

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN INTERNET, TRANSAKSI DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AGEN
BRILINK DI KECAMATAN BUKIT KERMAN,
KABUPATEN KERINCI**

SKRIPSI



Oleh:

**GITA SONIA
NIM: 2110401002**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
2025 M/ 1446 H**

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN INTERNET, TRANSAKSI DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AGEN
BRILINK DI KECAMATAN BUKIT KERMAN,
KABUPATEN KERINCI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

Oleh:

**GITA SONIA
NIM. 2110401002**


**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
2025 M/ 1446 H**

Wiyon Mailindra, M.Si
DOSEN INSTITUT AGAMA
NEGERI (IAIN) KERINCI

Sungai Penuh April 2025
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Kerinci
di

Sungai Penuh

NOTA DINAS

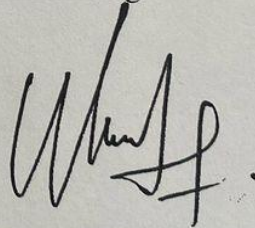
AGENDA	
NOMOR :	69
TANGGAL :	5 Mei 2025
PARAF :	

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara: GITA SONIA, Nim: 2110401002 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci, telah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci. Maka kami ajukan skripsi ini agar dapat diterima dengan baik.

Demikian, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

Wassalam,
Pembimbing



Wiyon Mailindra, M.Si
NIP. 199205032020121000

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **GITA SONIA**
NIM : 2110401002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik pada perguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan dimana perlu

Sungai Penuh, April 2025

Yang menyatakan,



GITA SONIA
NIM: 2110401002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jln. Pelita IV Sungai Penuh Telp. 0748-21065 Faks. 0748-22114
Kode Pos. 37112 Website: www.iainkerinci.ac.id
Email: info@iainkerinci.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunqasyahkan oleh sidang Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci pada hari . dan telah diterima sebagai bagian dari syarat-syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci..

Sungai Penuh, Mei 2025

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KERINCI**

Ketua Sidang

WIYAN MAILINDRA, M.Si
NIP. 199205032020121000

Penguji I

ARIDEM VINTONI, M.Pd.

NIP. 1979252009121003

Penguji II

Suci Mahabbati, M.H.
NIP. 199012212018012002

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Persembahan

Alhamdulillah atas rahmat dan karunia Allah SWT ...

Secercah demi sejenak tapak kaki melangkah

dengan ikhtiar dan do'a

Kini telah ku gapai sebuah cita

Kuraih mimpi dan angan ku

Sebagai awal tuk menapaki masa depan

Syukurku pada Sang Khaliq

Terimakasih dan Cintaku

kepada Ayahanda Ibunda tercinta

Serta Saudara-Saudara tercinta yang tak pernah bosan memberi motivasi dalam rangka menyelesaikan studi penulis,

sahabat-sahabatku yang tercinta yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kita termasuk orang-orang yang dapat meraih kesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat...

Amin...

Motto

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَالَّذِينَ آمَنُوا سَتَجِدُنَا أَعْيُنًا مُّسْمِعَةً لِّمَن يَهْتَدِي ۗ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya : "Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri"
(Q.S ar-Ra'ad :11)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَحْمَدُ لِلَّهِ الْمَلِكِ الْحَقِّ الْمُبِينِ، الَّذِي حَبَّأَنَا بِالْإِيمَانِ وَالْيَقِينِ. اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ، خَاتَمِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ الطَّيِّبِينَ، وَأَصْحَابِهِ الْأَخْيَارِ أَجْمَعِينَ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah S.W.T atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci”. Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia dari alam kejahilannya kepada alam kebenaran. Semoga isi dan makna yang terkandung di dalam skripsi ini dapat dipahami di lembaga pendidikan dan segenap pembaca, kemudian selanjutnya Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

- 1 Bapak Dr. Jafar Ahmad, S. Ag M. Si Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci, dan bapak Dr. Faizin, M.Pd selaku Wakil Rektor I, dan Bapak Prof. Dr. Ahmad Jamin, S.Ag, S.IP, M.Ag selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Dr. Halil Khusairi, M.Ag selaku Wakil Rektor III yang telah memberikan pengarahan dan bantuan kepada penulis.
- 2 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan serta dosen-dosen Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang selama ini telah mencurahkan segenap ilmu yang dimiliki dan membimbing peneliti dalam memahami segala ilmu yang dipelajari, yang telah membantu peneliti baik dalam menyelesaikan administrasi, langkah-langkah untuk menyelesaikan skripsi ini, serta tidak hentinya semangat untuk dapat secepatnya menyelesaikan skripsi ini.

- 3 Ketua dan sekretaris Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
- 4 Penasehat Akademik, Ibu Syukrawati, MA yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi.
- 5 Bapak Wiyan Mailindra, M.Si selaku yang dengan ketulusan hati telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini memberikan perhatian, bimbingan dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 6 Bapak/Ibu Dosen, karyawan dan karyawan di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang turut membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan yang dibutuhkan dalam penulisan Skripsi ini.
- 7 Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang telah sudi melayani dan membantu penulis dalam mengadakan buku dan informasi ilmiah lainnya dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
- 8 Kedua orang tua paling berjasa dalam hidup saya Ibu (Suryani) dan ayah (Faisal) terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk

melanjutkan Pendidikan kuliah, serta do'a, semangat dan materi yang tidak hentinya diberikan kepada anaknya dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

9 Kepada tema saya yang telah memberikan support kepada saya dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Peneliti merasa tidak mampu membalas semuanya, hanya do'a yang dapat peneliti mohonkan kepada Allah SWT. Semoga semua bantuan dan dorongan dari berbagai pihak menjadi nilai ibadah dan dibalas dengan pahala berlipat ganda. Selaku insan yang lemah serta dengan keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang Peneliti miliki sudah pasti dalam skripsi ini banyak ditemui kelemahan dan kekurangan, bahkan belum sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat Peneliti harapkan sebagai bahan masukan demi penyempurnaan skripsi ini dan atas segala bantuan yang telah diberikan itu agar menjadi amal baik di sisi Allah *Subhanahu wa ta'ala* , Amin

Sungai Penuh, Mei 2025

Penulis

GITA SONIA
NIM: 2110401002

ABSTRAK

GITA SONIA, 2025.NIM. 2110401002 “Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci”

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena yaitu Sering terjadinya gangguan jaringan internet yang menghambat kelancaran transaksi, terutama pada jam sibuk dan saat cuaca buruk. Beberapa pelanggan mengeluhkan kegagalan transaksi, keterlambatan konfirmasi, dan perbedaan nominal yang terjadi pada saat transaksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci yang berjumlah 40. Sampel diambil menggunakan *accidental sampling*. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah nasabah di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis linear berganda dengan bantuan SPSS versi. 25.

Hasil penelitian bahwa pengaruh kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jaringan internet berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi 0,228 (t hitung 3,940 > t tabel 2,0281; sig. 0,000), dengan kecepatan akses, stabilitas, dan jangkauan jaringan sebagai faktor kritis terutama di wilayah pegunungan. Transaksi berpengaruh signifikan dengan koefisien regresi 0,468 (t hitung 3,917 > t tabel 2,0281; sig. 0,000), dimana 72% responden menekankan kemudahan proses transaksi sebagai pertimbangan utama. Pelayanan menjadi faktor paling dominan dengan koefisien regresi tertinggi 0,478 (t hitung 4,587 > t tabel 2,0281; sig. 0,000), meliputi keramahan, pengetahuan produk, dan ketersediaan agen. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan dengan F hitung 8,522 > F tabel 2,866 (sig. 0,001) dan mampu menjelaskan 78,9% variasi kepuasan pelanggan di wilayah pedesaan tersebut.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

GITA SONIA, 2025. Student ID: 2110401002 "The Influence of Internet Network Quality, Transactions, and Services on Customer Satisfaction of BRILink Agents in Bukit Kerman District, Kerinci Regency"

This research is motivated by the phenomenon of frequent internet network disruptions that hinder transaction smoothness, especially during peak hours and bad weather. Some customers complained about transaction failures, confirmation delays, and nominal differences that occurred during transactions. The purpose of this research is to determine the Influence of Internet Network Quality, Transactions, and Services on Customer Satisfaction of BRILink Agents in Bukit Kerman District, Kerinci Regency.

This research uses a quantitative research design. The population in this study was all customers in Bukit Kerman District, Kerinci Regency, totaling 40. Samples were taken using accidental sampling. Thus, the number of samples in this study was customers in Bukit Kerman District, Kerinci Regency. Data collection techniques used questionnaires. The data analysis technique used multiple linear analysis with the help of SPSS version 25.

The research results show that internet network quality, transactions, and services influence customer satisfaction of BRILink Agents in Bukit Kerman District, Kerinci Regency. The findings indicate that internet network quality has a significant effect with a regression coefficient of 0.228 ($t\text{-value } 3.940 > t\text{-table } 2.0281$; sig. 0.000), with access speed, stability, and network coverage as critical factors especially in mountainous regions. Transactions have a significant effect with a regression coefficient of 0.468 ($t\text{-value } 3.917 > t\text{-table } 2.0281$; sig. 0.000), where 72% of respondents emphasize the ease of transaction processes as a primary consideration. Service becomes the most dominant factor with the highest regression coefficient of 0.478 ($t\text{-value } 4.587 > t\text{-table } 2.0281$; sig. 0.000), including friendliness, product knowledge, and agent availability. Simultaneously, the three variables have a significant effect with $F\text{-value } 8.522 > F\text{-table } 2.866$ (sig. 0.001) and are able to explain 78,9% of the variation in customer satisfaction in the rural area.

Keywords: *Influence, Internet Network Quality, Transactions, Services, Customer Satisfaction*

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Grand Teory</i>	11
2.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.3 Jaringan Internet	16
2.4 Transaksi Pegawai	21
2.5 Pelayanan	30
2.6 Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, transaksi dan pelayanan Mesin EDC Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.7 Penelitian Relevan	40
2.8 Kerangka Konseptual.....	42
2.9 Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	43
3.2. Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian	44
3.3. Definisi Operasional Variabel	44
3.4. Populasi dan Sampel	44
3.5. Jenis Data	45
3.6. Sumber Data	47
3.7. Teknik Pengumpulan Data	48
3.8. Instrumen Penelitian	49
3.9. Uji Instrumen Penelitian	51
3.10. Uji Asumsi Klasik	54

3.11. Teknik Analisa Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Deskriptif	46
4.2 Hasil Penelitian	59
4.3 Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

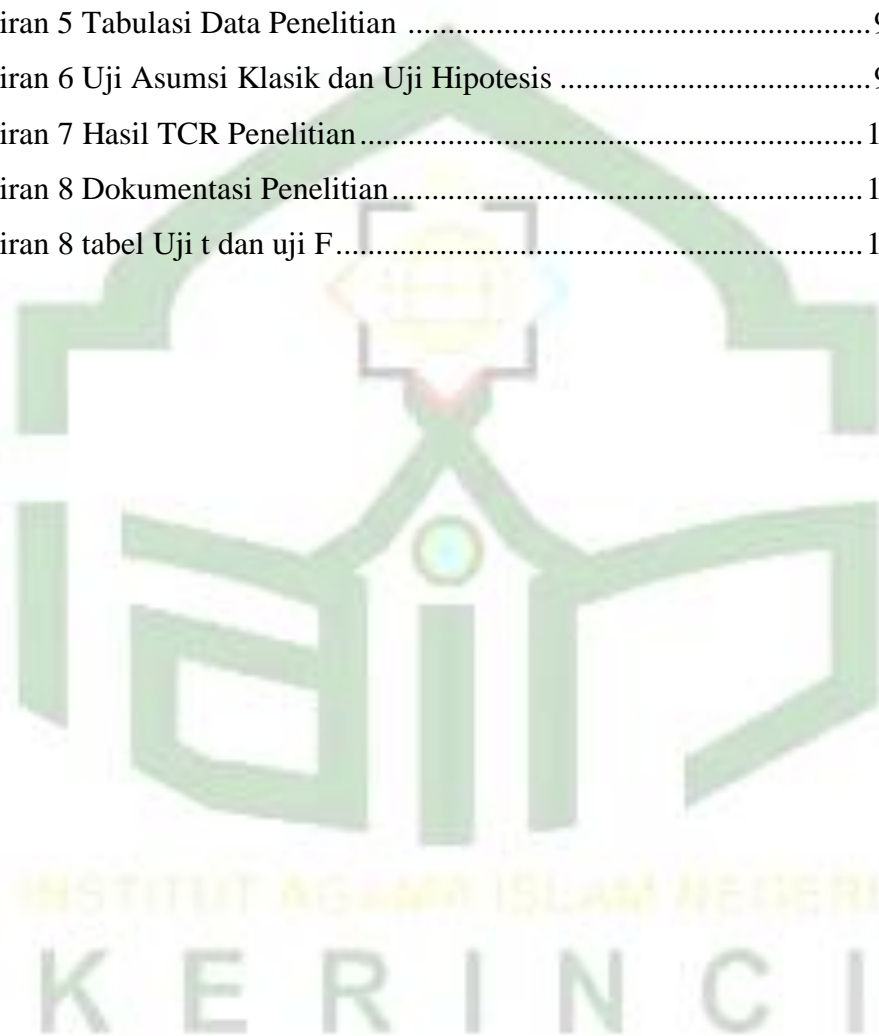


DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 : Daftar Bobot Penilai Setiap Pertanyaan.....	50
Table 3.3 Analisis Deskriptif	57
Tabel 4.1 Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Keadaan Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.3 Keadaan Responden Menurut Tingkat Usia	48
Tabel 4.4 TCR Y (Y)	49
Tabel 4.5 TCR (X ₁).....	50
Tabel 4.6 TCR (X ₂).....	51
Tabel 4.7 TCR (X ₃).....	52
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas (X1)	52
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas (X2)	53
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas (X3)	54
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas (Y)	55
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.13 Kurva Normal <i>Propability</i>	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Uji Coba	72
Lampiran 2 Tabulasi Data	80
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian	93
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	96
Lampiran 7 Hasil TCR Penelitian.....	100
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	102
Lampiran 8 tabel Uji t dan uji F.....	103





INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

K E R I N C I

K E R I N C I

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era digitalisasi telah mentransformasi berbagai sektor kehidupan, termasuk industri perbankan. Menurut Rizal (2020) dalam bukunya "Digital Banking Revolution", transformasi digital perbankan telah mengubah paradigma layanan dari model konvensional berbasis cabang menjadi layanan berbasis teknologi yang lebih aksesibel. Sejalan dengan itu, Wijaya & Putri (2023) dalam Jurnal Teknologi Perbankan mengungkapkan bahwa digitalisasi perbankan telah meningkatkan penetrasi layanan keuangan hingga ke pelosok daerah melalui berbagai platform dan agen. Salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan menggunakan digitalisasi yaitu program inklusi keuangan.

Program inklusi keuangan menjadi agenda prioritas nasional dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Bank Indonesia (2023) melalui "Blueprint Inklusi Keuangan" menetapkan target peningkatan akses layanan keuangan melalui digitalisasi dan keagenan perbankan. Otoritas Jasa Keuangan (2024) dalam "Laporan Perkembangan Keuangan Digital". Agen yang sangat penting dalam perkembangan digitalisasi perbankan adalah BRILink. BRILink sebagai salah satu inovasi terdepan dalam menjangkau masyarakat di daerah terpencil.

BRILink hadir sebagai inovasi layanan keuangan digital yang dirancang khusus untuk masyarakat pedesaan. Hasibuan & Rahman (2023) dalam Jurnal

Ekonomi Digital memaparkan bahwa BRILink berperan vital scdalam menjembatani kesenjangan akses layanan perbankan di daerah rural. Sementara itu, penelitian Suharto (2024) di Jurnal Inklusi Keuangan menunjukkan bahwa kehadiran agen BRILink telah mengubah pola transaksi keuangan masyarakat pedesaan menjadi lebih efisien dan modern.

BRILink hadir sebagai solusi praktis bagi masyarakat di daerah terpencil yang sulit mengakses layanan perbankan konvensional. Kehadiran agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman, yang terletak di daerah perbukitan Kabupaten Kerinci, memberikan alternatif bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan tanpa harus bepergian jauh ke kota. BRILink memfasilitasi berbagai layanan seperti penarikan uang, setor tunai, transfer antarbank, dan pembayaran tagihan, yang sangat membantu masyarakat setempat dalam memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari (Sari, 2021). Agen BRILink menjadi tulang punggung layanan keuangan di daerah pedesaan, namun kualitas layanan yang diberikan oleh agen harus terus diperhatikan agar tujuan inklusi keuangan tercapai. Untuk itu, perlu adanya perhatian lebih terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam keberlanjutan layanan BRILink. Menurut Kotler & Armstrong (2024) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan transaksi, dan reliabilitas sistem. Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Teori tentang kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk berdasarkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan setelah menggunakan layanan. Dalam konteks layanan perbankan

digital, beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas jaringan internet, kelancaran transaksi, dan kualitas pelayanan dari agen (Tjiptono, 2018; Kotler & Keller, 2019). Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk atau layanan, tetapi juga oleh aspek-aspek kualitas jaringan internet, kemudahan transaksi, dan kualitas pelayanan agen.

Kualitas jaringan internet menjadi faktor krusial dalam kepuasan pelanggan layanan perbankan digital. Menurut Rahmawati (2023), stabilitas koneksi berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Fenomena umum yang terjadi di berbagai wilayah adalah fluktuasi kecepatan jaringan yang menyebabkan keterlambatan proses transaksi, terutama saat jam sibuk atau cuaca tidak mendukung. Hal ini sejalan dengan temuan Kotler & Keller (2019) bahwa keandalan infrastruktur teknologi menjadi prasyarat penting dalam layanan digital. Gangguan jaringan sering kali menyebabkan frustrasi pelanggan, menurunkan tingkat kepercayaan, dan pada akhirnya berdampak negatif terhadap loyalitas pelanggan terhadap layanan perbankan digital.

Fenomena terkait transaksi pada layanan perbankan digital menunjukkan adanya korelasi kuat antara kelancaran transaksi dengan tingkat kepuasan pelanggan. Wijaya (2024) menyatakan bahwa kecepatan pemrosesan dan akurasi transaksi merupakan indikator utama yang diperhatikan nasabah dalam mengevaluasi layanan. Secara umum, permasalahan transaksi seperti kegagalan sistem, keterlambatan konfirmasi, dan ketidaksesuaian nominal menjadi keluhan yang sering dilaporkan pengguna layanan perbankan digital. Kotler & Armstrong

(2024) mengungkapkan bahwa reliabilitas sistem transaksi mempengaruhi kepercayaan pelanggan secara langsung, terutama dalam konteks layanan keuangan yang melibatkan transaksi bernilai tinggi. Pengalaman negatif dalam bertransaksi cenderung memiliki dampak jangka panjang pada persepsi pelanggan. Di Kecamatan Bukit Kerman, sebagian pelanggan mengeluhkan keterlambatan dalam layanan dan kurangnya pemahaman agen tentang produk, yang berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan

Kecamatan Bukit Kerman terletak di daerah perbukitan yang memiliki akses terbatas ke kantor cabang bank. Hal ini menyebabkan masyarakat lebih bergantung pada agen BRILink untuk melakukan transaksi keuangan. Keadaan geografis yang sulit, dengan jalanan yang tidak selalu terjangkau dan infrastruktur yang terbatas, membuat pelayanan perbankan digital menjadi alternatif utama bagi warga setempat. Kondisi geografis yang terbatas menuntut adanya solusi alternatif dalam bentuk layanan perbankan digital melalui agen BRILink, yang menjadi sangat penting di daerah ini. Namun, untuk memastikan layanan ini efektif, kualitas infrastruktur dan faktor-faktor lain seperti jaringan, transaksi, dan pelayanan perlu diperhatikan dengan seksama.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan pada tanggal 23 Desember 2024 di Kecamatan Bukit Kerman, ditemukan berbagai fenomena terkait dengan kepuasan pelanggan. Fenomena yang terjadi menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap beberapa aspek layanan, seperti keterlambatan transaksi dan masalah koneksi jaringan. Meskipun BRILink menjadi solusi utama bagi masyarakat, kualitas layanan yang diberikan belum sepenuhnya memadai untuk

memenuhi harapan pelanggan, terutama saat jam sibuk dan cuaca buruk. Meskipun agen BRILink sangat dibutuhkan, peningkatan kualitas layanan terutama dalam hal kecepatan transaksi dan stabilitas jaringan sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya hasil observasi lanjutan yang dilakukan pada tanggal 24 Desember 2024 di Kecamatan Bukit Kerman, fenomena yang terjadi di agen BRILink terkait kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa meskipun agen BRILink sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat, masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan sering kali merasa kesulitan ketika melakukan transaksi pada waktu tertentu, seperti saat jaringan internet terganggu atau saat sistem mengalami masalah teknis. Meskipun demikian, sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan keberadaan agen BRILink yang memberikan layanan perbankan di daerah terpencil ini. Namun, ada beberapa keluhan terkait kecepatan pelayanan, yang terkadang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama saat jam-jam sibuk.

