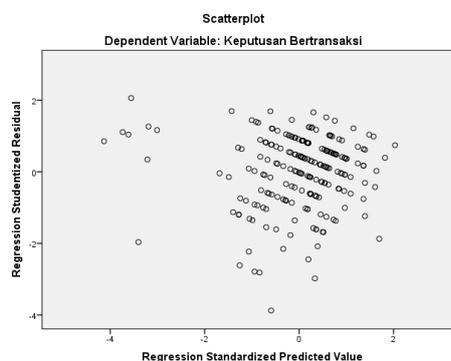
a. Dependent Variable: totaly

Lampiran 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.366	.863		5.058	.000
	Kualitas Pelayanan	-.010	.013	-.053	-.790	.430
	Transaction Fee	-.161	.120	-.345	-1.346	.180
	Lokasi	.051	.124	.105	.407	.684

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 15 Hasil Uji Scatterplot



Lampiran 16 Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.402	2.209		1.087	.278
	Kualitas Pelayanan	.214	.045	.253	4.794	.000
	Transaction Fee	.256	.040	.309	6.443	.000
	Lokasi	.442	.053	.446	8.357	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Lampiran 17 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.402	2.209		1.087	.278
	Kualitas Pelayanan	.214	.045	.253	4.794	.000
	Transaction Fee	.256	.040	.309	6.443	.000
	Lokasi	.442	.053	.446	8.357	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Lampiran 18 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	287.567	3	95.856	20.274	.000 ^b
	Residual	992.868	210	4.728		
	Total	1280.435	213			

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan, Transaction Fee

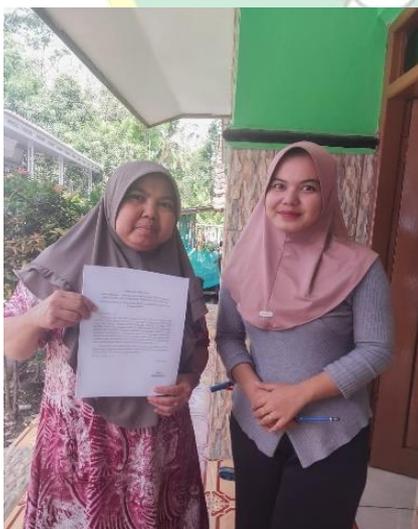
Lampiran 19 Hasil Uji Loefisien Determinasi R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 ^a	.538	.531	4.05687

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Transaction Fee, Kualitas Pelayanan

Lampiran 20 Distribusi Kuesoner Nasabah



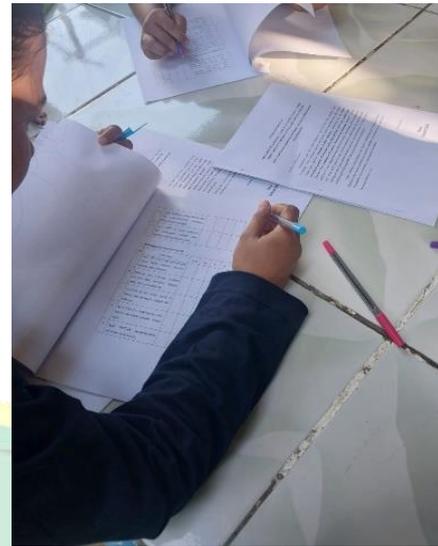
Nasabah Agen BRILink Ibu Tri



Nasabah Agen BRILink Ibu Tri



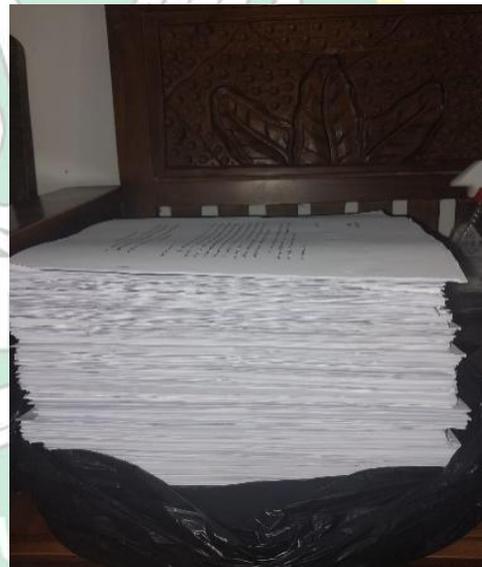
Nasabah Agen BRILink Ibu Tri



Nasabah Agen BRILink Ibu Eka



Nasabah Agen BRILink Ibu Eka



lembar kuesioner responden

Lampiran 21 r tabel, t tabel dan F tabel

r tabel df = 201 – 21

Tabel R-Hitung (lanjutan)