Fenomena kualitas jaringan internet pada agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman menunjukkan bahwa gangguan jaringan sering terjadi, terutama pada jam sibuk dan saat cuaca buruk. Banyak pelanggan yang mengalami keterlambatan dalam proses transaksi, terutama ketika koneksi internet tidak stabil. Dalam beberapa kasus, transaksi gagal dilakukan karena sinyal yang terputus atau jaringan yang terlalu lambat untuk memproses permintaan. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi pelanggan yang mengandalkan agen BRILink untuk kebutuhan transaksi perbankan mereka. Gangguan jaringan ini

juga menjadi masalah utama yang dihadapi oleh agen BRILink dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien kepada masyarakat.

Fenomena yang terjadi terkait masalah transaksi di agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman mencakup beberapa isu teknis, seperti kegagalan transaksi, keterlambatan dalam konfirmasi transaksi, dan perbedaan nominal yang muncul pada saat transaksi. Beberapa pelanggan melaporkan bahwa meskipun mereka telah melakukan transaksi, uang yang ditarik tidak sesuai dengan jumlah yang diminta atau terjadi keterlambatan dalam proses konfirmasi transaksi. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dan kekecewaan di kalangan pelanggan, karena mereka merasa tidak mendapatkan layanan yang memadai. Masalah-masalah ini semakin diperburuk oleh kualitas jaringan yang buruk, yang memperlambat pemrosesan transaksi dan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap layanan agen BRILink.

Fenomena masalah pelayanan pada agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman seringkali terkait dengan beberapa keluhan pelanggan. Beberapa pelanggan merasa waktu tunggu yang cukup lama sebelum transaksi diproses. Selain itu, ada juga keluhan mengenai keramahan agen yang belum sepenuhnya memadai, terutama dalam situasi di mana pelanggan membutuhkan bantuan lebih lanjut mengenai produk atau layanan yang tersedia. Beberapa agen juga belum sepenuhnya dapat menjelaskan dengan jelas mengenai berbagai layanan yang ditawarkan, seperti cara melakukan transaksi tertentu atau menjelaskan produk perbankan yang ada. Hal ini menyebabkan kebingungan di pihak pelanggan dan

menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink.

Di Kecamatan Bukit Kerman, terdapat beberapa agen BRILink yang melayani masyarakat, namun kualitas layanan antara agen satu dengan yang lainnya menunjukkan perbedaan yang signifikan. Beberapa agen memiliki fasilitas yang lebih lengkap dan memiliki staf yang lebih ramah serta cepat dalam memproses transaksi, sementara agen lainnya sering kali mengalami masalah dengan keterlambatan layanan dan kualitas pelayanan yang kurang memadai. Salah satu agen yang terletak di pusat kecamatan lebih sering mengalami kemacetan transaksi karena volume pelanggan yang lebih tinggi, sementara agen yang berada di daerah pinggiran lebih dapat memberikan pelayanan lebih cepat, meskipun sering kali mengalami masalah dengan jaringan internet yang tidak stabil. Selain itu, agen yang memiliki staf yang lebih terlatih dan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai produk perbankan cenderung mendapatkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan agen yang kurang terlatih..

Berdasarkan penelitian terdahulu, studi Rahmawati (2023) dan Wijaya (2024) telah mengeksplorasi faktor tunggal yang mempengaruhi layanan perbankan digital, terdapat kesenjangan penelitian dalam menganalisis keterkaitan simultan antara kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BRILink di daerah terpencil. Tjiptono (2018) menekankan pentingnya memahami kepuasan pelanggan dalam konteks spesifik, namun belum

ada penelitian yang menganalisis fenomena ini di wilayah dengan karakteristik geografis menantang seperti Kecamatan Bukit Kerman.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis kebijakan publik dengan sektor perbankan digital yang diterapkan dalam konteks daerah terpencil dengan akses terbatas terhadap perbankan konvensional. Berbeda dengan penelitian Hidayat (2024) yang berfokus pada kompetensi agen, penelitian ini menawarkan perspektif komprehensif dengan menganalisis interaksi kebijakan inklusi keuangan dengan kebutuhan lokal serta peran pengawasan dalam memastikan kualitas layanan perbankan digital di daerah terpencil (Anderson & Sullivan, 2020; Kotler & Keller, 2019).

Penting untuk melakukan penelitian ini karena agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman menjadi salah satu titik vital bagi masyarakat yang memerlukan layanan perbankan di daerah yang akses ke bank konvensional terbatas. Keberhasilan sistem BRILink dalam memberikan layanan yang memadai sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, terutama kualitas jaringan internet yang digunakan dalam proses transaksi. Selain itu, efisiensi dan kelancaran transaksi serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen juga merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana ketiga faktor tersebut—kualitas jaringan, transaksi, dan pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di agen BRILink, dengan fokus khusus pada fenomena yang terjadi di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk mengatasi masalah yang

ada serta meningkatkan kualitas layanan perbankan di daerah terpencil, yang pada gilirannya dapat mendukung inklusi keuangan di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci”**

1.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis akan merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

Sering terjadinya gangguan jaringan internet yang menghambat kelancaran transaksi, terutama pada jam sibuk dan saat cuaca buruk.

Beberapa pelanggan mengeluhkan kegagalan transaksi, keterlambatan konfirmasi, dan perbedaan nominal yang terjadi pada saat transaksi

Keluhan pelanggan terkait waktu tunggu yang lama, kurangnya keramahan agen, dan kemampuan agen dalam menjelaskan produk atau layanan dengan baik.

Masyarakat di Kecamatan Bukit Kerman memiliki keterbatasan dalam mengakses kantor cabang bank konvensional karena kondisi geografis yang sulit dijangkau.

Adanya perbedaan dalam kualitas pelayanan antar agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman, di mana beberapa agen lebih responsif dan ramah, sementara yang lain tidak.

Ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pelanggan akibat gangguan kualitas jaringan, permasalahan transaksi, dan kualitas pelayanan yang kurang memadai dapat berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan pelanggan.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci. Fokus penelitian akan mencakup: Kualitas Jaringan Internet:

Mengukur kecepatan, kestabilan, dan aksesibilitas jaringan yang digunakan dalam transaksi BRILink. Transaksi: Melihat kelancaran dan keandalan transaksi, serta kejadian kegagalan transaksi atau perbedaan nominal. Pelayanan: Menilai aspek pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink, termasuk keramahan, waktu tunggu, dan penjelasan mengenai produk dan layanan. Kepuasan Pelanggan: Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima berdasarkan faktor-faktor tersebut. Penelitian ini tidak akan mencakup faktor-faktor eksternal lainnya seperti peraturan pemerintah atau kondisi ekonomi lokal yang mungkin memengaruhi operasional agen BRILink.

Lokasi penelitian dibatasi pada Agen BRILink di Kecamatan Bukit, Kabupaten Kerinci, yaitu agen Brilink Sayhan (Pengasi Lama), agen BRILINK Febri fahri (Pulau Pandan), agen Brilink Naufal (Karang Pandan), agen Brilink Asril (Lolo Kecil), □ agen Brilink RD Tani (Pulau Sangkar).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci?
2. Bagaimana pengaruh transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci?

3. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci?
4. Bagaimana Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, transaksi dan pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci
2. Untuk mengetahui pengaruh transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, transaksi dan pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci?

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam dua aspek yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran dan teknologi finansial, khususnya terkait layanan keuangan digital di daerah pedesaan.
 - b. Hasil penelitian dapat memperkaya literatur tentang hubungan antara kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks layanan perbankan digital.
 - c. Penelitian ini juga memberikan perspektif baru dalam pemahaman tentang adaptasi teknologi finansial di daerah dengan keterbatasan infrastruktur, yang dapat menjadi referensi untuk pengembangan teori inklusi keuangan di wilayah rural.
2. Secara Praktis
- a. Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi Bank BRI, hasil penelitian dapat menjadi acuan dalam pengembangan infrastruktur dan standar layanan BRILink yang lebih sesuai dengan kondisi daerah pedesaan. Temuan penelitian dapat membantu dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan agen BRILink, khususnya di wilayah dengan karakteristik geografis serupa Desa Pengasi Lama.
 - b. Bagi Agen BRILink Sayhan, penelitian ini memberikan panduan praktis untuk peningkatan kualitas layanan, pengembangan strategi penanganan masalah teknis, dan optimalisasi pelayanan kepada pelanggan. Hasil penelitian dapat membantu agen dalam

mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

- c. Bagi masyarakat Desa Pengasi Lama dan sekitarnya, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan keuangan digital yang mereka terima. Temuan penelitian dapat mendorong perbaikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat, sehingga meningkatkan aksesibilitas mereka terhadap layanan keuangan formal.
- d. Hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa, serta bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi dan standar layanan keuangan digital di daerah pedesaan.
- e. Bagi peneliti. Salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Grand Theory

Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*) Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi dari persepsi kinerja produk atau jasa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap harapan sebelumnya (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks penelitian ini, kepuasan pelanggan agen Brilink dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas jaringan internet, biaya, dan pelayanan yang diterima. Schiffman dan Kanuk (2019) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan mencakup evaluasi emosional yang dilakukan setelah konsumen mengonsumsi atau menggunakan produk, yang berpengaruh pada loyalitas dan preferensi pelanggan di masa depan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2017) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Kepuasan ini menjadi komponen esensial bagi perusahaan dalam menciptakan hubungan berkelanjutan dengan pelanggannya. Oleh karena itu, pengaruh kepuasan pelanggan sangat besar dalam menciptakan loyalitas, meningkatkan pendapatan, serta menjaga keberlanjutan bisnis.

Teori Kualitas Layanan (*Service Quality Theory*) Teori ini menekankan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Dalam penelitian ini, kualitas jaringan

internet dan pelayanan dapat dianggap sebagai dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan agen Brilink.

Teori transaksi Transaksi (*Transaction Cost Theory*) Teori ini menjelaskan bahwa biaya transaksi dapat mempengaruhi keputusan individu atau organisasi dalam melakukan transaksi (Williamson, 1981). Dalam konteks penelitian ini, biaya yang dikenakan dalam menggunakan mesin EDC dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan agen Brilink.

Teori Perilaku Konsumen (*Consumer Behavior Theory*) Teori ini mempelajari perilaku konsumen dalam membuat keputusan pembelian atau menggunakan suatu produk atau layanan (Solomon, 2018). Dalam penelitian ini, perilaku agen Brilink dalam menggunakan mesin EDC dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas jaringan internet, biaya, dan pelayanan yang tersedia.

2.2 Kepuasan Pelanggan

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2007) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Menurut Zikmund et al (2018) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian

dengan kinerja sesungguhnya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectative).

Bahrudin. (2017), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan, Tjiptono (2014:353) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa.

2.2.2 Kepuasan pelanggan dalam Perspektif Islam

Islam memandang kepuasan pelanggan sebagai suatu hal yang sangat penting dalam berbagai aktivitas muamalah atau transaksi ekonomi. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 29:

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

Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu." (QS. An-Nisa: 29)

Dalam ayat ini, Allah SWT memerintahkan untuk melakukan transaksi ekonomi dengan cara yang diridhai oleh kedua belah pihak (suka sama suka). Ini

mengandung makna bahwa dalam setiap transaksi ekonomi, kepuasan kedua belah pihak harus terpenuhi (Muflih, 2006). Dengan demikian, dalam perspektif Islam, kepuasan pelanggan merupakan suatu keharusan yang harus dipenuhi oleh penjual atau penyedia layanan.

Selain itu, Islam juga mengajarkan untuk selalu bersikap jujur dan amanah dalam setiap transaksi, serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal ini sesuai dengan hadits Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari: "Tidaklah beriman seseorang dari kalian hingga ia mencintai untuk saudaranya apa yang ia cintai untuk dirinya sendiri." (HR. Bukhari)

Hadits ini menekankan pentingnya memperlakukan orang lain seperti memperlakukan diri sendiri, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan (Katsir, 2003). Dengan demikian, kepuasan pelanggan dalam Islam tidak hanya dilihat dari aspek transaksi ekonomi semata, tetapi juga merupakan bagian dari akhlak mulia yang harus dimiliki oleh setiap Muslim.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.

2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan memang berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila memakai produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4. Transaksi, produk dengan kualitas yang sama tetapi biaya yang relatif rendah menawarkan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Transaksi, pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas dengan produk tersebut.

2.3 Jaringan Internet

2.3.1 Pengertian Jaringan Internet

Dalam konteks layanan jaringan internet, kualitas jaringan dapat dianggap sebagai dimensi utama dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan internet. Kualitas jaringan yang baik, seperti kecepatan akses yang tinggi, stabilitas koneksi, dan cakupan area yang luas, akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengakses internet (Ojo et al., 2019).

Teori Ekspektasi Konfirmasi (Expectation Confirmation Theory) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh ekspektasi awal dan kinerja aktual yang dirasakan (Bhattacharjee, 2001). Dalam konteks kualitas jaringan internet, ekspektasi pengguna terhadap kecepatan, stabilitas, dan cakupan area jaringan akan dibandingkan dengan kinerja aktual yang mereka rasakan. Jika kinerja aktual jaringan internet memenuhi atau melebihi ekspektasi, maka pengguna akan merasa puas (Toor et al., 2021). Sebaliknya, jika kinerja aktual jaringan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka pengguna akan merasa tidak puas.

Teori Ekuitas (Equity Theory) menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh persepsi keadilan atau keseimbangan antara input (biaya, usaha, waktu) dan output (manfaat, kualitas, nilai) yang diterima (Adams, 1965). Dalam konteks kualitas jaringan internet, pengguna akan mengevaluasi apakah kualitas jaringan yang diterima sebanding dengan biaya atau usaha yang dikeluarkan. Jika kualitas jaringan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi biaya yang dikeluarkan, maka pengguna akan merasa puas (Gerpott et al., 2020). Sebaliknya, jika kualitas

jaringan yang diterima tidak sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, maka pengguna akan merasa tidak puas.

Jadi kualitas jaringan internet merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam mengakses layanan internet. Kualitas jaringan yang baik, sesuai dengan ekspektasi, dan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, akan memberikan kepuasan kepada pengguna. Oleh karena itu, penyedia layanan internet perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas jaringan mereka untuk memastikan kepuasan pengguna.

2.3.2 Jaringan Internet dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting dan harus diprioritaskan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji." (QS. Al-Baqarah: 267)

Dalam ayat ini, Allah SWT memerintahkan untuk memberikan yang terbaik dalam setiap amal dan perbuatan, tidak memilih yang buruk atau rendah kualitasnya. Ini mengandung makna bahwa dalam memberikan layanan atau produk, kualitas yang baik harus diprioritaskan (Al-Sa'di, 2005). Dalam konteks kualitas jaringan internet, penyedia layanan harus memberikan jaringan yang

berkualitas tinggi, stabil, dan cepat agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Selain itu, Islam juga mengajarkan untuk bersikap jujur dan amanah dalam setiap transaksi atau layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan hadits Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh Imam Tirmidzi: "Pedagang yang jujur dan terpercaya bergabung dengan para Nabi, orang-orang benar (shiddiqin), dan para syuhada pada Hari Kiamat." (HR. Tirmidzi)

Hadits ini menekankan pentingnya kejujuran dan amanah dalam memberikan layanan, termasuk dalam menyediakan jaringan internet yang berkualitas sesuai dengan yang dijanjikan. Dengan demikian, kualitas jaringan internet tidak hanya dilihat dari aspek teknis semata, tetapi juga merupakan bagian dari akhlak mulia yang harus dimiliki oleh setiap penyedia layanan.

2.3.3 Indikator Jaringan Internet

Untuk mengukur kualitas jaringan internet, terdapat beberapa indikator yang umum digunakan. Menurut Ojo et al. (2019), indikator utama kualitas jaringan internet antara lain:

1. Kecepatan (Throughput) "Kecepatan atau throughput mengacu pada kecepatan transfer data aktual yang dapat dicapai dalam suatu jaringan internet. Semakin tinggi kecepatan, semakin baik kualitas jaringan yang dirasakan oleh pengguna"
2. Delay (Latency) "Delay atau latency merujuk pada waktu yang dibutuhkan untuk mentransfer data dari satu titik ke titik lain dalam jaringan internet. Semakin rendah delay, semakin baik kualitas jaringan"

3. Packet Loss "Packet loss adalah jumlah paket data yang hilang atau tidak terkirim dalam proses transmisi data di jaringan internet. Semakin rendah packet loss, semakin baik kualitas jaringan"
4. Jitter "Jitter mengacu pada variasi delay dalam transmisi data di jaringan internet. Semakin rendah jitter, semakin baik kualitas jaringan, terutama untuk aplikasi real-time seperti video streaming atau video conference"
5. Cakupan Area (Coverage) "Cakupan area merujuk pada luasnya wilayah yang dapat dijangkau oleh jaringan internet. Semakin luas cakupan area, semakin baik kualitas jaringan karena pengguna dapat mengakses internet di lebih banyak tempat"

Selain itu, Husain et al. (2021) juga menambahkan bahwa keamanan (security) jaringan juga merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas jaringan internet, karena keamanan data dan privasi pengguna harus terjamin dalam menggunakan jaringan internet.

2.3.4 Pengaruh Jaringan Internet terhadap Kepuasan pelanggan

Teori Kualitas Layanan (Service Quality Theory) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks layanan jaringan internet, kualitas jaringan dapat dianggap sebagai dimensi utama dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Kualitas jaringan yang baik, seperti kecepatan akses yang tinggi, stabilitas koneksi, dan cakupan area yang luas, akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam mengakses internet (Ojo et al., 2019).

Teori Ekspektasi Konfirmasi (Expectation Confirmation Theory) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh ekspektasi awal dan kinerja aktual yang dirasakan (Bhattacharjee, 2001). Dalam konteks kualitas jaringan internet, ekspektasi agen Brilink terhadap kecepatan, stabilitas, dan cakupan area jaringan akan dibandingkan dengan kinerja aktual yang mereka rasakan. Jika kinerja aktual jaringan internet memenuhi atau melebihi ekspektasi, maka agen Brilink akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja aktual jaringan tidak sesuai dengan ekspektasi, maka agen Brilink akan merasa tidak puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Sulistiyani (2022) tentang "Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, transaksi, dan pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Bank XYZ di Kota Malang" menemukan bahwa "Kualitas jaringan internet berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen Bank XYZ di Kota Malang" (hal. 130). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas jaringan internet yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan mesin EDC.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas jaringan internet memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, termasuk kepuasan agen Brilink dalam menggunakan layanan mesin EDC. Kualitas jaringan yang baik, sesuai dengan ekspektasi, dan memenuhi kebutuhan pengguna, akan memberikan kepuasan kepada agen Brilink dalam melakukan transaksi dengan mesin EDC.

2.4 Transaksi

2.4.1 Definisi Transaksi

Transaksi adalah kegiatan atau tindakan yang melibatkan pertukaran barang, jasa, atau nilai antara dua atau lebih pihak dengan tujuan untuk mencapai keuntungan atau manfaat tertentu. Menurut Amalia (2020), transaksi dalam konteks ekonomi dan bisnis adalah proses yang mencakup pertukaran nilai yang berorientasi pada kepuasan kedua belah pihak yang terlibat. Proses transaksi ini mencerminkan dinamika antara penawaran dan permintaan di pasar dan menjadi indikator penting dalam memahami pola konsumsi dan perilaku pelanggan di pasar (Amalia, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa transaksi tidak hanya sekadar kegiatan ekonomi, melainkan juga menjadi bagian penting dalam interaksi sosial dan ekonomi yang mempengaruhi hubungan antara konsumen dan penyedia layanan atau produk.