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
201	0,1158	0,1378	0,1632	0,1804	0,2293
202	0,1155	0,1374	0,1628	0,1800	0,2287
203	0,1152	0,1371	0,1624	0,1795	0,2282
204	0,1149	0,1367	0,1620	0,1791	0,2276
205	0,1146	0,1364	0,1616	0,1787	0,2271
206	0,1144	0,1361	0,1612	0,1782	0,2265
207	0,1141	0,1358	0,1608	0,1778	0,2260
208	0,1138	0,1354	0,1604	0,1774	0,2255
209	0,1135	0,1351	0,1601	0,1770	0,2250
210	0,1133	0,1348	0,1597	0,1766	0,2244
211	0,1130	0,1345	0,1593	0,1761	0,2239
212	0,1127	0,1342	0,1589	0,1757	0,2234
213	0,1125	0,1338	0,1586	0,1753	0,2229
214	0,1122	0,1335	0,1582	0,1749	0,2224
215	0,1120	0,1332	0,1578	0,1745	0,2219
216	0,1117	0,1329	0,1575	0,1741	0,2214
217	0,1114	0,1326	0,1571	0,1737	0,2209
218	0,1112	0,1323	0,1568	0,1733	0,2204
219	0,1109	0,1320	0,1564	0,1729	0,2199
220	0,1107	0,1317	0,1561	0,1726	0,2194
221	0,1104	0,1314	0,1557	0,1722	0,2189
222	0,1102	0,1311	0,1554	0,1718	0,2184
223	0,1099	0,1308	0,1550	0,1714	0,2179
224	0,1097	0,1305	0,1547	0,1710	0,2175
225	0,1094	0,1303	0,1543	0,1707	0,2170
226	0,1092	0,1300	0,1540	0,1703	0,2165
227	0,1090	0,1297	0,1537	0,1699	0,2161
228	0,1087	0,1294	0,1533	0,1695	0,2156
229	0,1085	0,1291	0,1530	0,1692	0,2151
230	0,1083	0,1288	0,1527	0,1688	0,2147
231	0,1080	0,1286	0,1523	0,1684	0,2142
232	0,1078	0,1283	0,1520	0,1681	0,2138
233	0,1078	0,1280	0,1517	0,1677	0,2133
234	0,1073	0,1277	0,1514	0,1674	0,2129
235	0,1071	0,1275	0,1510	0,1670	0,2124
236	0,1069	0,1272	0,1507	0,1667	0,2120
237	0,1067	0,1269	0,1504	0,1663	0,2115
238	0,1064	0,1267	0,1501	0,1660	0,2111
239	0,1062	0,1264	0,1498	0,1656	0,2107
240	0,1060	0,1261	0,1495	0,1653	0,2102
241	0,1058	0,1259	0,1492	0,1650	0,2098