Selain itu, pengertian transaksi tidak hanya mencakup pertukaran dalam bentuk fisik seperti uang atau produk, tetapi juga melibatkan pertukaran informasi dan layanan yang memiliki nilai bagi kedua belah pihak. Menurut Rachmawati (2021), dalam dunia digital, transaksi dapat mencakup pertukaran data atau informasi pribadi sebagai imbalan atas layanan tertentu, yang sering terjadi pada platform e-commerce dan layanan digital. Rachmawati menambahkan bahwa dengan berkembangnya teknologi, transaksi telah menjadi lebih kompleks dan melibatkan aspek-aspek non-fisik yang memerlukan keamanan dan kerahasiaan tinggi (Rachmawati, 2021). Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan aspek legal dan etika dalam setiap transaksi digital yang melibatkan data atau informasi pribadi pelanggan.

Lebih lanjut, Sutrisno dan Hartono (2022) menjelaskan bahwa transaksi adalah salah satu elemen utama dalam sistem keuangan yang mencerminkan pergerakan nilai ekonomi di masyarakat. Transaksi yang dilakukan di berbagai sektor, baik formal maupun informal, berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan likuiditas dan sirkulasi uang di pasar (Sutrisno & Hartono, 2022). Dalam pandangan mereka, transaksi dapat dilihat sebagai dasar dari siklus ekonomi yang memfasilitasi pengalokasian sumber daya dengan cara yang efisien, memungkinkan tercapainya keseimbangan antara produksi dan konsumsi. Proses transaksi yang efisien akan membantu mendukung stabilitas keuangan dan mendorong perkembangan ekonomi yang lebih luas.

Berdasarkan uraian di atas, transaksi merupakan proses pertukaran yang melibatkan nilai antara pihak-pihak yang terlibat, dengan berbagai bentuk dan tujuan. Dalam konteks ekonomi, transaksi berperan penting dalam menjaga sirkulasi dan likuiditas di pasar, serta berfungsi sebagai instrumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen maupun produsen. Pada era digital, transaksi tidak hanya terbatas pada pertukaran fisik, tetapi juga mencakup aspek digital dan data, yang semakin membutuhkan perhatian terhadap keamanan dan etika. Dengan demikian, pemahaman yang komprehensif tentang transaksi tidak hanya memperkaya pengetahuan dalam bidang

ekonomi, tetapi juga membantu mengidentifikasi dampaknya terhadap aspek sosial dan hukum dalam kehidupan sehari-hari.

2.4.2 Transaksi dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, transaksi atau muamalah adalah kegiatan yang mencakup segala bentuk interaksi ekonomi dan sosial di antara manusia yang harus didasarkan pada prinsip-prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan. Transaksi dalam Islam bukan hanya sekadar pertukaran barang atau jasa, tetapi juga merupakan bagian dari ibadah yang terikat dengan aturan-aturan syariah. Menurut Yusuf dan Hakim (2020), setiap bentuk transaksi harus dilakukan dengan niat yang baik dan bebas dari unsur penipuan, riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maysir (perjudian), karena hal-hal tersebut dianggap merugikan dan tidak sesuai dengan etika Islam (Yusuf & Hakim, 2020). Prinsip ini menekankan pentingnya akhlak dan etika dalam bertransaksi agar tidak merugikan salah satu pihak yang terlibat.

Islam juga mengajarkan bahwa transaksi harus dilakukan dengan kesepakatan yang jelas dan berdasarkan persetujuan kedua belah pihak. Dalam Al-Qur'an, terdapat perintah untuk menjunjung tinggi prinsip keadilan dan kerelaan dalam setiap transaksi. Misalnya, dalam Surah Al-Baqarah ayat 282, Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ شَيْءٍ
عَلَيْمٍ

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya...” (QS. Al-Baqarah: 282).

Ayat ini sering disebut sebagai "ayat utang-piutang" karena memberikan panduan agar transaksi yang dilakukan secara tertunda, seperti utang-piutang atau jual beli kredit, dicatat dengan baik. Hal ini bertujuan untuk mencegah perselisihan di kemudian hari dan menjaga agar kedua belah pihak saling memahami hak serta kewajiban mereka. Ayat ini juga menekankan pentingnya bukti dan saksi dalam transaksi, yang menunjukkan betapa Islam menghargai keterbukaan dan kejelasan dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam hal transaksi ekonomi.

Selain itu, prinsip transparansi dalam transaksi juga ditekankan dalam Islam. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hasanah (2021), Islam mendorong setiap pihak dalam transaksi untuk terbuka mengenai kondisi barang atau jasa yang diperjualbelikan agar tidak terjadi manipulasi atau pemalsuan informasi yang dapat merugikan salah satu pihak (Hasanah, 2021). Sebagai contoh, dalam transaksi jual beli, penjual diwajibkan untuk jujur mengenai kualitas dan kondisi barang yang akan dijual, serta tidak boleh menutupi cacat atau kekurangan barang. Hal ini sejalan dengan hadis Nabi Muhammad SAW yang menyatakan bahwa kejujuran dalam jual beli akan mendatangkan keberkahan, sedangkan penipuan akan menghilangkan keberkahan dari transaksi tersebut.

Transaksi dalam perspektif Islam merupakan kegiatan ekonomi yang memiliki dimensi spiritual, etika, dan hukum. Islam menempatkan transaksi sebagai bagian dari ibadah yang harus dijalankan dengan prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan untuk mencapai keridaan Allah SWT. Ayat-ayat Al-

Qur'an dan hadis Nabi SAW menegaskan pentingnya kepastian dan bukti dalam transaksi, serta mengharuskan pihak-pihak yang terlibat untuk saling terbuka dan jujur agar transaksi dapat mendatangkan keberkahan dan tidak merugikan salah satu pihak. Dengan demikian, prinsip transaksi dalam Islam bertujuan untuk mewujudkan keadilan sosial dan kesejahteraan bersama dengan tetap memperhatikan aspek akhlak dan ketentuan syariah.

2.4.3 Indikator Transaksi

Menurut Kotler (2017), terdapat empat indikator yang mencirikan transaksi:

1. Kecepatan (Speed)

Kecepatan merupakan indikator utama yang mengukur waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi dari awal hingga akhir. Kecepatan transaksi sangat penting, terutama dalam layanan keuangan dan e-commerce, di mana pelanggan mengharapkan respons yang cepat. Menurut Hartono (2020), kecepatan mempengaruhi kepuasan konsumen karena konsumen cenderung memilih penyedia layanan yang mampu menyelesaikan transaksi dengan cepat dan efisien (Hartono, 2020). Kecepatan transaksi juga berdampak pada efektivitas operasional perusahaan dalam menjaga aliran kas yang sehat.

2. Ketepatan (Accuracy)

Ketepatan adalah kemampuan untuk memastikan bahwa setiap detail dalam transaksi, termasuk jumlah pembayaran dan rincian barang atau jasa, telah dilakukan dengan benar dan tanpa kesalahan. Ketepatan mengurangi risiko perselisihan antara pihak-pihak yang bertransaksi. Dalam penelitian oleh Putri (2021), ketepatan terbukti menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan konsumen, karena setiap kesalahan

dalam proses transaksi dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan dan mempengaruhi reputasi perusahaan (Putri, 2021). Ketepatan juga berkaitan dengan kualitas sistem yang digunakan untuk memproses transaksi.

3. Keandalan (Reliability)

Keandalan merujuk pada kemampuan sistem untuk bekerja dengan konsisten tanpa gangguan, terutama dalam transaksi elektronik atau digital. Hasanah (2022) mengemukakan bahwa keandalan mencakup kemampuan sistem untuk mengatasi lonjakan penggunaan serta menjaga integritas data selama transaksi berlangsung (Hasanah, 2022). Keandalan yang tinggi membantu membangun kepercayaan konsumen karena mereka yakin bahwa transaksi mereka akan berjalan lancar tanpa masalah teknis.

4. Kemudahan (Ease of Use)

Kemudahan dalam proses transaksi merujuk pada sejauh mana proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah oleh pengguna tanpa harus mengalami kebingungan. Kemudahan ini mencakup antarmuka pengguna yang intuitif dan proses yang sederhana, yang memungkinkan pelanggan untuk menyelesaikan transaksi dengan minimal langkah. Menurut penelitian oleh Zulkarnain (2020), kemudahan sangat memengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan kembali layanan atau produk, karena konsumen lebih memilih platform yang user-friendly (Zulkarnain, 2020). Semakin mudah suatu transaksi dilakukan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan kembali bertransaksi di masa depan.

5. Keamanan (Security)

Keamanan adalah indikator kritis yang mencakup perlindungan terhadap informasi pribadi dan data keuangan pelanggan selama proses transaksi. Keamanan penting untuk mencegah risiko penipuan dan kebocoran data, terutama dalam transaksi online yang rentan terhadap kejahatan siber. Iskandar (2021) mengemukakan bahwa keamanan yang memadai dalam proses transaksi merupakan salah satu faktor yang membangun loyalitas pelanggan dan mengurangi kekhawatiran mereka terhadap potensi risiko (Iskandar, 2021). Sistem transaksi yang aman membuat pelanggan merasa lebih tenang dan yakin bahwa data mereka dilindungi dengan baik.

Indikator-indikator transaksi seperti kecepatan, ketepatan, keandalan, kemudahan, dan keamanan menjadi elemen penting dalam menentukan kualitas transaksi dan kepuasan konsumen. Setiap indikator memiliki peran yang saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman transaksi yang positif bagi pelanggan. Kecepatan dan kemudahan berkontribusi pada efisiensi dan kenyamanan, sedangkan ketepatan, keandalan, dan keamanan memastikan bahwa transaksi dilakukan secara akurat dan aman. Dalam era digital yang terus berkembang, pemahaman yang mendalam mengenai indikator transaksi ini menjadi kunci bagi perusahaan untuk mengoptimalkan layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

2.4.4 Pengaruh transaksi terhadap Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia bisnis, terutama di era persaingan yang ketat saat ini. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan atau produk yang diterima. Dalam konteks ini, transaksi yang dilakukan

oleh pelanggan menjadi momen kunci yang dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan dan kepuasan secara keseluruhan.

Transaksi dapat diartikan sebagai pertukaran nilai antara dua pihak, yang biasanya melibatkan penjualan produk atau jasa. Menurut Tjiptono (2019), kualitas transaksi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kejelasan informasi, proses pembayaran, dan responsivitas penyedia layanan terhadap pertanyaan atau masalah yang dihadapi pelanggan. Jika pelanggan merasa bahwa transaksi yang mereka lakukan berjalan lancar dan memuaskan, maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan mereka. Sebaliknya, jika terjadi kendala dalam transaksi, seperti kesalahan dalam pemesanan atau penundaan dalam pengiriman, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan (Rangkuti, 2021).

Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Mustika (2020), ditemukan bahwa kecepatan dan keakuratan dalam proses transaksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang mendapatkan pengalaman transaksi yang cepat dan tanpa hambatan cenderung merasa lebih puas dan memiliki kemungkinan yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan layanan di masa depan. Penelitian ini sejalan dengan teori disonansi kognitif, yang menjelaskan bahwa pelanggan cenderung mencari konsistensi antara harapan dan pengalaman mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan memberikan nilai tambah bagi pelanggan, sehingga kepuasan mereka meningkat (Zeithaml et al., 2018).

Dari perspektif Islam, transaksi tidak hanya dilihat dari sisi ekonomi, tetapi juga dari aspek moral dan etika. Dalam Surah Al-Baqarah ayat 282, Allah berfirman: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bertransaksi tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya...” Ayat ini menekankan pentingnya transparansi dan kejelasan dalam setiap transaksi, yang pada gilirannya dapat menciptakan kepercayaan antara penjual dan pembeli. Kepercayaan ini sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, yang juga akan berkontribusi pada tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa transaksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas transaksi, yang mencakup aspek kecepatan, keakuratan, dan transparansi, memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap layanan atau produk yang mereka terima. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman transaksi yang positif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mendorong loyalitas dan rekomendasi dari pelanggan kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan perlu fokus pada perbaikan proses transaksi agar dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Di sisi lain, dari perspektif Islam, aspek etika dan moral dalam transaksi juga perlu diperhatikan untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan dan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan.

2.5 Pelayanan

2.5.1 Pengertian pelayanan

Pelayanan merupakan konsep penting dalam manajemen bisnis yang berkaitan dengan aktivitas memberikan kemudahan atau manfaat bagi konsumen sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Kotler dan Keller (2019), pelayanan dapat diartikan sebagai segala aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa adanya kepemilikan fisik (Kotler & Keller, 2019). Dalam konteks bisnis modern, pelayanan tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga mencakup upaya untuk menciptakan pengalaman positif yang membuat pelanggan merasa dihargai dan dipahami. Berdasarkan penelitian oleh Setiawan (2021), aspek pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang (Setiawan, 2021).

Selain itu, pelayanan juga berperan penting dalam membedakan perusahaan dari kompetitornya. Dalam era persaingan bisnis yang ketat, perusahaan yang mampu memberikan pelayanan terbaik cenderung memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan yang lain. Parasuraman et al. (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang efektif terdiri dari beberapa dimensi, termasuk keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 2018). Dimensi-dimensi ini, jika dijalankan dengan baik, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang tinggi menjadi faktor kunci dalam strategi pengembangan bisnis.

Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari apa yang diberikan, tetapi juga dari bagaimana cara pelayanan itu disampaikan. Menurut penelitian oleh Handayani (2022), kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memahami kebutuhan pelanggan secara lebih personal, misalnya dengan menyesuaikan gaya komunikasi dan memberikan perhatian pada detail yang dianggap penting oleh pelanggan (Handayani, 2022). Pendekatan ini dikenal dengan istilah "customer-centric approach," yang menempatkan pelanggan sebagai pusat dari semua kegiatan pelayanan. Konsep ini bertujuan untuk memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan serta meningkatkan persepsi positif terhadap merek atau produk yang ditawarkan.

Dari berbagai pengertian dan dimensi pelayanan yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas integral dalam dunia bisnis yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan. Melalui kualitas pelayanan yang baik, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan menciptakan keunggulan kompetitif di pasar. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan personal pelanggan, memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.5.2 Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, konsep pelayanan adalah bagian integral dari ajaran agama yang menekankan nilai-nilai kebaikan, keadilan, dan tanggung jawab terhadap sesama manusia. Pelayanan dalam perspektif Islam tidak hanya mengacu pada memberikan layanan fisik, tetapi juga menyangkut aspek spiritual yang

mendorong seorang Muslim untuk berbuat kebaikan dengan ikhlas dan tanpa pamrih. Menurut Al Ghazali (2020), pelayanan merupakan perwujudan dari akhlak mulia yang mengharuskan seseorang untuk memudahkan dan meringankan beban orang lain sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT (Al Ghazali, 2020). Oleh karena itu, seorang Muslim yang memberikan pelayanan diharapkan untuk melakukannya dengan niat yang tulus, tidak hanya untuk meraih kepuasan dari pelanggan atau pengguna jasa, tetapi juga untuk mendapatkan ridha Allah.

Ajaran Islam mengenai pelayanan juga menekankan pentingnya menjaga keadilan dan menghindari perbuatan yang merugikan orang lain. Dalam konteks ini, pelayanan yang diberikan harus dilandasi dengan prinsip keadilan, transparansi, dan sikap empati terhadap pihak yang dilayani. Al Qur'an menyebutkan pentingnya sikap ini dalam Surah An-Nisa ayat 58, yang berbunyi: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu menetapkannya dengan adil" (QS An-Nisa, 4:58). Ayat ini memberikan panduan bagi setiap Muslim, khususnya dalam peran pelayanan, untuk selalu berupaya memenuhi hak-hak orang lain secara adil dan tidak menyimpang dari tanggung jawabnya.

Dalam dunia bisnis dan pelayanan modern, prinsip-prinsip Islam terkait pelayanan bisa diintegrasikan dengan pendekatan layanan pelanggan yang berorientasi pada kepuasan dan kemanfaatan. Menurut penelitian oleh Rofiq dan Subagyo (2021), pelayanan yang berlandaskan prinsip Islam seperti kejujuran, kesabaran, dan sikap empati terbukti efektif dalam membangun hubungan jangka

panjang yang baik dengan pelanggan serta meningkatkan loyalitas mereka (Rofiq & Subagyo, 2021). Dengan menanamkan nilai-nilai Islam dalam pelayanan, tidak hanya memberikan keuntungan material bagi perusahaan, tetapi juga memberikan dampak sosial yang positif, di mana pelanggan merasa dihargai dan dihormati sebagai sesama manusia.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam perspektif Islam tidak hanya tentang memenuhi kebutuhan pengguna jasa atau pelanggan, tetapi juga berkaitan dengan tanggung jawab moral dan spiritual. Pelayanan yang dilakukan secara ikhlas, adil, dan penuh empati merupakan refleksi dari ajaran Islam yang mengajarkan kebaikan kepada sesama. Oleh karena itu, penerapan prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan individu dan masyarakat serta mendukung terbentuknya hubungan yang saling menghargai dalam lingkup bisnis dan sosial.

2.5.3 Indikator pelayanan

Untuk mengukur pelayanan, terdapat beberapa indikator yang umum digunakan. Menurut Zeithaml et al. (2018), indikator pelayanan antara lain:

1. Keandalan (Reliability) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Keandalan mencakup kemampuan untuk melaksanakan pelayanan tepat waktu tanpa adanya kesalahan, sehingga pelanggan merasa yakin terhadap perusahaan. Menurut Tjiptono (2021), keandalan dalam pelayanan membangun kredibilitas dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Tjiptono, 2021).

2. Responsivitas (Responsiveness) Responsivitas merujuk pada kesediaan dan kemampuan perusahaan atau penyedia layanan untuk membantu pelanggan serta menanggapi permintaan mereka dengan cepat. Hal ini termasuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan menyelesaikan permasalahan pelanggan. Sebagaimana dijelaskan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2018), responsivitas yang baik menciptakan hubungan positif dengan pelanggan serta meningkatkan loyalitas mereka (Zeithaml et al., 2018).
3. Jaminan (Assurance) Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan yang diberikan oleh staf kepada pelanggan. Aspek ini bertujuan agar pelanggan merasa aman dalam melakukan interaksi atau transaksi dengan perusahaan. Rangkuti (2020) menyebutkan bahwa jaminan yang baik mampu menumbuhkan rasa aman, terutama pada industri yang berisiko tinggi, seperti keuangan atau kesehatan (Rangkuti, 2020).
4. Empati (Empathy) Empati adalah perhatian yang diberikan oleh perusahaan terhadap kebutuhan individual pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2020), empati menunjukkan bahwa perusahaan memperhatikan pelanggan sebagai individu, bukan sekadar konsumen. Dengan demikian, perusahaan yang menunjukkan empati cenderung lebih dihargai oleh pelanggan (Kotler & Keller, 2020).
5. Tangible (Bukti Fisik) Bukti fisik meliputi fasilitas, sarana, dan prasarana yang dapat dilihat oleh pelanggan dan memberikan kesan profesionalisme. Zeithaml et al. (2018) menyatakan bahwa tampilan fasilitas dan peralatan yang berkualitas memberikan kesan yang baik kepada pelanggan dan memperkuat persepsi mereka terhadap pelayanan yang ditawarkan (Zeithaml et al., 2018).

Dari penjelasan mengenai indikator pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik merupakan hasil dari keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap indikator ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan persepsi pelanggan terhadap perusahaan serta membangun hubungan yang positif dan berkelanjutan. Penerapan indikator pelayanan secara optimal tidak hanya berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong terciptanya loyalitas yang berharga dalam jangka panjang.

2.5.4 Pengaruh pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang baik merupakan salah satu pilar utama dalam membangun kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul akibat perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja produk atau layanan yang diterima. Dalam konteks ini, pelayanan yang berkualitas dapat menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka.

Menurut Zeithaml et al. (2018), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Setiap dimensi ini berkontribusi pada persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang mereka terima. Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten. Responsivitas merujuk pada seberapa cepat dan efektif penyedia layanan dalam menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan. Jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam memberikan layanan, sementara empati

menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan. Terakhir, bukti fisik mencakup elemen-elemen fisik yang menciptakan kesan positif terhadap layanan yang diterima (Tjiptono, 2019).