DF atau DK	Tabel Distribusi Student t						Tabel Uji Korelasi Pearson Product Moment					
	uji satu sisi (one tailed)						uji satu sisi (one tailed)					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
	Uji dua sisi (two tailed)						Uji dua sisi (two tailed)					
0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,5	0,2	0,1	0,05	0,02	0,01	
208	0,676	1,286	1,652	1,971	2,344	2,600	0,047	0,089	0,114	0,135	0,160	0,177
209	0,676	1,286	1,652	1,971	2,344	2,600	0,047	0,089	0,114	0,135	0,160	0,177
210	0,676	1,286	1,652	1,971	2,344	2,599	0,047	0,088	0,113	0,135	0,160	0,177
211	0,676	1,286	1,652	1,971	2,344	2,599	0,046	0,088	0,113	0,134	0,159	0,176
212	0,676	1,286	1,652	1,971	2,344	2,599	0,046	0,088	0,113	0,134	0,159	0,176
213	0,676	1,286	1,652	1,971	2,344	2,599	0,046	0,088	0,112	0,134	0,159	0,175
214	0,676	1,286	1,652	1,971	2,344	2,599	0,046	0,088	0,112	0,134	0,158	0,175
215	0,676	1,286	1,652	1,971	2,344	2,599	0,046	0,087	0,112	0,133	0,158	0,175
216	0,676	1,285	1,652	1,971	2,344	2,599	0,046	0,087	0,112	0,133	0,157	0,174
217	0,676	1,285	1,652	1,971	2,344	2,599	0,046	0,087	0,111	0,133	0,157	0,174
218	0,676	1,285	1,652	1,971	2,344	2,599	0,046	0,087	0,111	0,132	0,157	0,173
219	0,676	1,285	1,652	1,971	2,343	2,598	0,046	0,087	0,111	0,132	0,156	0,173
220	0,676	1,285	1,652	1,971	2,343	2,598	0,046	0,086	0,111	0,132	0,156	0,173
221	0,676	1,285	1,652	1,971	2,343	2,598	0,045	0,086	0,110	0,131	0,156	0,172
222	0,676	1,285	1,652	1,971	2,343	2,598	0,045	0,086	0,110	0,131	0,155	0,172
223	0,676	1,285	1,652	1,971	2,343	2,598	0,045	0,086	0,110	0,131	0,155	0,171
224	0,676	1,285	1,652	1,971	2,343	2,598	0,045	0,086	0,110	0,131	0,155	0,171
225	0,676	1,285	1,652	1,971	2,343	2,598	0,045	0,085	0,109	0,130	0,154	0,171
226	0,676	1,285	1,652	1,971	2,343	2,598	0,045	0,085	0,109	0,130	0,154	0,170
227	0,676	1,285	1,652	1,970	2,343	2,598	0,045	0,085	0,109	0,130	0,154	0,170
228	0,676	1,285	1,652	1,970	2,343	2,598	0,045	0,085	0,109	0,129	0,153	0,170
229	0,676	1,285	1,652	1,970	2,343	2,597	0,045	0,085	0,108	0,129	0,153	0,169
230	0,676	1,285	1,652	1,970	2,343	2,597	0,045	0,084	0,108	0,129	0,153	0,169
231	0,676	1,285	1,651	1,970	2,343	2,597	0,044	0,084	0,108	0,129	0,152	0,168
232	0,676	1,285	1,651	1,970	2,343	2,597	0,044	0,084	0,108	0,128	0,152	0,168
233	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,597	0,044	0,084	0,108	0,128	0,152	0,168
234	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,597	0,044	0,084	0,107	0,128	0,151	0,167
235	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,597	0,044	0,084	0,107	0,127	0,151	0,167
236	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,597	0,044	0,083	0,107	0,127	0,151	0,167
237	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,597	0,044	0,083	0,107	0,127	0,150	0,166
238	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,597	0,044	0,083	0,106	0,127	0,150	0,166
239	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,597	0,044	0,083	0,106	0,126	0,150	0,166
240	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,596	0,044	0,083	0,106	0,126	0,149	0,165
241	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,596	0,043	0,082	0,106	0,126	0,149	0,165
242	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,596	0,043	0,082	0,106	0,126	0,149	0,165
243	0,676	1,285	1,651	1,970	2,342	2,596	0,043	0,082	0,105	0,125	0,149	0,164
244	0,675	1,285	1,651	1,970	2,342	2,596	0,043	0,082	0,105	0,125	0,148	0,164
245	0,675	1,285	1,651	1,970	2,342	2,596	0,043	0,082	0,105	0,125	0,148	0,164
246	0,675	1,285	1,651	1,970	2,342	2,596	0,043	0,082	0,105	0,125	0,148	0,163
247	0,675	1,285	1,651	1,970	2,342	2,596	0,043	0,081	0,104	0,124	0,147	0,163
248	0,675	1,285	1,651	1,970	2,341	2,596	0,043	0,081	0,104	0,124	0,147	0,163
249	0,675	1,285	1,651	1,970	2,341	2,596	0,043	0,081	0,104	0,124	0,147	0,162
250	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,596	0,043	0,081	0,104	0,124	0,146	0,162
251	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,596	0,043	0,081	0,104	0,123	0,146	0,162
252	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,595	0,043	0,081	0,103	0,123	0,146	0,161
253	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,595	0,042	0,081	0,103	0,123	0,146	0,161
254	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,595	0,042	0,080	0,103	0,123	0,145	0,161
255	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,595	0,042	0,080	0,103	0,122	0,145	0,160
256	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,595	0,042	0,080	0,103	0,122	0,145	0,160
257	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,595	0,042	0,080	0,102	0,122	0,144	0,160
258	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,595	0,042	0,080	0,102	0,122	0,144	0,159
259	0,675	1,285	1,651	1,969	2,341	2,595	0,042	0,080	0,102	0,121	0,144	0,159

SAIFUDDIN

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.85	2.42	2.20	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.89	3.04	2.85	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.89	3.04	2.84	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.89	3.04	2.84	2.41	2.20	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71

Lampiran 22 Observasi Pendahuluan dengan Agen BRILink

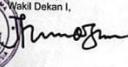


Agen BRILink Ibu Tri

Lampiran 23 Surat Penerimaan Penelitian dari Agen BRILink

	AGEN BRILINK TRIE CELL BRILINK Dukuh Bangkong, Desa Bantarwan RT 07/RW02, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes		AGEN BRILINK EKA BRILINK Desa Bantarwan, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes
SURAT KETERANGAN		SURAT KETERANGAN	
Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa:		Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa:	
Nama	: Tri Subarini	Nama	: Eka
Jabatan	: Agen BRILink	Jabatan	: Agen BRILink
Alamat	: Dukuh Bangkong, Desa Bantarwan RT 07/RW02, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes	Alamat	: Desa Bantarwan, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes
Dengan ini menerangkan bahwa :		Dengan ini menerangkan bahwa :	
Nama	: Mima	Nama	: Mima
NIM	: 2017202212	NIM	: 2017202212
Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transaction Fee Dan Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwan Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes)	Judul Penelitian	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transaction Fee Dan Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwan Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes)
Tempat Penelitian	: Agen BRILink Desa Bantarwan	Tempat Penelitian	: Agen BRILink Desa Bantarwan
Berdasarkan surat ijin observasi awal dan riset benar yang tersebut namanya diatas telah melakukan wawancara pada observasi awal dan sudah mengambil data di Agen BRILink Trie Cell, Desa Bantarwan, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes untuk menyusun skripsi Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Prof KH. Sifuddin Zuhri Purwokerto.		Berdasarkan surat ijin observasi awal dan riset benar yang tersebut namanya diatas telah melakukan wawancara pada observasi awal dan sudah mengambil data di Agen BRILink Trie Cell, Desa Bantarwan, Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes untuk menyusun skripsi Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Prof KH. Sifuddin Zuhri Purwokerto.	
Dengan surat keterangan ini diperhatikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya		Dengan surat keterangan ini diperhatikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya	
Bantarwan, 17 Oktober 2024  Tri Subarini		Bantarwan, 17 Oktober 2024  Eka	

Lampiran 24 Surat Observasi Pendahuluan

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM <small>Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53128 Telp: 0281-635624, Fax: 0281-635553, Website: not.uinsu.ac.id</small>		
Nomor	: 505/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/3/2024	26 Maret 2024
Lampiran	-	
Hal	: Permohonan Izin Observasi Pendahuluan	
Kepada Yth. Bapak/Ibu Agen BRILink Di Bantarwan		
Assalamu'alaikum Wr. Wb.		
Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Transaction fee, dan Lokasi Terhadap Keputusan Bertransaksi Melalui Agen BRILINK (Studi Kasus Nasabah Agen BRILink Desa Bantarwan Kabupaten Brebes).		
Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Observasi Pendahuluan kepada mahasiswa kami atas nama:		
Nama	: Mima	
NIM	: 2017202212	
Prodi / Semester	: S-1 Perbankan Syariah / VIII	
Adapun Observasi Pendahuluan tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:		
Objek Penelitian	: Nasabah Agen Brilink Desa Bantarwan Kabupaten Brebes	
Tempat Penelitian	: Agen BRILink	
Waktu Penelitian	: 23 Maret 2024 s/d 23 Juli 2024	
Metode Penelitian	: Kuantitatif	
Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.		
Wa'ataikumsalam Wr. Wb.		
 a.n. Dekan, Wakil Dekan I,  Dr. H. Akhmad Fauzan, Lc., M.Ag. NIP. 1974121 200312 1 006		

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

D. Identitas Diri

Nama : Mirna
NIM : 2017202212
Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 27 Juni 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Satun
Nama Ibu : Warsinah
Alamat : Dukuh Bangkong Rt 06/Rw 02, Desa Bantarwaru,
Kecamatan Bantarkawung, Kabupaten Brebes,
Jawa Tengah
No Hp : 085801139462
E-mail : mirnaa2706@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD/MI : SD N 02 Bantarwaru (2008-2014)
SMP/MTs : SMP N 01 Bantarkawung (2014-2017)
SMA/SMK : SMKs Al Furqon Bantarkawung (2017-2020)
Perguruan Tinggi : UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (Dalam Proses)

C. Pengalaman Organisasi

1. Komunitas Marketing Perbankan Syariah
2. Volunteer Senyum Anak Nusantara

Purwokerto, 10 Oktober 2024

Mirna

NIM.2017202212