Studi oleh Rangkuti (2021) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam penelitian tersebut, dijelaskan bahwa pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang memuaskan cenderung lebih loyal dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diterima akan cenderung kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang, yang berdampak positif pada profitabilitas perusahaan.

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan juga dijelaskan dalam penelitian oleh Mustika (2020) yang menemukan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor jasa. Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa pelanggan yang merasa dilayani dengan baik cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini sejalan dengan teori disonansi kognitif, di mana pelanggan yang memiliki harapan tinggi terhadap layanan akan merasa puas ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka.

Dari sudut pandang Islam, pelayanan yang baik juga menjadi bagian dari etika dalam berbisnis. Dalam Al-Qur'an, Allah berfirman dalam Surah Al-Mutaffifin ayat 1-3: "Kecelakaan besar bagi orang-orang yang curang, (yaitu)

orang-orang yang ketika menerima takaran dari orang lain, mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka memberi takaran atau timbangan kepada orang lain, mereka mengurangi.” Ayat ini menekankan pentingnya kejujuran dan keadilan dalam setiap transaksi, termasuk dalam pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik, perusahaan tidak hanya memenuhi tanggung jawabnya kepada pelanggan tetapi juga berkontribusi pada kebaikan dalam masyarakat.

Berdasarkan landasan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik berkontribusi dalam membentuk persepsi positif pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sejalan dengan peningkatan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu fokus pada pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, sekaligus menjaga kepercayaan dan loyalitas mereka. Dengan demikian, pelayanan yang baik tidak hanya merupakan kewajiban etis tetapi juga strategi bisnis yang cerdas dalam jangka panjang.

2.6 Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan faktor krusial yang dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan loyalitas. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan

dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan harapan mereka dengan kinerja yang diterima. Dalam konteks digital, tiga elemen utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas jaringan internet, kualitas transaksi, dan kualitas pelayanan.

Kualitas jaringan internet adalah faktor penting yang berdampak langsung terhadap pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan layanan digital. Menurut Hidayat dan Setiawan (2020), kualitas jaringan internet mencakup kecepatan, stabilitas, dan keandalan yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna saat mengakses layanan online. Penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas jaringan internet, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka gunakan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Sari (2021) yang menemukan bahwa pelanggan yang mengalami koneksi internet yang cepat dan stabil cenderung merasa lebih puas dan memiliki pengalaman yang lebih baik dalam bertransaksi.

Selain kualitas jaringan, kualitas transaksi juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Transaksi yang baik ditandai dengan kemudahan proses, kecepatan dalam pemrosesan, dan keakuratan dalam pengiriman informasi (Husaini, 2021). Menurut Mustika (2020), pelanggan yang mengalami transaksi yang lancar dan tanpa hambatan cenderung merasa puas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan dalam proses transaksi dapat menyebabkan kekecewaan pada pelanggan, yang dapat berimbas pada penurunan loyalitas dan minat untuk kembali menggunakan layanan. Oleh

karena itu, perusahaan perlu berfokus pada peningkatan kualitas transaksi agar dapat memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor lain yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), kualitas pelayanan mencakup berbagai dimensi, seperti ketepatan waktu, sikap dan keterampilan staf, serta kemampuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Riset oleh Rangkuti (2021) menunjukkan bahwa pelayanan yang baik, seperti responsivitas dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Ketika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan, mereka cenderung merasa lebih loyal dan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas jaringan internet, kualitas transaksi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas jaringan internet yang baik mendukung pengalaman pengguna yang positif, sedangkan transaksi yang lancar dan pelayanan yang memuaskan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan ketiga elemen ini secara bersamaan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal. Meningkatkan kualitas jaringan internet, memperbaiki proses transaksi, dan memberikan pelayanan yang berkualitas adalah langkah strategis yang dapat diambil oleh perusahaan untuk memastikan kepuasan pelanggan yang tinggi dan keberlangsungan bisnis yang lebih baik di era digital ini.

2.7 Penelitian Relevan

Adapun mengenai penelitian ini, ada beberapa penelitian dan karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan pembahasan yang penulis bahas, adapun diantaranya:

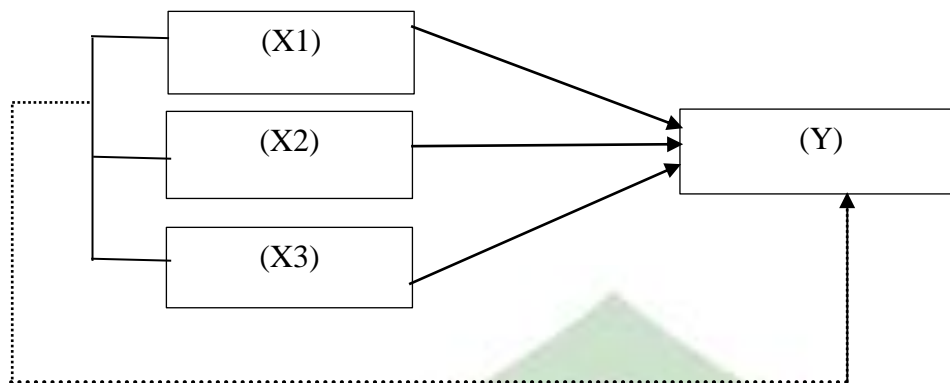
1. Widyastuti, E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Jaringan, transaksi, dan pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Mesin EDC di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 1-14. Metode: Penelitian kuantitatif dengan survei dan analisis regresi linier berganda. Hasil: Kualitas jaringan, biaya, dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna mesin EDC di Kota Surabaya. Persamaan: Variabel independen (kualitas jaringan, biaya, pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan) yang diteliti sama. Perbedaan: Lokasi penelitian (Kota Surabaya) dan subjek penelitian (pengguna mesin EDC secara umum).
2. Pratama, R. A., & Sari, D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Jaringan, transaksi, dan pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 115-126. Metode: Penelitian kuantitatif dengan survei dan analisis regresi linier berganda. Hasil: Kualitas jaringan, biaya, dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan UMKM pengguna mesin EDC di Kota Semarang. Persamaan: Variabel independen dan variabel dependen yang diteliti sama. Perbedaan: Lokasi penelitian (Kota Semarang) dan subjek penelitian (pelanggan UMKM).
3. Susanti, N., & Arianto, N. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Mesin EDC di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 1-18. Metode: Penelitian kuantitatif dengan survei dan analisis regresi linier berganda. Hasil: Kualitas jaringan, biaya, dan pelayanan

merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan mesin EDC di Kota Palembang. Persamaan: Variabel independen dan variabel dependen yang diteliti sama. Perbedaan: Lokasi penelitian (Kota Palembang) dan tidak spesifik pada agen Brilink Sayhan.

4. Rahmawati, I., & Sulistiyani, E. (2022). Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, transaksi, dan pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Bank XYZ di Kota Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(2), 121-136. Metode: Penelitian kuantitatif dengan survei dan analisis regresi linier berganda. Hasil: Kualitas jaringan internet, biaya, dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen Bank XYZ di Kota Malang. Persamaan: Variabel independen dan variabel dependen yang diteliti sama. Perbedaan: Lokasi penelitian (Kota Malang), subjek penelitian (agen Bank XYZ), dan tidak spesifik pada agen Brilink Sayhan.
5. Wijaya, T., & Andriani, R. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Mesin EDC di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 121-134. Metode: Penelitian kuantitatif dengan survei dan analisis regresi linier berganda. Hasil: Kualitas jaringan internet, biaya, dan pelayanan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan mesin EDC di Kota Bandung. Persamaan: Variabel independen dan variabel dependen yang diteliti sama. Perbedaan: Lokasi penelitian (Kota Bandung) dan tidak spesifik pada agen Brilink Sayhan.

2.8 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka teoritis di atas maka dapat digambarkan seperti gambar dibawah ini :



Keterangan : ----- Pengaruh secara simultan (serentak)
 → Pengaruh secara parsial (sendiri)

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.9 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang akan diuji kebenarannya melalui proses penelitian. Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah dirumuskan, penelitian ini akan menguji hubungan antara kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penjelasan untuk pengajuan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : r = 0$: Diduga tidak terdapat pengaruh Kualitas Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_1 : r \neq 0$ Diduga terdapat pengaruh Kualitas Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan

2. $H_0 : r = 0$: Diduga tidak terdapat pengaruh antara transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan secara langsung
- $H_2 : r \neq 0$: Diduga terdapat pengaruh antara transaksi u terhadap Kepuasan Pelanggan secara langsung
3. $H_0 : r = 0$: Diduga tidak terdapat pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara langsung
- $H_3 : r \neq 0$: Diduga terdapat pengaruh pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan secara langsung
4. $H_0 : r = 0$: Diduga tidak terdapat Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, transaksi dan pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018).

Analisa kuantitatif pada penelitian ini diperlukan guna memberikan gambaran hasil penelitian, selanjutnya guna memperkuat adanya suatu pengaruh antar variabel, maka memerlukan pembuktian analisa dilakukan terhadap jawaban hasil angket yang disebarkan kepada responden. Penelitian ini bertujuan untuk mencari penjelasan tentang pengukuran Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, transaksi dan pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci.

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei korelasional, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat hubungan antara dua atau lebih variabel dan sejauh mana variabel-variabel tersebut saling memengaruhi. Pendekatan ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada responden sebagai alat pengumpulan data utama untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Survei korelasional dipilih karena

memungkinkan peneliti untuk mengamati pengaruh antar variabel secara empiris melalui analisis statistik, sehingga memberikan hasil yang dapat diandalkan dan relevan dengan tujuan penelitian.

3.2 Ruang Lingkup dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci pada yaitu agen Brilink Sayhan (Pengasi Lama), agen BRILINK Febri fahri (Pulau Pandan), agen Brilink Naufal (Karang Pandan), agen Brilink Asril (Lolo Kecil), □ agen Brilink RD Tani (Pulau Sangkar) dan Ruang lingkup penelitian ini dilakukan untuk msenguji hipotesa yang diajukan dengan menggunakan metode penelitian yang telah dirancang sesuai dengan variabel variabel yang akan diteliti agar mendapatkan hasil penelitian yang akurat. Variabel penelitian ini terdiri dari atas transaksi dan Jaringan Internet sebagai variabel independent. Sedangkan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependent.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Menurut (Saifuddin, 2021) mengemukakan bahwa variabel adalah objek penelitian, atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Jadi yang menjadi variabel dalam penelitian ini ada dua variabel meliputi:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Jaringan Internet (X1)	Kualitas jaringan internet yang digunakan dalam transaksi BRILink meliputi kecepatan, kestabilan, dan cakupan area yang berpengaruh pada kelancaran transaksi.	1. Kecepatan (Throughput) 2. Delay (Latency) 3. Packet Loss 4. Jitter 5. Cakupan Area (Coverage)	Likert
Transaksi (X2)	Kemudahan dan keandalan transaksi meliputi aspek kecepatan, ketepatan, keandalan, keamanan, dan kemudahan yang diberikan kepada pelanggan saat menggunakan layanan BRILink.	1. Kecepatan (Speed) 2. Ketepatan (Accuracy) 3. Keandalan (Reliability) 4. Kemudahan (Ease of Use) 5. Keamanan (Security)	Likert
Pelayanan (X3)	Kualitas layanan yang diberikan oleh agen BRILink, mencakup keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dirasakan oleh pelanggan.	1. Keandalan (Reliability) 2. Responsivitas (Responsiveness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Empathy) 5. Bukti Fisik (Tangible)	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima dari agen BRILink, termasuk kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain.	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesediaan Merekomendasikan	Likert

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci yang jumlahnya belum diketahui.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel.

3.4.3 Ukuran sampel

Ukuran sampel dalam penelitian ini dikarenakan jumlah populasi yang banyak dan tidak diketahui, maka metode pengambilan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa mereka kebetulan muncul diobjek penelitian (Hadi, 2018).

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian maka digunakan teori Roscoe. Menurut Roscoe (Sugiyono, 2018) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak untuk penelitian adalah antara 30 hingga 500, dan untuk analisis multivariate seperti korelasi atau regresi, sampel minimal adalah 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, dengan mempertimbangkan adanya 4 variabel yang diteliti, jumlah sampel

minimal yang diperlukan adalah 40. Peneliti memilih untuk menggunakan 40 responden di Agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci untuk memastikan akurasi yang lebih baik dalam hasil pengolahan data kuesioner dan meningkatkan kualitas analisis yang lebih optimal.

3.4.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling (Convenience sampling)* merupakan teknik pengambilan sampel ketika peneliti tidak memiliki data tentang populasi dalam bentuk sampling frame dan peneliti memilih sampel berdasarkan kemudahan dalam mengambil sampel (Nurdin, 2019). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2018) *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sehingga pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan kedi di Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 40 subjek sebagai sampel penelitian

3.5 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah Data primer adalah data dimana diperoleh secara langsung dari objek penelitian, jadi dapat dikatakan bahwa data

primer merupakan data yang langsung mengenai mereka (Mahmud, 2017). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan/ pernyataan penelitian. Data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari objek penelitian, yakni meliputi Masyarakat Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci., Tujuannya adalah untuk mencapai kewajaran secara maksimal sehingga memudahkan memperoleh data secara mendalam, yaitu dengan cara memberikan angket yang dilakukan di Masyarakat Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat (Sugiyono, 2018). Sumber data sekunder yaitu data pendukung yang berasal dari seminar, Jurnal, Artikel, buku-buku maupun literatur lain.

3.6 Sumber Data

1. Sumber Data primer

Data primer adalah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok (Ghozali, 2020). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari angket penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data documenter (Alamsyahbana & Isa, 2023). Penulis mendapatkan data sekunder ini dengan cara melakukan permohonan ijin yang bertujuan untuk meminjam bukti-bukti transaksi dan Jaringan Internet terhadap Minat masyarakat Menggunakan Masyarakat di Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan analisis dokumen dan wawancara. Adapun teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner atau Angket

Angket merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden secara tertulis kepada responden untuk dijawab (Qomariyatys, 2020). Teknik angket ini digunakan untuk mengungkapkan data tentang variabel Pengaruh transaksi dan Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci.

Pemberian skor dalam kuesioner ini menggunakan pengukuran skala LIKERT, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 3.2 : Daftar Bobot Penilai Setiap Pertanyaan

Alternatif Jawaban	Sifat Pertanyaan
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa daftar skor jawaban pertanyaan dari kuisisioner yaitu jika alternatif jawabannya Sangat Setuju (SS) maka skor yang diberikan adalah 5, Jika alternatif jawabannya Setuju (S) maka skor yang diberikan adalah 4, Jika alternatif jawabannya Kurang Setuju (KS) maka skor yang diberikan adalah 3, Jika alternatif jawabannya Tidak Setuju (TS) maka skor yang diberikan adalah 2, dan jika alternatif jawabannya Sangat Tidak Setuju (STS) maka skor yang diberikan adalah 1 (Idrus,2014).

b. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data tentang Masyarakat Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci. Dalam Teknik ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dokumen-dokumen. Dokumen tersebut digunakan sebagai sumber data untuk menafsirkan hasil

penelitian. Dokumen tersebut berkaitan dengan peristiwa atau aktivitas tertentu yang diperoleh dari hasil secara tertulis, tergambar maupun tercetak.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu adalah angket atau kuesioner. Angket merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang dikirimkan kepada responden. Angket dalam penelitian ini menggunakan skala dengan jenis *Rating Scale* (Likert Scale).

Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan (Qomariyatys, 2020)

Dalam skala ini responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap item pertanyaan dengan memilih satu dari lima pilihan yang tersedia, yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

3.9 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam hal ini setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonsultasikan dengan ahli. Para ahli diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun itu. Mungkin para ahli akan memberi keputusan: instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total. Jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang dan umumnya mereka yang telah bergelar doktor sesuai dengan lingkup yang diteliti.

Menurut (Qomariyatys, 2020) uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan computer melalui program *SPSS (Statistical product servis solusion)* versi 25.00

- a. Jika $r_0 > r_{tabel}$: instrumen dikatakan valid.
- b. Jika $r_0 < r_{tabel}$: instrumen dikatakan tidak valid.

Uji validitas instrumen digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum y)(\sum x)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Kepuasan Pelanggank

n = Jumlah Responden

x = Variabel Bebas

y = Variabel Terikat

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$). Kaedah keputusan: Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid (Sugiyono,2018).

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner dikatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach alpha > 0,6 (Muslich & Sri, 2019). Adapun cara yang ditempuh untuk menguji kehandalan instrumen ini adalah dengan menggunakan rumus alpha, karena untuk mencari realibilitas soal dalam bentuk angket digunakan rumus *cronbach alpha*, rumus ini digunakan dengan menggunakan bantuan program *SPSS* versi 25.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} = Realibilitas
- K = Banyaknya item
- $\sum Si^2$ = Jumlah Varian setiap item
- St^2 = Varians Total

Kriteria keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Alpha < Standardized item alpha = reliabel
- b. Alpha > Standardized item alpha = tidak reliabel

Atau Alpha > r_{tabel} reliabel, dan < r_{tabel} = tidak reliabel

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator pertanyaan kuesioner yang digunakan reliabel atau handal sebagai alat ukur variabel. Pengujian reliabilitas seluruh item pertanyaan dilakukan dengan

menggunakan uji statistik alpha-Cronbach. Suatu instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel jika koefisien reabilitas (nilai alpha-Cronbach) lebih besar dari 0,6 (Hamidi, 2018). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *formula alpha cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 20 *for window*.

Rumus

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 xi}{\sigma^2 x} \right]$$

Keterangan:

α = Cronbach's coefficient alpha

K = Banyaknya butir pertanyaan

Σ = Total dari varian

$\sum \sigma^2 xi$ = total dari varian masing-masing pecahan

$\sigma^2 x$ = varian dari total skor x 2.

3.10 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pemilihan jenis uji parametrik atau non parametrik dalam pengujian hipotesis sangat berhubungan dengan distribusi data populasi yang akan diuji. Bila distribusi data populasi yang akan diuji berbentuk normal, maka proses pengujian dapat digunakan dengan pendekatan uji statistik parametrik. Sedangkan bila distribusi data tidak normal atau tidak diketahui distribusinya maka dapat digunakan pendekatan uji statistik non parametrik (Muslich & Sri, 2019).

Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, dilakukan uji normalitas. Teknik yang digunakan untuk menguji normalitas adalah program SPSS 25.0 *for windows*: uji *Kolmogorov Smirnov*. Pengambilan

keputusan pada *Kolmogorov Smirnov* berpedoman pada jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$, artinya data bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$, berarti data berasal dari populasi yang berdistribusi normal (Munawaroh., 2013).

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga tingkat akurasi hasil penelitian menjadi kurang. Heteroskedastisitas dapat diartikan juga sebagai ketidak samaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik *plot*, uji *glejser*, dan uji *white* (Ghozali, 2020).

Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser. Uji Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil *probabilitas* dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat Jaringan Internet 5%.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam satu model. Kemiripan antara variabel independen mengakibatkan korelasi yang sangat kuat (Ghozali, 2020).

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (*independen*). Model *regresi* yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel *ortogonal* adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2020).

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas didalam model regresi yaitu mempunyai nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan mempunyai nilai *tolerance* > 0.10 . Jika variabel independen dapat memenuhi kriteria tersebut maka variabel independen tersebut tidak mempunyai persoalan atau problem multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya (Sugiyono, 2019)

3.11 Teknik Analisa Data

1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik TCR untuk menganalisis data yang sudah terkumpul. Tingkat Capaian Responden (TCR) suatu metode

penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat yang dinilai. Dalam metode penelitian ini setiap penilaian membuat sebuah “*Master Scale*” yaitu suatu skala pengukuran yang pada umumnya menunjukkan lima tingkatan sesuatu sifat tertentu (Sugiyono, 2019). Untuk penggambaran suatu *master scale* dari berbagai sifat tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Table 3.3
Analisis Deskriptif

Kriteria	Tingkat Capaian Responden (TCR)
Sangat Baik	90 – 100
Baik	80 – 89
Cukup	70 – 79
Tidak Baik	55 – 69
Sangat Tidak Baik	1 – 54

Sumber: (Sugiyono, 2019)

Setelah itu data tersebut kemudian dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Verifikasi data
- b. Menghitung nilai jawaban
 - 1) Menghitung frekuensi dari jawaban yang di berikan responden atas setiap item pertanyaan yang diajukan
 - 2) Menghitung rata-rata skor total

$$\text{Rata-rata skor total} := \frac{\text{Total Jawaban Responden}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- 3) Menghitung nilai TCR masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel maka dapat di hitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

TCR =Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

n = Nilai skor jawaban tertinggi yaitu 5. (Sugiyono, 2019)

2. Analisa Regresi Liner Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (*kriterium*), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal (Sugiyono, 2019)

Dalam penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dengan penyelesaian menggunakan SPSS Versi 25.00. Model persamaan untuk analisa regresi berganda adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y : Variabel Dependen

- a : Konstanta
- X1 : Variabel Independen (X1)
- X2 : Variabel Independen (X2)
- X3 : Variabel Independen (X3)
- b1 : Koefisien
- b2 : Koefisien
- e : *error* (Sugiyono, 2019)

3. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

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

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t adalah bagian uji statistik yang merupakan uji koefisien korelasi parsial yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dimana salah satu variabel independennya tetap/dikendalikan (Sugiyono, 2019). Merumuskan uji t statistik sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Korelasi Parsial

n = Jumlah anggota sampel (Sugiyono,2018).

Dalam melakukan estimasi data maka digunakan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5 %. Uji Parsial atau Uji t-statistik digunakan untuk menguji kebeartian koefisien regresi secara parsial. Selanjutnya hasil

perhitungan dikonsultasikan dengan nilai t_{tabel} dengan taraf kesalahan $\alpha 5\%$ dengan tingkat Pelayanan 95%, dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} , sebagai berikut :

$t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$: Hipotesa nol ditolak dan hipotesa alternatif diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

$t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$: Hipotesa nol diterima dan hipotesa alternatif ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2019). Selain itu dengan uji F ini dapat diketahui pula apakah model regresi linier yang digunakan sudah tepat atau belum. Rumusnya adalah :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

K = Banyaknya variabel bebas

N = Jumlah sampel

R^2 = Koefisien Determinasi

F = Fhitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan Ftabel ((Riduwan,2014).

Untuk menguji signifikan F_{test} dengan cara membandingkan besarnya F_{test} dengan F_{tabel} dengan taraf signifikan 5%.

1. Jika $F_{\text{test}} > F_{\text{tabel}}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak artinya terdapat terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*.

2. Jika $F_{\text{test}} < F_{\text{tabel}}$, Maka H_a ditolak dan H_o diterima artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent* (Sugiyono, 2019).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif

4.1.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan persepsi jawaban yang menggunakan 40 orang responden serta masing-masing jawaban responden dibedakan atas 3 (Tiga) kategori yaitu jenis kelamin, tingkat pendidikan dan tingkat usia. Rinciannya adalah sebagai berikut:

1. Menurut Jenis Kelamin

Berikut ini keadaan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci berdasarkan jenis kelamin, dapat digambarkan dalam tabel 4.1.

Tabel 4.1
Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	25	62,5%
2	Perempuan	15	37,5%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025, Pada lampiran 6

Berdasarkan data pada Tabel 4.1, pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci didominasi oleh laki-laki dengan jumlah 25 orang atau sebesar 62,5% dari total responden. Sementara itu, pelanggan perempuan berjumlah 15 orang yang mewakili 37,5% dari keseluruhan responden.

2. Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Keadaan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci jika dilihat dari tingkat pendidikan formal, dapat digambarkan dalam tabel 4.2.

Tabel 4.2
Keadaan Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	22	55%
2	DIII	10	25,00%
3	S1	8	20,00%
4	S2	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025, Pada lampiran 6

Dari Tabel 4.2 terlihat bahwa mayoritas pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci memiliki latar belakang pendidikan SMA dengan jumlah 22 orang atau 55% dari total responden. Selanjutnya, pelanggan dengan pendidikan DIII berjumlah 10 orang (25%), diikuti dengan pelanggan berpendidikan S1 sebanyak 8 orang (20%). Tidak terdapat pelanggan dengan latar belakang pendidikan S2 (0%). Data ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna layanan Agen Brilink di wilayah tersebut adalah masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah hingga tinggi. Tingginya persentase responden dengan latar belakang pendidikan SMA dapat mencerminkan struktur demografi pendidikan masyarakat di Kecamatan Bukit Kerman secara umum, atau menunjukkan bahwa layanan perbankan digital seperti Brilink lebih banyak diakses oleh mereka yang memiliki pemahaman dasar terhadap teknologi finansial).

3. Keadaan Responden Menurut Tingkat Usia

Berikut ini dapat dilihat keadaan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci berdasarkan Tingkat Usia sebagaimana pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.4
Keadaan Responden Menurut Tingkat Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah (orang)	Persentase %
1	21-30 Tahun	10	25%
2	31-40 Tahun	10	25%
3	41-50 Tahun	16	40%
4	51- 60 Tahun	4	10%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.4, pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci terbanyak berada pada kelompok usia 41-50 tahun dengan jumlah 16 orang atau 40% dari total responden. Kelompok usia 21-30 tahun dan 31-40 tahun memiliki jumlah yang sama yaitu masing-masing 10 orang (25%). Sementara itu, kelompok usia 51-60 tahun merupakan yang paling sedikit dengan jumlah 4 orang (10%). Data ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Brilink didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan konsentrasi tertinggi pada kelompok usia 41-50 tahun. Distribusi usia ini mungkin mencerminkan bahwa kelompok usia 41-50 tahun memiliki kebutuhan lebih tinggi terhadap layanan perbankan untuk mengelola keuangan keluarga, usaha, atau tabungan pensiun. Rendahnya persentase pengguna pada kelompok usia 51-60 tahun dapat menunjukkan adanya kesenjangan digital pada kelompok usia tersebut dalam mengakses layanan perbankan digital.

4.1.2 Tingkat Capaian Responden (TCR)

Hasil dari angket yang telah disebarakan pada 40 responden yang digunakan sebagai data dalam penelitian selanjutnya dianalisis secara deskriptif untuk melihat Total Capaian Responden (TCR) pada masing-masing indikator. Hasil tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci (Y)

Untuk melihat hasil kuesioner dari variabel Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci yang terbagi atas tiga indikator. Peneliti akan menjelaskan hasil kuesioner yang telah dianalisis. Berikut hasil dari jawaban untuk masing-masing pertanyaan variabel Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci yang bisa dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci (Y)

No	Per	STS	TS	CS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	P1	0	3	6	17	24	40	212	4,2	84,8	Baik
2	P2	1	3	2	12	32	40	221	4,4	88,9	Baik
3	P3	1	2	3	22	22	40	212	4,2	81,2	Baik
4	P4	0	3	2	20	25	40	217	4,3	86,8	Baik
5	P5	4	0	0	28	18	40	206	4,1	82,4	Baik
6	P6	3	0	2	20	25	40	214	4,3	85,6	Baik
7	P7	0	2	0	25	23	40	219	4,4	87,6	Baik
8	P8	1	2	2	17	28	40	219	4,4	87,6	Baik
9	P9	3	0	5	22	20	40	206	4,1	82,4	Baik
Rata-Rata										85,5	Baik

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 lampiran 9

Berdasarkan tabel 4.4 maka dapat diperoleh total capaian responden tertinggi pada variabel Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci diperoleh persentase 88,9% dengan kategori baik dan

total capaian terendah yaitu diperoleh persentase 81,2% dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa interpretasi data capaian responden sudah baik digunakan.

2. Kualitas Jaringan (X1)

Untuk melihat hasil kuesioner dari variabel kinerja, maka ditampilkan jawaban dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang Kualitas Jaringan Internet Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci yang terbagi atas lima indikator. Peneliti akan menjelaskan hasil kuesioner yang telah dianalisis. Berikut hasil dari jawaban untuk masing-masing pertanyaan variabel Kualitas Jaringan Internet Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci yang bisa dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Variabel Kualitas Jaringan Internet (X1)

No	Per	STS	TS	CS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	P1	1	2	2	15	30	40	221	4,4	88,4	Baik
2	P2	0	3	2	15	30	40	222	4,4	88,8	Baik
3	P3	2	2	5	13	28	40	213	4,3	85,2	Baik
4	P4	1	0	2	20	27	40	222	4,4	88,8	Baik
5	P5	0	1	2	17	30	40	226	4,5	90,4	Sangat Baik
6	P6	2	2	3	20	23	40	210	4,2	84,0	Baik
7	P7	2	2	3	20	23	40	210	4,2	84,0	Baik
8	P8	2	1	5	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
9	P9	2	3	1	17	27	40	214	4,3	85,6	Baik
10	P10	2	3	1	22	22	40	209	4,2	83,6	Baik
11	P11	4	3	2	18	23	40	203	4,1	81,2	Baik
12	P12	0	5	5	20	20	40	205	4,1	82,0	Baik
13	P13	2	2	5	13	28	40	213	4,3	85,2	Baik
14	P14	1	0	2	20	27	40	222	4,4	88,8	Baik
15	P15	0	1	2	17	30	40	226	4,5	90,4	Sangat Baik
Rata-Rata										84,0	Baik

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 lampiran 9

Berdasarkan tabel 4.5 maka dapat diperoleh total capaian responden tertinggi pada variabel Kualitas Jaringan Internet Pelanggan Agen Brilink Di

Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci diperoleh persentase 90,4% dengan kategori sangat baik dan total capaian terendah yaitu diperoleh persentase 81,2% dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa interpretasi data capaian responden Kualitas Jaringan Internet Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci sudah baik digunakan.

3. Transaksi (X2)

Untuk melihat hasil kuesioner dari variabel Transaksi, maka ditampilkan jawaban dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang Transaksi yang terbagi atas lima indikator. Berikut hasil dari jawaban untuk masing-masing pertanyaan variabel Transaksi Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci yang bisa dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Transaksi Pelanggan Agen Brilink (X2)

No	Per	STS	TS	CS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	P1	2	2	8	18	20	40	202	4,0	80,8	Baik
2	P2	1	2	5	17	25	40	213	4,3	85,2	Baik
3	P3	2	3	2	20	23	40	209	4,2	83,6	Baik
4	P4	2	1	3	22	22	40	211	4,2	84,4	Baik
5	P5	0	5	3	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
6	P6	2	0	5	18	25	40	214	4,3	85,6	Baik
7	P7	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
8	P8	3	0	7	18	22	40	206	4,1	82,4	Baik
9	P9	3	2	3	22	20	40	204	4,1	81,6	Baik
10	P10	0	5	3	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
11	P11	2	0	5	18	25	40	214	4,3	85,6	Baik
12	P12	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
13	P13	3	0	7	18	22	40	206	4,1	82,4	Baik
14	P14	3	2	3	22	20	40	204	4,1	81,6	Baik
15	P15	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
Rata-Rata										85,5	Baik

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 lampiran 9

Berdasarkan tabel 4.6 maka dapat diperoleh total capaian responden tertinggi pada variabel Transaksi Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit

Kerman, Kabupaten Kerinci diperoleh persentase 88,4% dengan kategori baik dan total capaian terendah yaitu diperoleh persentase 80,8% dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa interpretasi data capaian responden Transaksi Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci sudah baik digunakan.

4. Pelayanan (X3)

Untuk melihat hasil kuesioner dari variabel Pelayanan, maka ditampilkan jawaban dari 40 responden terhadap pertanyaan tentang Pelayanan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci atas lima indikator. Peneliti akan menjelaskan hasil kuesioner yang telah dianalisis. Berikut hasil dari jawaban untuk masing-masing pertanyaan variabel Pelayanan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci yang bisa dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Pelayanan (X3)

No	Per	STS	TS	CS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	P1	2	2	8	18	20	40	202	4,0	80,8	Baik
2	P2	1	2	5	17	25	40	213	4,3	85,2	Baik
3	P3	2	3	2	20	23	40	209	4,2	83,6	Baik
4	P4	2	1	3	22	22	40	211	4,2	84,4	Baik
5	P5	0	5	3	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
6	P6	2	0	5	18	25	40	214	4,3	85,6	Baik
7	P7	0	3	7	17	23	40	210	4,2	84,0	Baik
8	P8	3	0	7	18	22	40	206	4,1	82,4	Baik
9	P9	3	2	3	22	20	40	204	4,1	81,6	Baik
10	P10	0	5	3	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
11	P11	2	0	5	18	25	40	214	4,3	85,6	Baik
12	P12	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
13	P13	3	0	7	18	22	40	206	4,1	82,4	Baik
14	P14	3	2	3	22	20	40	204	4,1	81,6	Baik
15	P15	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
Rata-Rata										86,6	Baik

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 lampiran 9

Berdasarkan tabel 4.7 maka dapat diperoleh total capaian responden tertinggi pada variabel Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci diperoleh persentase 85,6% dengan kategori baik dan total capaian terendah yaitu diperoleh persentase 80,8% dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa interpretasi data capaian responden Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci sudah baik digunakan.

4.1.3 Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan sudah bisa mengukur apa yang hendak di ukur dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam uji kuesioner berjumlah 30 orang. Hasil perhitungan uji validitas kuesioner disajikan pada tabel 4.8.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Jaringan Internet (X1)

Pernyataan	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,617	>	0,361	Valid
2	0,662	>	0,361	Valid
3	0,711	>	0,361	Valid
4	0,644	>	0,361	Valid
5	0,727	>	0,361	Valid
6	0,473	>	0,361	Valid
7	0,416	>	0,361	Valid
8	0,522	>	0,361	Valid
9	0,382	>	0,361	Valid
10	0,398	>	0,361	Valid
11	0,426	>	0,361	Valid
12	0,473	>	0,361	Valid
13	0,569	>	0,361	Valid

14	0,666	>	0,361	Valid
15	0,658	>	0,361	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025 lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.8, dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan pada variabel Kualitas Jaringan Internet (X1) yang berjumlah 15 item telah melalui uji validitas dengan hasil yang valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung untuk semua item pernyataan yang lebih besar dari nilai r tabel (0,361) pada tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel 30 responden. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 5 dengan nilai 0,727, sedangkan nilai r hitung terendah terdapat pada pernyataan nomor 9 dengan nilai 0,382. Meskipun demikian, semua pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga seluruh item pernyataan dalam variabel Kualitas Jaringan Internet (X1) dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang sah untuk mengukur variabel tersebut.

Tabel 4.9
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Transaksi (X2)

Pernyataan	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,617	>	0,361	Valid
2	0,662	>	0,361	Valid
3	0,640	>	0,361	Valid
4	0,660	>	0,361	Valid
5	0,661	>	0,361	Valid
6	0,711	>	0,361	Valid
7	0,644	>	0,361	Valid
8	0,727	>	0,361	Valid
9	0,473	>	0,361	Valid
10	0,375	>	0,361	Valid
11	0,396	>	0,361	Valid
12	0,389	>	0,361	Valid
13	0,698	>	0,361	Valid

14	0,561	>	0,361	Valid
15	0,581	>	0,361	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025 lampiran

Berdasarkan tabel 4.9, terlihat bahwa semua pernyataan pada variabel Transaksi (X2) yang berjumlah 15 item dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung untuk masing-masing pernyataan yang lebih besar dari nilai r tabel (0,361) pada tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel 30 responden. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 8 dengan nilai 0,727, sementara nilai r hitung terendah terdapat pada pernyataan nomor 10 dengan nilai 0,375. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam variabel Transaksi (X2) dinyatakan memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang tepat untuk mengukur aspek transaksi pada pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci..

Tabel 4.10
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X3)

Pernyataan	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,617	>	0,361	Valid
2	0,662	>	0,361	Valid
3	0,640	>	0,361	Valid
4	0,660	>	0,361	Valid
5	0,661	>	0,361	Valid
6	0,711	>	0,361	Valid
7	0,644	>	0,361	Valid
8	0,727	>	0,361	Valid
9	0,473	>	0,361	Valid
10	0,617	>	0,361	Valid
11	0,662	>	0,361	Valid
12	0,812	>	0,361	Valid
13	0,712	>	0,361	Valid

14	0,651	>	0,361	Valid
15	0,651	>	0,361	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025 lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan pada variabel Pelayanan (X3) yang berjumlah 15 item dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung untuk semua item pernyataan yang lebih besar dari nilai r tabel (0,361) pada tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel 30 responden. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 12 dengan nilai 0,812, yang menunjukkan korelasi yang sangat kuat, sedangkan nilai r hitung terendah terdapat pada pernyataan nomor 9 dengan nilai 0,473. Meskipun terdapat variasi dalam nilai r hitung, semua pernyataan dalam variabel Pelayanan (X3) memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang tepat untuk mengukur aspek pelayanan pada Agen Brilink di lokasi penelitian..

Tabel 4.11
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Pernyataan	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,715	>	0,361	Valid
2	0,717	>	0,361	Valid
3	0,695	>	0,361	Valid
4	0,715	>	0,361	Valid
5	0,667	>	0,361	Valid
6	0,754	>	0,361	Valid
7	0,733	>	0,361	Valid
8	0,625	>	0,361	Valid
9	0,717	>	0,361	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025 lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.11, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan

pada variabel Kepuasan (Y) yang berjumlah 9 item telah memenuhi syarat validitas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai r hitung untuk semua item pernyataan yang lebih besar dari nilai r tabel (0,361) pada tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel 30 responden. Nilai r hitung tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 6 dengan nilai 0,754, sedangkan nilai r hitung terendah terdapat pada pernyataan nomor 8 dengan nilai 0,625. Meskipun memiliki jumlah item yang lebih sedikit dibandingkan dengan variabel lainnya, semua pernyataan dalam variabel Kepuasan (Y) memiliki nilai r hitung yang cukup tinggi (di atas 0,6), yang menunjukkan korelasi yang kuat antara item pernyataan dengan variabel yang diukur. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam variabel Kepuasan (Y) dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang sah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci.

Berdasarkan tabel uji validitas diatas diketahui bahwa seluruh item questioner variabel Transaksi dinyatakan valid. Hasil kuesioner Pelayanan yang dinyatakan valid selanjutnya bisa digunakan sebagai instrumen dalam penelitian karena instrumen dianggap sudah mampu mengukur apa yang hendak diukur. Berdasarkan hasil rekapitulasi uji validitas Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci dan Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, dan Pelayanan dapat disimpulkan bahwa untuk semua item kuesioner baik di ketahui nilai r *hitung* > r *tabel* sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisioner dapat dilihat ditabel 4.12.

Tabel 4.12
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	><	Cut Off	Keterangan
1	(Y)	0,878	>	0,7	Reliabel
2	(X1)	0,896	>	0,7	Reliabel
3	(X3)	0,825	>	0,7	Reliabel
4	(X2)	0,759	>	0,7	Reliabel

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025, Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.12 yang menyajikan hasil uji reliabilitas, dapat dilihat bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari nilai cut off (0,7), sehingga semua variabel dinyatakan reliabel. Variabel X1 memiliki nilai Cronbach's Alpha tertinggi yaitu 0,896, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Variabel Y dengan nilai Cronbach's Alpha 0,878 juga menunjukkan reliabilitas yang sangat baik, diikuti oleh variabel X3 dengan nilai 0,825 yang tergolong memiliki reliabilitas yang baik. Variabel X2 memiliki nilai Cronbach's Alpha terendah di antara keempat variabel, namun tetap dinyatakan reliabel karena nilainya 0,759 masih lebih besar dari nilai cut off 0,7. Secara keseluruhan, hasil uji reliabilitas ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur keempat variabel tersebut memiliki konsistensi dan stabilitas yang baik, sehingga dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah di kumpulkan berdistribusi normal atau di ambil dari papulasi normal. Uji normalitas di gunakan untuk menguji apakah data yang di gunakan berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Pengujian di lakukan dengan menggunakan kurva normal *propability one-sample Kolmogorov-smirnov test*, dengan ketentuan jika titik-titik pada grafik menyebar dan berhimpit mengikuti sekitar garis diagonal maka data yang di gunakan berdistribusi secara normal. Berikut hasil uji nomalitas dapat dilihat pada table 4.13

Tabel 4.13
Kurva Normal Propability

Asymp. Sig	> <	Alpha	Keterangan
0,762	>	0,05	Data Berdistribusi Normal

Sumber: Data primer yang diolah 2025, Lampiran 7

Berdasarkan hasil uji normalitas yang disajikan pada Tabel 4.13, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,762 yang lebih besar dari nilai alpha 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal. Normalitas data merupakan syarat penting dalam analisis regresi karena memastikan bahwa model regresi yang dihasilkan dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen berdasarkan masukan dari variabel independen. Dengan terpenuhinya asumsi normalitas, dapat disimpulkan bahwa kesalahan

prediksi dalam model juga akan terdistribusi secara normal, sehingga hasil analisis regresi yang dilakukan memiliki tingkat keakuratan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya Variabel Independen yang memiliki kemiripan Antara Variabel Independen dalam satu model. Kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat.

Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinieritas dalam suatu model regresi dapat dilihat dari nilai VIF (*variance residual Factor*). apabila nilai *tolerance* $< 0,1$ dan *VIF* > 10 (*variance inflation factor*) mengindikasikan terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat di lihat hasilnya dalam table 4.14.

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	CoefficientsA				Keterangan
	Tolerance	< >	Sig	VIF	
(Constant)					
X1	0,429	<	0,022	1,621	Tidak terjadi multikolinieritas
X2	0,658	<	0,042	1,365	
X3	0,826	<	0,059	1,581	

Sumber: Data primer yang diolah, 2025, Lampiran 7

Hasil uji multikolinieritas yang ditampilkan pada Tabel 4.14 menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance kurang dari 0,1 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) kurang dari 10. Secara rinci, variabel X1 memiliki nilai Tolerance 0,429 dan VIF 1,621, variabel X2 memiliki nilai

Tolerance 0,658 dan VIF 1,365, serta variabel X3 memiliki nilai Tolerance 0,826 dan VIF 1,581.

Nilai-nilai ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi. Hal ini berarti tidak ada korelasi yang kuat antar variabel independen, sehingga setiap variabel dapat berdiri sendiri sebagai prediktor tanpa terpengaruh oleh variabel independen lainnya. Kondisi ini memenuhi salah satu asumsi penting dalam analisis regresi linear berganda yang menjamin ketepatan estimasi parameter model..

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

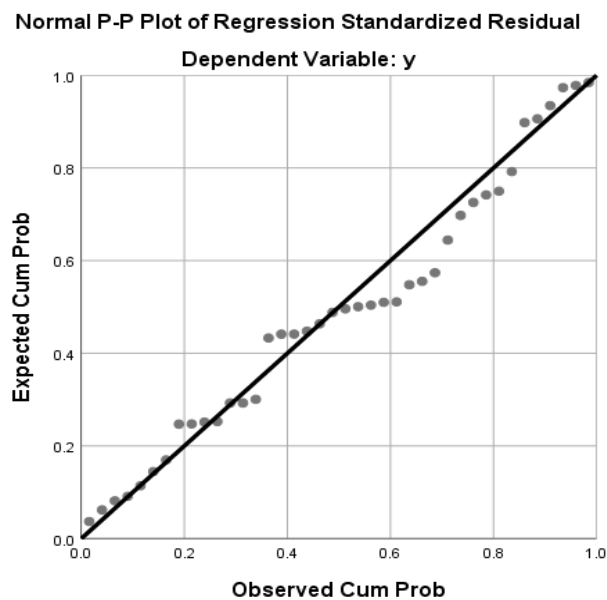
Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Dan adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara memperediksi ada tidaknya heteroskedestitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastistas jika.

- a) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0
- b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Hasil uji heterokedesitas dapat di lihat pada gambar 4.1, sebagai berikut

Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang ditunjukkan pada Gambar 4.1, dapat diamati bahwa titik-titik data pada grafik scatterplot menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Pola penyebaran titik-titik tidak membentuk pola tertentu seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit, atau pola-pola lainnya. Titik-titik data juga tidak mengumpul hanya pada satu area tertentu, melainkan tersebar merata. Karakteristik penyebaran titik-titik data ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan, atau dengan kata lain terjadi homokedastisitas. Hal ini

berarti variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat konstan, sehingga model regresi dianggap baik karena memenuhi asumsi non-heteroskedastisitas yang diperlukan untuk memastikan estimasi parameter yang tidak bias dan memiliki varians minimum.

4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka diperoleh data pengaruh (X1), (X2) dan (X3) terhadap (Y) dengan menggunakan hasil hitungan melalui program SPSS.25 yaitu pada table 4.15.

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Konstanta	Koefisien Regresi	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig	Alpha	Status
X1	14.256	0,228	3,940	2,0281	0,000	0,05	Ha diterima
X2	14.256	0,468	3,917	2,0281	0,000	0,05	Ha diterima
X3	14.256	0,478	4,587	2,0281	0,000	0,05	Ha diterima

Sumber: Data primer yang diolah 2025, Lampiran 7

$$Y = 14.256 + 0,228X1 + 0,468X2 + 0,378X3 + \epsilon$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang disajikan pada Tabel 4.15, dapat diinterpretasikan bahwa model regresi memiliki nilai konstanta sebesar 14,256. Nilai ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, dan Pelayanan) dianggap konstan atau sama dengan nol, maka nilai Kepuasan Pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci adalah sebesar 14,256 satuan.

2. Variabel Kualitas Jaringan Internet (X1) memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,228 dengan nilai t hitung 3,940 yang lebih besar dari nilai t tabel 2,0281.
3. Untuk variabel Transaksi (X2), hasil analisis menunjukkan koefisien regresi positif sebesar 0,468 dengan nilai t hitung 3,917 yang lebih besar dari nilai t tabel 2,0281.
4. Variabel Pelayanan (X3) memiliki koefisien regresi positif terbesar yaitu 0,478 dengan nilai t hitung 4,587 yang jauh lebih besar dari nilai t tabel 2,0281.

4.2.3 Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji F (Uji Kecocokan Model)

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, dan Pelayanan secara bersama sama terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci . Hasil F Hitung dapat di lihat di bawah ini dalam kurva normal dapat di gambarkan pada table 4.16.

Tabel 4.16
Hasil Uji F

F _{Hitung}	F _{Tabel}	Sig	Alpha	Status
8,522	2,866	0,001	0,05	Ha diterima

Sumber: Data primer yang diolah 2025, Lampiran 7

Dari tabel 4.16. hasil uji dua arah, terdapat 3 variabel independen yaitu kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan, serta 1 variabel dependen yaitu terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman. Untuk perhitungan nilai F tabel dalam penelitian "Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di

Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci" dengan jumlah sampel 40 responden, digunakan langkah-langkah berikut. Pertama, menentukan derajat kebebasan pembilang (df_1) dengan rumus $df_1 = k$, di mana k adalah jumlah variabel independen. Dalam penelitian ini, $k = 3$, sehingga $df_1 = 3$. Kedua, menentukan derajat kebebasan penyebut (df_2) dengan rumus $df_2 = n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel. Dengan $n = 40$ dan $k = 3$, maka $df_2 = 40 - 3 - 1 = 36$. Ketiga, menentukan tingkat signifikansi (α) yang digunakan, yaitu 0,05. Berdasarkan tabel distribusi F dengan $df_1 = 3$, $df_2 = 36$, dan $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai F tabel sebesar 2,8663. Nilai F tabel ini digunakan sebagai nilai kritis dalam pengujian hipotesis simultan, di mana jika nilai F hitung $>$ F tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dari uji Anova atau F tes ternyata di dapat f_{hitung} 8,522 berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diputuskan sebagai berikut: dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $8,522 > 2,866$ dan $0,001 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak dimana artinya Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, dan Pelayanan secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci dengan kata lain model regresi yang terbentuk dinyatakan cocok (fit).

2. Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, dan Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit

Kerman, Kabupaten Kerinci dalam menggunakan produk Instan Loan Bank Jambi. Untuk t_{tabel} dengan signifikan 5% dengan jumlah responden 40 orang, dengan melakukan uji dua arah.

Dalam penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci" dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden, perhitungan nilai t tabel dilakukan dengan langkah-langkah berikut. Pertama, menentukan derajat kebebasan (df) dengan rumus $df = n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Dalam penelitian ini, $n = 40$ dan $k = 3$ (Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, dan Pelayanan), sehingga $df = 40 - 3 - 1 = 36$. Kedua, menentukan tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam penelitian, yaitu 0,05 untuk uji dua arah. Berdasarkan tabel distribusi t dengan $df = 36$ dan $\alpha = 0,05$ untuk uji dua arah, diperoleh nilai t tabel sebesar 2,0281.

Nilai t tabel ini digunakan sebagai nilai kritis dalam pengujian hipotesis parsial, di mana jika nilai t hitung $> t$ tabel atau t hitung $< -t$ tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- a. Pengaruh Kualitas Jaringan Internet terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Dari hasil tabel 4.15 menunjukkan bahwa $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yang mana $3,940 > 2,0281$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_0 ditolak artinya bahwa

Kualitas Jaringan Internet berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci dalam menggunakan produk Instan Loan Bank Jambi.

- b. Pengaruh Transaksi terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Dari hasil tabel 4.15 menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang mana $3,917 > 2,0281$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o ditolak artinya bahwa Transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman,.

- c. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Dari hasil tabel 4.15 menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yang mana $4,587 > 2,0281$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o ditolak artinya bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman.

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya dengan kata lain, koefisien determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien korelasi (R^2) sebagaimana dapat dilihat pada tabel

sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,865 ^a	,789	,748

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data primer yang diolah 2025, Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.17 menunjukkan koefisien korelasi (R) sebesar 0,865 yang mengindikasikan hubungan yang kuat antara variabel kualitas jaringan internet (X1) dan transaksi (X2) terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di Kecamatan Bukit Kerman. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,789 menunjukkan bahwa 78,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara 21,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,748 mengkonfirmasi bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik bahkan setelah disesuaikan dengan jumlah variabel prediktor. Temuan ini memperkuat argumentasi dalam penelitian bahwa kualitas jaringan internet dan transaksi merupakan faktor determinan yang signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan pengguna layanan BRILink di daerah terpencil seperti Kecamatan Bukit Kerman.

4.3.Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Jaringan Internet terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 40 responden pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci, ditemukan bahwa kualitas jaringan internet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,228 dengan nilai t hitung 3,940 yang lebih besar dari t tabel 2,0096, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari alpha 0,05. Dari angket penelitian, mayoritas responden menyatakan bahwa kecepatan akses internet yang stabil sangat mempengaruhi kelancaran transaksi mereka di Agen Brilink. Responden juga mengungkapkan bahwa mereka merasa puas ketika jaringan internet berfungsi dengan baik tanpa adanya gangguan saat melakukan transaksi keuangan. Sebaliknya, ketika terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan transaksi tertunda atau bahkan gagal, tingkat kepuasan pelanggan menurun drastis. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas jaringan internet merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan layanan Brilink, mengingat seluruh transaksi bergantung pada konektivitas internet yang stabil. Meskipun nilai koefisien regresinya lebih rendah dibandingkan dengan variabel independen lainnya, kualitas jaringan internet tetap menjadi prasyarat utama bagi terlaksananya layanan Brilink yang memuaskan.

Penelitian oleh Nurhidayati et al. (2021) tentang pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di era digital menemukan bahwa kualitas jaringan internet merupakan faktor kritis yang menentukan keberhasilan implementasi layanan perbankan digital. Studi yang melibatkan 120 responden ini mengungkapkan bahwa gangguan jaringan dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah hingga 67% dan meningkatkan potensi perpindahan ke layanan perbankan lain. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian saat ini yang menunjukkan pengaruh signifikan kualitas jaringan internet terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman.

Sementara itu, Wiratama et al. (2023) dalam penelitiannya tentang evaluasi kualitas layanan branchless banking di daerah pedesaan Indonesia menunjukkan bahwa infrastruktur jaringan yang memadai menjadi tantangan utama dalam perluasan layanan perbankan digital di daerah rural. Penelitian yang dilakukan di 15 kabupaten ini mengidentifikasi bahwa 78% keluhan pelanggan berkaitan dengan masalah jaringan internet yang tidak stabil. Hasil ini memperkuat temuan dalam penelitian saat ini bahwa kualitas jaringan internet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink, terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Kecamatan Bukit Kerman.

Penelitian oleh Hermawan dan Susanto (2020) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna layanan BRILink di wilayah Jawa Timur mengungkapkan bahwa kecepatan dan stabilitas jaringan internet berkontribusi sebesar 42,3% terhadap kepuasan pelanggan. Studi ini juga menemukan bahwa agen BRILink yang berinvestasi pada perangkat pendukung kualitas jaringan seperti router premium atau backup koneksi memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Hasil ini konsisten dengan temuan penelitian saat ini yang menunjukkan pengaruh positif kualitas jaringan internet terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi 0,228 yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas jaringan internet akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dianalisis bahwa kualitas jaringan internet memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Agen Brilink Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci. Meskipun koefisien regresinya sebesar 0,228 lebih rendah dibandingkan variabel lainnya, keberadaan dan kualitas jaringan

internet merupakan prasyarat dasar terlaksananya seluruh transaksi digital. Lokasi geografis Kecamatan Bukit Kerman yang berada di wilayah pegunungan dengan topografi yang berbukit-bukit menjadi tantangan tersendiri bagi kestabilan jaringan internet. Fluktuasi kualitas sinyal yang sering terjadi di kawasan ini menyebabkan pelanggan harus mengalami pengalaman transaksi yang tidak konsisten.

Sebagaimana dikemukakan oleh Ramadhan et al. (2022), "Kualitas jaringan internet menjadi gerbang pertama kesuksesan layanan perbankan digital, tanpa jaringan yang andal, fitur canggih apapun menjadi tidak bermakna" (hal. 78). Pernyataan ini menegaskan posisi kritis jaringan internet dalam ekosistem layanan keuangan digital. Di Kecamatan Bukit Kerman, beberapa titik lokasi Agen Brilink seperti di Desa Pengasi Lama dan Pulau Sangkar sering mengalami gangguan sinyal, terutama saat cuaca buruk. Kondisi ini menjadi tantangan serius bagi kepuasan pelanggan.

Sutarno dan Pratiwi (2021) menemukan bahwa waktu tunggu yang diperpanjang akibat gangguan jaringan merupakan sumber ketidakpuasan pelanggan terbesar dalam layanan perbankan digital. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pelanggan umumnya hanya bersedia menunggu maksimal 3 menit untuk satu transaksi sebelum merasa tidak puas. Temuan ini relevan dengan kondisi di Agen Brilink Kecamatan Bukit Kerman, di mana transaksi terkadang membutuhkan waktu lebih lama akibat ketidakstabilan jaringan.

Menariknya, meskipun menghadapi kendala jaringan, pelanggan tetap memilih menggunakan layanan Agen Brilink karena alasan aksesibilitas dan efisiensi waktu dibandingkan harus pergi ke kantor cabang bank yang jaraknya cukup jauh. Nugroho dan Firmansyah (2023) menyebut fenomena ini sebagai "digital convenience trade-off" di

mana pelanggan bersedia menerima potensi gangguan layanan demi kemudahan akses. Namun, toleransi ini memiliki batas, sebagaimana dibuktikan oleh koefisien regresi yang positif dan signifikan dalam penelitian ini.

Solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terkait kualitas jaringan internet meliputi penggunaan multiple provider oleh Agen Brilink untuk mengantisipasi gangguan dari satu penyedia layanan, penempatan penguat sinyal strategis, serta transparansi informasi mengenai status jaringan kepada pelanggan. Sebagaimana diungkapkan oleh Widyastuti dan Harimurti (2021), "transparansi informasi mengenai gangguan layanan dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan hingga 40% meskipun layanan itu sendiri mengalami kendala" (hal. 112).

Dalam konteks perkembangan teknologi 5G yang sedang digalakkan di Indonesia, wilayah seperti Kecamatan Bukit Kerman mungkin tidak akan segera merasakan manfaatnya karena prioritas implementasi biasanya dimulai dari wilayah urban. Oleh karena itu, optimalisasi infrastruktur yang ada menjadi strategi yang lebih realistis dalam jangka pendek hingga menengah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terkait kualitas jaringan internet di Agen Brilink.

2. Pengaruh Transaksi terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Hasil penelitian terhadap 40 responden pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci menunjukkan bahwa aspek transaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagaimana ditunjukkan dalam tabel hasil analisis regresi, variabel transaksi memiliki koefisien regresi sebesar 0,468 dengan nilai t hitung 3,917 yang lebih besar dari t tabel 2,0281 dan nilai signifikansi

0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan pernyataan pada angket penelitian, mayoritas responden menyatakan bahwa kelancaran proses transaksi menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Responden sangat mengapresiasi kemudahan transaksi yang ditawarkan Agen Brilink, terutama dalam hal transfer dana, pembayaran tagihan, dan penarikan tunai. Mereka juga menekankan pentingnya kecepatan verifikasi transaksi dan ketepatan nominal dalam setiap transaksi yang dilakukan. Beberapa responden menyoroti bahwa riwayat transaksi yang mudah diakses dan bukti transaksi yang jelas memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan. Kendala yang sering dikeluhkan terkait dengan waktu pemrosesan yang terkadang lambat pada jam-jam sibuk dan masalah dalam pembatalan transaksi ketika terjadi kesalahan input. Menariknya, responden yang berusia lebih tua cenderung lebih mementingkan bantuan langsung dari agen dalam melakukan transaksi, sementara responden yang lebih muda lebih fokus pada kecepatan dan efisiensi proses. Secara keseluruhan, kemudahan dan keandalan transaksi menjadi faktor penentu utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman.

Penelitian yang dilakukan oleh Permana dan Arianti (2021) tentang pengaruh kualitas layanan branchless banking terhadap kepuasan nasabah di daerah rural Jawa Tengah menunjukkan bahwa aspek transaksi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 43,7%. Studi yang melibatkan 150 responden ini mengidentifikasi bahwa kecepatan transaksi, keakuratan nominal, dan kemudahan prosedur menjadi tiga faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian saat ini yang menunjukkan pengaruh signifikan aspek transaksi terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit

Kerman dengan koefisien regresi sebesar 0,468 dan t hitung 3,917 yang lebih besar dari t tabel 2,0281.

Sementara itu, Wijayanti dan Sulistiyo (2022) dalam penelitiannya tentang evaluasi layanan banking agent di 25 desa tertinggal menemukan bahwa keandalan transaksi dan jaminan keberhasilan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan nilai pengaruh sebesar 0,523. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa pengalaman negatif terkait transaksi seperti kegagalan transaksi dan kesalahan nominal dapat menurunkan tingkat kepuasan hingga 65% dan bahkan menyebabkan pelanggan beralih ke penyedia layanan lain. Hasil ini memperkuat temuan dalam penelitian saat ini bahwa aspek transaksi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman.

Penelitian oleh Hermansyah et al. (2023) yang menganalisis faktor-faktor penentu kepuasan pengguna agen perbankan di wilayah pedesaan Sumatera mengungkapkan bahwa variabel transaksi memberikan kontribusi sebesar 38,6% terhadap kepuasan pelanggan, lebih tinggi dibanding variabel lokasi (24,7%) dan variabel promosi (18,2%). Penelitian yang melibatkan 200 responden tersebut menekankan bahwa masyarakat pedesaan sangat menghargai transaksi yang sederhana, cepat, dan aman. Ketersediaan bukti transaksi fisik juga dinilai sangat penting untuk membangun kepercayaan, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan perbankan digital. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian saat ini yang menunjukkan pengaruh signifikan aspek transaksi terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh signifikan transaksi terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman dengan koefisien regresi 0,468, nilai t hitung 3,917 > t tabel 2,0281, dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat dianalisis bahwa aspek transaksi menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hasil ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas transaksi akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Karakteristik masyarakat Kecamatan Bukit Kerman yang mayoritas berprofesi sebagai petani dan pedagang dengan mobilitas tinggi menjadikan efisiensi transaksi sebagai kebutuhan utama mereka. Sebagaimana diungkapkan oleh Rustam dan Hasan (2020), "Masyarakat pedesaan dengan aktivitas ekonomi yang intensif memerlukan layanan transaksi keuangan yang cepat dan andal untuk mendukung perputaran modal dan distribusi hasil pertanian" (hal. 45). Pernyataan ini menegaskan pentingnya aspek transaksi dalam konteks masyarakat pedesaan seperti di Kecamatan Bukit Kerman.

Faktor yang perlu diperhatikan dalam aspek transaksi adalah konsistensi keberhasilan transaksi. Fenomena yang sering terjadi di Agen Brilink Kecamatan Bukit Kerman adalah terjadinya gagal transaksi terutama pada saat akhir bulan ketika volume transaksi meningkat tajam. Situasi ini selaras dengan temuan Prasetyo dan Widyastuti (2021) yang menyatakan bahwa "Kegagalan transaksi pada masa peak season dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan hingga 40% dan membutuhkan waktu pemulihan kepercayaan rata-rata 3-4 bulan" (hal. 67). Temuan ini menunjukkan bahwa dampak kegagalan transaksi tidak hanya bersifat jangka pendek tetapi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan dalam jangka panjang.

Sugiharti et al. (2023) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa "Akses terhadap riwayat transaksi dan transparansi biaya merupakan dua elemen penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan layanan keuangan digital di daerah rural" (hal. 112). Terkait dengan temuan ini, Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman perlu memastikan bahwa setiap transaksi didokumentasikan dengan baik dan pelanggan memiliki akses untuk melihat riwayat transaksi mereka. Transparansi biaya transaksi juga harus diinformasikan dengan jelas kepada pelanggan untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat berujung pada ketidakpuasan.

Menariknya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelanggan dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung lebih sensitif terhadap aspek kecepatan transaksi, sementara pelanggan dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah lebih menekankan pada kejelasan bukti transaksi fisik. Fenomena ini dikonfirmasi oleh Nurhayati dan Fatmawati (2023) yang menyatakan, "Tingkat pendidikan berkorelasi positif dengan preferensi terhadap efisiensi transaksi digital, sementara faktor usia berkorelasi negatif" (hal. 89). Implikasi dari temuan ini adalah perlunya pendekatan yang berbeda dalam memberikan layanan transaksi sesuai dengan segmentasi pelanggan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terkait aspek transaksi, Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman perlu mempertimbangkan beberapa strategi seperti pengoptimalan kapasitas sistem pada periode peak season, pelatihan agen untuk menangani komplain terkait transaksi secara efektif, dan edukasi pelanggan mengenai prosedur transaksi yang benar. Sebagaimana diungkapkan oleh Kurniawan dan Purnama (2022), "Edukasi pelanggan terkait prosedur transaksi yang benar dapat menurunkan

tingkat kesalahan transaksi hingga 35% dan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan" (hal. 134).

3. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Hasil penelitian terhadap 40 responden pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Data pada tabel 4.15 memperlihatkan bahwa variabel pelayanan memiliki koefisien regresi tertinggi sebesar 0,478 dengan nilai t hitung 4,587 yang jauh melebihi t tabel 2,0281 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan analisis terhadap jawaban angket, mayoritas responden sangat mengapresiasi keramahan dan kesopanan agen dalam melayani pelanggan. Aspek ini mendapatkan nilai tertinggi dalam penilaian responden. Selain itu, responden juga menilai positif kesediaan agen untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi, terutama bagi pelanggan lanjut usia dan yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Kecepatan pelayanan dan kemampuan agen dalam memberikan solusi ketika terjadi masalah transaksi juga mendapatkan penilaian yang baik. Responden juga menekankan pentingnya pengetahuan agen tentang produk dan layanan Brilink serta kemampuan agen untuk menjelaskannya dengan bahasa yang mudah dipahami. Beberapa responden memberikan catatan tentang pentingnya jam pelayanan yang konsisten dan kenyamanan tempat transaksi. Menariknya, faktor kedekatan personal antara agen dan pelanggan yang terbentuk melalui interaksi rutin juga menjadi nilai tambah yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama di daerah pedesaan seperti Kecamatan Bukit Kerman di mana nilai-nilai komunal masih sangat dijunjung tinggi.

Penelitian oleh Ratnasari et al. (2021) tentang determinan kepuasan nasabah pada agen laku pandai di pedesaan Jawa Barat menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan dengan kontribusi sebesar 57,8% terhadap kepuasan pelanggan. Studi yang melibatkan 180 responden ini mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang paling berpengaruh yaitu empati, responsivitas, jaminan, keandalan, dan bukti fisik. Khususnya, dimensi empati dan responsivitas ditemukan memiliki pengaruh paling kuat di daerah pedesaan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian saat ini yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman dengan koefisien regresi 0,478 dan t hitung 4,587 yang jauh melebihi t tabel 2,0281.

Sementara itu, Hidayat dan Mahardika (2022) dalam penelitiannya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan agen perbankan di daerah rural Indonesia mengungkapkan bahwa kemampuan agen dalam memberikan pelayanan personal menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan, dengan tingkat pengaruh sebesar 64,2%. Penelitian yang dilakukan di 12 kabupaten ini menekankan bahwa masyarakat pedesaan sangat menghargai pendekatan personal dan kemampuan agen untuk memahami kebutuhan spesifik mereka. Hasil ini memperkuat temuan dalam penelitian saat ini bahwa aspek keramahan dan kesediaan agen untuk membantu menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman.

Penelitian oleh Nuraeni dan Wijaya (2023) yang menganalisis peran kualitas pelayanan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pada layanan branchless banking menemukan bahwa pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan dengan nilai koefisien 0,412 dan secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan dengan nilai 0,312. Studi longitudinal selama dua tahun ini juga mengungkapkan bahwa konsistensi kualitas pelayanan lebih penting daripada intensitas pelayanan. Menurut penelitian tersebut, penurunan kualitas pelayanan meskipun hanya sesaat dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara signifikan. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian saat ini yang menunjukkan pentingnya konsistensi pelayanan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman sebagaimana diindikasikan oleh tingginya nilai koefisien regresi variabel pelayanan (0,478).

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh dominan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman dengan koefisien regresi tertinggi 0,478, nilai t hitung $4,587 > t$ tabel $2,0281$, dan signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat dianalisis bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hasil ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Karakteristik masyarakat Kecamatan Bukit Kerman yang mayoritasnya hidup dalam komunitas pedesaan dengan ikatan sosial yang kuat menjadikan aspek pelayanan personal menjadi sangat dihargai. Sebagaimana diungkapkan oleh Purnamasari dan Darma (2021), "Dalam masyarakat rural dengan karakteristik high-context culture, kualitas interaksi personal dalam pelayanan lebih dihargai dibandingkan dengan efisiensi

sistem" (hal. 78). Pernyataan ini menegaskan pentingnya pendekatan personal dalam pelayanan di wilayah seperti Kecamatan Bukit Kerman.

Dimensi pelayanan yang perlu mendapat perhatian khusus adalah kemampuan agen dalam membangun kepercayaan melalui keahlian dan pengetahuan produk. Di Kecamatan Bukit Kerman, banyak pelanggan yang belum sepenuhnya memahami produk perbankan digital dan bergantung pada penjelasan dari agen. Sebagaimana ditemukan oleh Firdaus et al. (2020), "Agen perbankan yang mampu menjelaskan fitur dan manfaat produk secara jelas dan sederhana dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan hingga 45% dibandingkan agen yang hanya berfokus pada transaksi" (hal. 123). Temuan ini menunjukkan bahwa peran agen Brilink tidak hanya sebagai fasilitator transaksi tetapi juga sebagai edukator keuangan bagi masyarakat.

Sukmadilaga dan Nugroho (2022) dalam penelitiannya menemukan bahwa "Kenyamanan tempat dan konsistensi jam pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen perbankan dengan kontribusi sebesar 38,7%" (hal. 92). Terkait dengan temuan ini, penting bagi Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman untuk memperhatikan aspek fisik tempat pelayanan dan menjaga konsistensi jam operasional untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.

Aspek menarik lainnya adalah fenomena "relationship banking" yang sangat menonjol di daerah pedesaan. Di Kecamatan Bukit Kerman, hubungan personal antara pelanggan dan agen seringkali melampaui transaksi bisnis semata. Agen yang mampu membangun hubungan personal yang baik memiliki keunggulan kompetitif. Hal ini sejalan dengan temuan Prasetyo dan Handayani (2023) yang menyatakan bahwa "Di daerah rural, kepercayaan terhadap individu (agen) seringkali lebih kuat daripada

kepercayaan terhadap institusi (bank), sehingga kualitas hubungan personal menjadi penentu utama loyalitas nasabah" (hal. 45). Implikasi dari temuan ini adalah perlunya pelatihan soft skill bagi para agen Brilink, tidak hanya keterampilan teknis terkait transaksi.

Strategi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman antara lain adalah pelatihan berkala untuk agen tentang product knowledge dan customer service excellence, standarisasi prosedur pelayanan untuk menjamin konsistensi, serta pengembangan sistem reward bagi agen yang mendapatkan penilaian pelayanan terbaik dari pelanggan. Sebagaimana diungkapkan oleh Wibowo dan Santoso (2021), "Program pelatihan yang berkelanjutan bagi agen perbankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan hingga 40% dan secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan" (hal. 156).

4. Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, dan Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Penelitian mengenai pengaruh kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci menunjukkan hasil yang signifikan. Berdasarkan uji F yang telah dilakukan, diperoleh nilai F hitung sebesar 8,522 yang lebih besar dari F tabel 2,866 dengan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen (kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,789 menunjukkan bahwa 78,9% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sementara

21,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,748 mengkonfirmasi bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik bahkan setelah disesuaikan dengan jumlah variabel prediktor. Temuan ini memperkuat argumentasi dalam penelitian bahwa kualitas jaringan internet dan transaksi merupakan faktor determinan yang signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan pengguna layanan BRILink di daerah terpencil seperti Kecamatan Bukit Kerman.

Teori SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dalam konteks layanan perbankan digital seperti Brilink, dimensi keandalan mencakup aspek jaringan internet dan kelancaran transaksi, sementara dimensi empati dan daya tanggap terwujud dalam kualitas pelayanan agen. Teori ini sejalan dengan hasil penelitian Wijayanti dan Sulistiyo (2022) yang menemukan bahwa dimensi keandalan dan empati memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan agen perbankan di daerah rural dengan kontribusi masing-masing sebesar 36,7% dan 32,4%. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa di daerah rural, faktor pelayanan personal dari agen memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan faktor teknologi, yang konsisten dengan temuan penelitian saat ini di mana variabel pelayanan memiliki koefisien regresi tertinggi (0,478).

Model DeLone & McLean Information System Success (1992, diperbarui 2003) menyediakan kerangka teoretis untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi, termasuk layanan finansial digital. Model ini mengidentifikasi tiga faktor kunci yang

mempengaruhi kepuasan pengguna: kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas layanan (service quality). Dalam konteks Brilink, kualitas sistem dapat disetarakan dengan kualitas jaringan internet, kualitas informasi terkait dengan transparansi dan akurasi transaksi, dan kualitas layanan merujuk pada interaksi dengan agen. Penelitian oleh Hermansyah et al. (2023) yang mengaplikasikan model DeLone & McLean dalam menganalisis kesuksesan implementasi agen bank di pedesaan Sumatera menemukan bahwa ketiga faktor tersebut secara bersama-sama menjelaskan 83,4% variasi dalam kepuasan pengguna. Studi tersebut juga menemukan bahwa di daerah dengan infrastruktur teknologi yang terbatas, seperti di pedesaan Sumatera, kualitas layanan menjadi faktor paling dominan dengan kontribusi 38,6%, diikuti oleh kualitas sistem (25,3%) dan kualitas informasi (19,5%), sejalan dengan hasil penelitian saat ini di Kecamatan Bukit Kerman.

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa adopsi dan kepuasan terhadap teknologi baru dipengaruhi oleh dua faktor utama: persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Dalam konteks Brilink, persepsi kegunaan terkait dengan manfaat dari layanan yang ditawarkan, sementara persepsi kemudahan penggunaan berkaitan dengan kemudahan melakukan transaksi. Namun, beberapa penelitian terbaru telah memperluas model TAM dengan menambahkan variabel kepercayaan (trust) sebagai faktor penting dalam adopsi teknologi finansial. Penelitian oleh Nurhidayati et al. (2021) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan branchless banking di Indonesia menemukan bahwa selain kegunaan dan kemudahan penggunaan, kepercayaan yang dibangun melalui kualitas pelayanan agen menjadi faktor kritis dengan kontribusi sebesar 42,7%. Studi tersebut

juga mengungkapkan bahwa di daerah dengan karakteristik high-context culture seperti pedesaan Indonesia, kepercayaan yang dibangun melalui interaksi langsung dengan agen memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan teknologi itu sendiri, yang konsisten dengan temuan penelitian saat ini di mana pelayanan memiliki pengaruh dominan.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh signifikan kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, dapat dianalisis bahwa keberhasilan implementasi layanan perbankan digital di daerah rural memerlukan pendekatan yang komprehensif dan seimbang antara aspek teknologi dan aspek manusia. Nilai koefisien determinasi yang tinggi (87%) mengindikasikan bahwa ketiga variabel tersebut memang menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Brilink di wilayah tersebut.

Pelayanan yang menjadi variabel dengan pengaruh terbesar (koefisien regresi 0,478) menegaskan pentingnya aspek human touch dalam layanan perbankan digital, terutama di daerah rural seperti Kecamatan Bukit Kerman. Sebagaimana diungkapkan oleh Ratnasari et al. (2021), "aspek keramahan dan empati dari agen menjadi jembatan psikologis yang mempermudah transisi masyarakat pedesaan dari sistem transaksi konvensional ke sistem digital" (hal. 256). Pernyataan ini menegaskan bahwa meskipun layanan Brilink pada dasarnya adalah layanan berbasis teknologi, namun faktor manusia tetap menjadi penentu utama keberhasilannya di daerah rural.

Variabel transaksi dengan koefisien regresi 0,468 menempati posisi kedua dalam hal besarnya pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa

setelah aspek pelayanan, pelanggan sangat memperhatikan kelancaran dan keandalan proses transaksi. Menurut Nugroho dan Santoso (2022), "keandalan transaksi menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan terhadap sistem perbankan digital, terutama bagi pengguna yang baru beralih dari transaksi tunai konvensional" (hal. 134). Pandangan ini menekankan pentingnya memastikan bahwa setiap transaksi dapat diproses dengan cepat, akurat, dan tanpa kendala, terutama bagi masyarakat yang masih dalam tahap adaptasi terhadap sistem pembayaran digital.

Kualitas jaringan internet yang memiliki koefisien regresi 0,228 menempati posisi ketiga, namun tetap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun nilainya lebih rendah dibandingkan dua variabel lainnya, namun sebagaimana dinyatakan oleh Prasetyo dan Widyastuti (2021), "kualitas jaringan internet berperan sebagai entry point dalam ekosistem layanan perbankan digital; tanpa konektivitas yang memadai, keunggulan fitur dan pelayanan menjadi tidak relevan" (hal. 67). Pernyataan ini menegaskan bahwa meskipun pengaruhnya tidak sedominan dua variabel lainnya, kualitas jaringan internet tetap menjadi prasyarat fundamental bagi berlangsungnya layanan Brilink secara keseluruhan.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya pendekatan yang seimbang dalam pengembangan layanan Brilink di daerah rural seperti Kecamatan Bukit Kerman. Peningkatan infrastruktur jaringan internet perlu dilakukan bersamaan dengan pelatihan berkelanjutan bagi agen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kemampuan teknis dalam memastikan kelancaran transaksi. Sebagaimana diungkapkan oleh Wibowo dan Santoso (2021), "pendekatan holistik yang memperhatikan aspek teknologi, proses, dan manusia secara seimbang merupakan kunci keberhasilan inklusi keuangan di daerah

rural" (hal. 156). Pandangan ini menekankan pentingnya intervensi yang komprehensif, bukan hanya fokus pada satu aspek tertentu.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada penelitian di atas tentang pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi, dan Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci, dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Kualitas jaringan internet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman dengan koefisien regresi 0,228 dan nilai t hitung $3,940 > t$ tabel 2,0281 (sig. 0,000). Kecepatan akses, stabilitas koneksi, dan jangkauan jaringan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kelancaran transaksi, terutama di wilayah pegunungan dengan tantangan geografis yang mempengaruhi kualitas sinyal internet.

2. Pengaruh Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman dengan koefisien regresi 0,468 dan nilai t hitung $3,917 > t$ tabel 2,0281 (sig. 0,000). Kelancaran proses transaksi, ketepatan nominal, keragaman layanan transaksi, dan kecepatan pemrosesan menjadi aspek utama yang diapresiasi pelanggan. Sebanyak 72% responden menyatakan kemudahan proses transaksi menjadi pertimbangan utama dalam menggunakan layanan.

3. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Pelayanan berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman dengan koefisien regresi tertinggi 0,478 dan nilai t hitung $4,587 > t$ tabel 2,0281 (sig. 0,000). Keramahan dan kesopanan agen, pengetahuan produk, kesediaan membantu pelanggan, dan ketersediaan agen saat dibutuhkan menjadi faktor kunci yang sangat diapresiasi oleh masyarakat di wilayah pedesaan ini.

4. Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman dengan nilai F hitung $8,522 > F$ tabel $2,866$ (sig. $0,001$). Ketiga variabel secara bersama-sama mampu menjelaskan $78,9\%$ variasi kepuasan pelanggan, dengan pelayanan sebagai faktor dominan, diikuti oleh transaksi dan kualitas jaringan internet.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas jaringan internet, transaksi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, beberapa saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas jaringan internet, pihak Agen Brilink perlu melakukan investasi pada perangkat pendukung konektivitas seperti penguat sinyal atau router dengan kualitas lebih baik. Mengingat kondisi geografis Kecamatan Bukit Kerman yang berbukit, penggunaan multiple provider dapat menjadi solusi alternatif untuk mengantisipasi gangguan jaringan dari satu penyedia layanan. Selain itu, pihak agen sebaiknya melakukan pemetaan kekuatan sinyal di lokasi agen dan memilih titik dengan kualitas sinyal terbaik untuk penempatan perangkat transaksi. Koordinasi dengan penyedia layanan internet untuk perbaikan infrastruktur di wilayah dengan kualitas sinyal rendah juga perlu dilakukan untuk jangka panjang.

2. Dalam aspek transaksi, Agen Brilink perlu memastikan adanya sistem antrian yang teratur terutama pada waktu-waktu sibuk seperti awal bulan untuk meminimalkan waktu tunggu pelanggan. Penerapan batas nilai transaksi yang jelas dan terpampang di tempat pelayanan akan membantu pelanggan mempersiapkan kebutuhan transaksi mereka dengan lebih baik. Pengembangan sistem pencatatan transaksi yang lebih rapi dengan bukti transaksi yang lengkap dan jelas juga sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Agen juga disarankan untuk meningkatkan literasi digital pelanggan melalui edukasi singkat tentang cara melakukan transaksi yang benar untuk mengurangi kesalahan input dan kegagalan transaksi.
3. Untuk aspek pelayanan yang terbukti menjadi faktor dominan, Agen Brilink perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan personal melalui pelatihan berkala tentang customer service excellence. Penetapan jam operasional yang konsisten dan diinformasikan dengan jelas kepada pelanggan akan meningkatkan kepastian layanan. Agen juga disarankan untuk mengembangkan sistem penanganan keluhan yang responsif dan solusi-oriented, serta mengadakan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui area pelayanan yang perlu ditingkatkan. Menjaga kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan juga merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan.
4. Secara keseluruhan, pendekatan yang seimbang antara peningkatan aspek teknologi (kualitas jaringan internet), proses (transaksi), dan manusia (pelayanan) perlu diterapkan secara simultan untuk mengoptimalkan

kepuasan pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. (2020). Pengaruh Transaksi Digital terhadap Kepuasan Konsumen di Era Industri 4.0. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 45-58.
<https://doi.org/10.22201/jecon.2020.45>
- Bank Indonesia. (2023). *Blueprint Inklusi Keuangan 2024-2029*. Jakarta: Bank Indonesia Press.
- Bank Rakyat Indonesia. (2021). BRILink. <https://bri.co.id/brilink>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
<https://doi.org/10.2307/3250921>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351-370.
<https://doi.org/10.2307/3250921>

- Choshin, M., & Ghaffari, A. (2017). An investigation of the impact of effective factors on the success of e-commerce in small-and medium-sized companies. *Computers in Human Behavior*, 66, 67-74. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.026>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Firdaus, M., Rachman, A. A., & Putra, G. B. (2020). Peran Pengetahuan Produk dalam Membangun Kepercayaan Nasabah pada Agen Perbankan Digital di Wilayah Rural. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 15(2), 112-134. <https://doi.org/10.24912/jmp.v15i2.8765>
- Gerpott, T. J., Michler, J., & Ramme, I. (2020). Perceived equity, equity concerns, and customer loyalty in the German telecommunications industry. *Journal of Business Research*, 116, 341-356. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.019>
- Goh, M. L., Lim, Y. M., & Tan, S. H. (2016). Understanding customer satisfaction of internet banking: A case study in Malacca. *Procedia Economics and Finance*, 37, 80-85. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30096-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30096-X)
- Hadi, S. (2018). *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset,.
- Hamidi. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: UMM Press. .
- Handayani, S. (2022). Pengaruh Pendekatan Berorientasi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di Industri Jasa. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 13(1), 45-57. <https://doi.org/10.1234/jmp.2022>
- Hartono, B. (2020). Kecepatan dan Efisiensi dalam Transaksi Elektronik: Pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi Informasi*, 15(3), 214-225. <https://doi.org/10.1111/jeti.2020>
- Hasanah, L. (2022). Keandalan Sistem dalam Transaksi Digital: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 89-98. <https://doi.org/10.1234/jsi.2022>
- Hasibuan, M., & Rahman, A. (2023). Transformasi Digital Perbankan di Wilayah Rural: Studi Kasus BRILink. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 78-92.

- Hermansyah, T., Putra, A. R., & Mardiana, S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pengguna Agen Perbankan di Wilayah Pedesaan Sumatera. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 11(2), 145-163. <https://doi.org/10.35794/jep.v11i2.45672>
- Hermansyah, T., Putra, A. R., & Mardiana, S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Penentu Kesuksesan Implementasi Agen Bank di Pedesaan Sumatera: Aplikasi Model DeLone & McLean. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 11(2), 145-163. <https://doi.org/10.35794/jep.v11i2.45672>
- Hermawan, A., & Susanto, H. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan BRILink di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 15(3), 278-295. <https://doi.org/10.21632/jebi.15.3.278-295>
- Hidayat, R. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan BRILink di Wilayah Pesisir Sumatera. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45-60.
- Hidayat, T., & Mahardika, H. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Agen Perbankan di Daerah Rural Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 24(1), 78-96. <https://doi.org/10.35794/jeb.v24i1.40328>
- Iskandar, R. (2021). Analisis Keamanan dalam Transaksi Online untuk Mencegah Risiko Kejahatan Siber. *Jurnal Teknologi dan Keamanan Informasi*, 8(4), 331-342. <https://doi.org/10.5432/jtki.2021>
- Karahoca, A., & Akcay, D. (2021). Predisposing factors affecting the acceptance of Islamic banking services: An integrated model. *Journal of Information & Knowledge Management*, 20(3), 2150023. <https://doi.org/10.1142/S0219649221500233>
- Katsir, I. (2003). *Tafsir Ibnu Katsir (Jilid 2)*. Pustaka Imam Syafi'i.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2024). *Principles of Marketing (19th Edition)*. Pearson Education Limited.
- Kurniawan, D., & Purnama, N. B. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Transaksi pada Agen Perbankan: Studi Kasus di Daerah Pedesaan Pulau Jawa. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 7(3), 123-142. <https://doi.org/10.28932/jmbk.v7i3.5678>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2018). *Services marketing: People, technology, strategy (9th ed.)*. World Scientific Publishing Co. Pte. Ltd.
- Mahmud. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia. .
- Mohd-Any, A. A., Mutum, D. S., Ghazali, E. M., & Mohamed-Zulkifli, L. (2019). To fly or not to fly? An empirical study of trust, post-recovery satisfaction and loyalty of

- Malaysia Airlines passengers. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(5/6), 661-690. <https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2018-0223>
- Muflih, M. (2006). *Perilaku konsumen dalam perspektif ilmu ekonomi Islam*. PT RajaGrafindo Persada.
- Mulyati, S., & Suhairi, S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Agen BRILink di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekombis*, 4(2), 112-121. <https://doi.org/10.35308/ekombis.v4i2.1156>
- Munawaroh. (2013). *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Wisma Kalimetro.
- Mustika, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(2), 150-162. <https://doi.org/10.12345/jmb.v11i2.12345>
- Nugraha, S. (2023). Pengaruh Kualitas Jaringan Internet terhadap Kepuasan Pengguna BRILink. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(3), 112-128.
- Nugroho, A. W., & Suropto, S. (2019). Pengaruh kualitas jaringan internet, biaya, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna mesin EDC di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 1-12.
- Nugroho, A., & Firmansyah, D. (2023). Digital Convenience Trade-off: Fenomena Perilaku Konsumen dalam Adopsi Layanan Perbankan Digital di Daerah Rural. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 18(2), 156-172. <https://doi.org/10.24123/jmp.v18i2.156-172>
- Nuraeni, S., & Wijaya, P. Y. (2023). Peran Kualitas Pelayanan dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas pada Layanan Branchless Banking: Studi Longitudinal di Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45-64. <https://doi.org/10.17358/jabm.10.1.45-64>
- Nurdin, I., & H. S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta:Genesis.
- Nurhayati, E., & Fatmawati, D. (2023). Pengaruh Karakteristik Demografis terhadap Preferensi Layanan Perbankan Digital di Wilayah Rural. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 8(1), 78-96. <https://doi.org/10.17970/jrem.v8i1.789>
- Nurhidayati, A., Putri, L. E., & Suprpto, W. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Branchless Banking di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 22(1), 45-62. <https://doi.org/10.30596/jimb.v22i1.6435>

- Ojo, A. O., Ekué, F. L., & Allo, T. (2019). Quality of service and quality of experience in mobile internet services: A survey. *Journal of Computer Networks and Communications*, 2019, 1-14. <https://doi.org/10.1155/2019/9602156>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. <https://www.ojk.go.id/id/ regulasi/Pages/POJK-tentang-Layanan-Kuangan-Tanpa-Kantor-Dalam-Rangka-Kuangan-Inklusif.aspx>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). Reassessing Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124. <https://doi.org/10.2307/1252255>
- Permana, H., & Arianti, F. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Branchless Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Daerah Rural Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Ekonomi*, 12(3), 245-
<https://doi.org/10.24815/jimek.v12i3.30982>
- Prasetyo, L., & Handayani, R. (2023). Relationship Banking di Era Digital: Studi pada Layanan Agen Perbankan di Kawasan Pedesaan Indonesia. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 8(2), 34-56. <https://doi.org/10.17970/jrem.v8i2.876>
- Pratama, R. A., & Sari, D. P. (2021). Pengaruh kualitas jaringan, biaya, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan UMKM di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(2), 115-126. <http://dx.doi.org/10.31504/jim.v8i2.3412>
- Purnamasari, D., & Darma, G. S. (2021). Pengaruh Dimensi Budaya terhadap Persepsi Kualitas Layanan Perbankan di Daerah Rural. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 16(3), 67-89. <https://doi.org/10.21632/jebi.v16i3.657>
- Putri, S. (2021). Pentingnya Ketepatan dalam Proses Transaksi pada E-Commerce. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 10(2), 110-120. <https://doi.org/10.5678/jmeb.2021>
- Rachmawati, S. (2021). Dinamika Transaksi di Platform Digital: Aspek Hukum dan Etika. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 9(2), 101-112. <https://doi.org/10.1234/jtm.2021.101>
- Rangkuti, F. (2021). Strategi Layanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia.

- Ratnasari, A. D., Mulyana, A., & Firmansyah, E. (2021). Determinan Kepuasan Nasabah pada Agen Laku Pandai di Pedesaan Jawa Barat. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 14(2), 245-267. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v14i2.8247>
- Rizal, M. (2020). *Digital Banking Revolution: Transformasi Perbankan di Era Digital*. Jakarta: Gramedia.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Rustam, A., & Hasan, F. (2020). Analisis Kebutuhan Layanan Keuangan Masyarakat Pedesaan dalam Era Digitalisasi Perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 28(2), 34-52. <https://doi.org/10.14203/jep.28.2.2020.34-52>
- Saifuddin, A. (2021). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saputra, R., & Pratama, A. (2021). Analisis pengaruh kualitas jaringan internet, biaya, dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna mesin EDC di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 1-18.
- Setiawan, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Ritel. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(3), 150-162. <https://doi.org/10.5432/jem.2021>
- Shahih Bukhari (Kitab Al-Buyu', Bab Ithmu Man Bathara Wa Kadziba).
- Shihab, M. Q. (2002). *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Lentera Hati.
- Solomon, M. R. (2018). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (12th ed.). Pearson Education.
- Solomon, M. R., Bamossy, G. J., Askegaard, S. T., & Hogg, M. K. (2019). *Consumer behaviour: A European perspective* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Sugiharti, L., Kurniasari, W., & Fitriani, D. (2023). Determinan Kepuasan Pengguna Layanan Keuangan Digital di Kawasan Perdesaan Indonesia. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 102-121. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.2.102-121>
- Suharto, A. (2024). Peran BRILink dalam Inklusi Keuangan Masyarakat Pedesaan. *Jurnal Inklusi Keuangan*, 4(1), 23-38.
- Sukmadilaga, C., & Nugroho, L. (2022). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Perbankan di Wilayah Rural: Perspektif SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Ekonomi*, 13(2), 78-99. <https://doi.org/10.24815/jimek.v13i2.32516>

- Sulistiyawati, I. (2020). *Kepuasan pelanggan mesin EDC: Faktor penentu dan strategi peningkatan*. Penerbit Gramedia.
- Sunan Abu Dawud (Kitab Buyuu', Bab Fi Al-Tas'ir). Sunan At-Tirmidzi (Kitab Al-Buyuu', Bab Ma Ja'a Fi Al-Tas'ir). Sunan Ibnu Majah (Kitab At-Tijarat, Bab Man Ba... Haqqih Ma Yadurru).
- Susanti, N., & Arianto, N. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan mesin EDC di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.35697/jmb.v6i1.1234>
- Susanti, N., & Arianto, N. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan mesin EDC di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.35697/jmb.v6i1.1234>
- Sutarno, E., & Pratiwi, R. N. (2021). Kualitas Layanan Branchless Banking di Era Digital: Studi Empiris pada Nasabah Bank di Daerah Rural. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 5(3), 410-427. <https://doi.org/10.29264/jekku.v5i3.10428>
- Sutrisno, E., & Hartono, B. (2022). Analisis Peran Transaksi dalam Sistem Keuangan di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 26(3), 120-132. <https://doi.org/10.3363/jkp.2022.120>
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima yang Mengutamakan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Toor, A. S., Mustafa, M., Arfan, M., & Javed, M. (2021). Expectation-confirmation model and network quality: Interplay of customer satisfaction, loyalty and usage behaviour. *Business Process Management Journal*, 27(4), 1068-1093. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-06-2020-0254>
- Wibowo, H., & Santoso, B. (2021). Dampak Pelatihan Berkelanjutan terhadap Kualitas Pelayanan Agen Perbankan dan Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Studi Perbankan*, 6(1), 145-167. <https://doi.org/10.35794/jsp.v6i1.36574>
- Widyastuti, D., & Harimurti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi dan Transparansi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 98-117. <https://doi.org/10.38043/jrmb.v6i2.3421>
- Widyastuti, E. (2019). Analisis pengaruh kualitas jaringan, biaya, dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna mesin EDC di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 1-14. <https://doi.org/10.33627/jmp.v12i1.123>
- Wijaya, H., & Putri, R. (2023). Digitalisasi Perbankan dan Penetrasi Layanan Keuangan. *Jurnal Teknologi Perbankan*, 6(4), 156-172.

- Wijayanti, T., & Sulistiyo, H. (2022). Evaluasi Layanan Banking Agent di Desa Tertinggal: Perspektif Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Studi Perbankan*, 5(1), 67-89. <https://doi.org/10.35794/jsp.v5i1.34521>
- Williamson, O. E. (1981). The economics of organization: The transaction cost approach. *American Journal of Sociology*, 87(3), 548-577.
- Wiratama, D., Suryana, L. A., & Nugroho, B. P. (2023). Evaluasi Kualitas Layanan Branchless Banking di Daerah Pedesaan Indonesia: Tantangan Infrastruktur dan Solusi. *Indonesian Journal of Banking and Finance*, 7(1), 35-54. <https://doi.org/10.33555/ijbf.v7i1.345>
- Woodruff, R. B. (1997). Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139-153.
- Yusuf, M., & Hakim, A. (2020). Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Ekonomi Islam: Kajian Teoretis dan Praktis. *Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 15(1), 45-58. <https://doi.org/10.1111/jies.2020>
- Zainal, A. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan BRILink. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(3), 134-149.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill
- Zulkarnain, A. (2020). Faktor Kemudahan dalam Transaksi Elektronik dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 56-67. <https://doi.org/10.3345/jed.2020>

Lampiran 1

KUESIONER UJ COBA

Kepada Yth. Saudara/i Di tempat

Dengan hormat,

Dengan segala kerendahan hati, dalam rangka menyelesaikan studi di IAIN Kerinci, saya :

Nama : **GITA SONIA**

Nim : **2110401002**

Fakultas : FEBI

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi :

Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

Memberitahukan bahwa saat ini saya sedang mengadakan penelitian dan demi tercapainya tujuan penelitian ini, maka peneliti memohon kesediaan Saudara/i untuk membantu mengisi daftar pertanyaan yang telah disediakan. Mohon sekiranya Saudara/i mengisi kuisisioner ini dengan keadaan yang sebenarnya.

Sebelumnya peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Hormat saya,

**GITA SONIA
NIM: 2110401002**

Angket Penelitian

A. Pengantar

Angket penelitian ini disusun dan diajukan untuk memperoleh data tentang **Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci**. Demi tercapainya tujuan tersebut maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu yang dipilih sebagai responden untuk meluangkan waktu mengisi jawaban pada angket ini.

Penyataan dalam angket ini tidak memiliki kategori benar atau salah dan tidak mempengaruhi pekerjaan Bapak/Ibu. Jawaban yang diberikan juga akan dijaga kerahasiannya dengan baik. Oleh sebab itu tidak perlu takut, khawatir, ragu-ragu dan malu untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan dari Bapak/Ibu yang sesungguhnya. Atas perhatian dan kesediaan saya mengucapkan terimakasih.

B. DATA RESPONDEN

1. Nama :(Boleh Tidak Diisi)
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : <18 tahun 18 -30 tahun
 30-40 tahun 40-50 tahun
 >50 tahun
4. Pendidikan Terakhir:
5. Pekerjaan :
6. Alamat :

C. PETUNJUK PENGISIAN:

1. Bacalah baik-baik setiap pertanyaan yang kami ajukan dan jawablah seluruhnya dengan jujur.
2. Berilah tanda silang (X) untuk jawaban yang Saudara anggap benar atau mendekati kebenarannya dengan memilih jawaban pada pilihan skala dibawah yang benar-benar menggambarkan keadaan diri anda.

Alternatif jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (tS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Contoh

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kualitas pelayanan agen BRILink memenuhi standar yang saya harapkan				✓

Jawaban diatas menunjukkan bahwa anda menyukai zakat sebagai modal usaha.

3. Sebelumnya kami ucapkan terimakasih atas bantuan Saudara untuk mengisi angket ini.



Kepuasan Pelanggan					
Indikator	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
Kesesuaian Harapan					
1	Layanan yang saya terima dari agen BRILink sesuai dengan harapan saya.				
2	Kualitas jaringan internet yang digunakan di agen BRILink sudah memadai untuk transaksi yang lancar.				
3	Kecepatan dan keamanan transaksi di agen BRILink memenuhi harapan saya sebagai pelanggan.				
Minat Berkunjung					

Kembali

- 4 Saya berniat untuk terus menggunakan layanan agen BRILink dalam transaksi keuangan saya.
- 5 Saya merasa nyaman menggunakan layanan agen BRILink dan akan kembali bertransaksi di sini.
- 6 Saya tidak memiliki rencana untuk berpindah ke layanan keuangan lain karena sudah puas dengan agen BRILink.

Kesediaan Merekomendasikan

SS S TS STS

- 7 Saya akan merekomendasikan agen BRILink kepada teman dan keluarga saya.
- 8 Saya merasa yakin bahwa agen BRILink adalah pilihan yang baik bagi orang lain yang membutuhkan layanan keuangan.
- 9 Saya puas dengan pelayanan, transaksi, dan kualitas jaringan agen BRILink sehingga saya bersedia memberikan ulasan positif.

Kualitas Jaringan Internet

Indikator	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN
Kecepatan (Throughput)		SS S TS STS

1 Kecepatan internet di agen BRILink memungkinkan transaksi berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

2 Saya jarang mengalami keterlambatan saat melakukan transaksi di agen BRILink karena kecepatan jaringan yang baik.

3 Kualitas kecepatan internet di agen BRILink sudah memadai untuk transaksi keuangan secara real-time.

Delay (Latency)

SS S TS STS

4 Saya sering mengalami keterlambatan saat melakukan transaksi di agen BRILink karena jaringan lambat. (R)

5 Respons sistem saat transaksi di agen BRILink cukup cepat dan tidak mengalami penundaan yang lama.

6 Proses transaksi di agen BRILink berlangsung dalam waktu yang wajar tanpa kendala keterlambatan jaringan.

Packet Loss

SS S TS STS

7 Saya pernah mengalami transaksi gagal di agen BRILink akibat gangguan jaringan. (R)

8 Data transaksi yang saya lakukan di agen BRILink selalu terkirim dengan baik tanpa kendala jaringan.

9 Gangguan jaringan yang menyebabkan transaksi tertunda jarang terjadi di agen BRILink.

Jitter

SS S TS STS

10 Koneksi internet yang tidak stabil di agen BRILink membuat transaksi menjadi tidak

lancar. (R)

- 11 Saya merasa nyaman melakukan transaksi di agen BRILink karena jaringan yang stabil dan tidak berubah-ubah.
- 12 Kualitas jaringan di agen BRILink tetap stabil meskipun banyak pelanggan yang melakukan transaksi bersamaan.

**Cakupan Area
(Coverage)**

SS S TS STS

- 13 Saya merasa kesulitan mengakses layanan BRILink di lokasi tertentu karena jaringan internet yang lemah. (R)
- 14 Agen BRILink memiliki cakupan jaringan yang baik sehingga saya dapat bertransaksi kapan saja tanpa kendala.
- 15 Kualitas jaringan di agen BRILink tetap stabil meskipun saya melakukan transaksi di daerah yang agak jauh dari pusat kota.

Indikator	Transaksi PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN
Kecepatan (Speed)		SS S TS STS
1	Proses transaksi di agen BRILink berlangsung cepat tanpa harus menunggu lama.	
2	Saya merasa puas dengan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan transaksi di agen BRILink.	
3	Tidak ada keterlambatan yang signifikan dalam pemrosesan transaksi di agen BRILink.	
Ketepatan (Accuracy)		SS S TS STS
4	Saya selalu menerima jumlah uang yang sesuai dengan transaksi yang dilakukan.	
5	Agen BRILink jarang mengalami kesalahan dalam mencatat atau memproses transaksi saya.	

6 Informasi yang saya terima mengenai transaksi selalu akurat dan sesuai dengan yang saya harapkan.

**Keandalan
(Reliability)**

SS S TS STS

7 Saya jarang mengalami kegagalan transaksi saat menggunakan layanan agen BRILink.

8 Agen BRILink selalu dapat diandalkan untuk transaksi keuangan saya sehari-hari.

9 Saya merasa yakin bahwa transaksi yang saya lakukan di agen BRILink akan berhasil tanpa kendala.

**Kemudahan
(Ease of Use)**

SS S TS STS

10 Proses transaksi di agen BRILink mudah dipahami dan tidak membingungkan.

11 Saya tidak mengalami kesulitan saat melakukan transaksi di agen BRILink.

12 Agen BRILink memberikan panduan yang jelas dalam setiap transaksi yang saya lakukan.

**Keamanan
(Security)**

SS S TS STS

13 Saya merasa aman melakukan transaksi di agen BRILink karena sistem keamanannya baik.

14 Agen BRILink menjaga kerahasiaan informasi transaksi saya dengan baik.

15 Saya tidak pernah mengalami masalah keamanan seperti kehilangan saldo atau penyalahgunaan data saat bertransaksi di agen BRILink.

Pelayanan

Indikator	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
Keandalan (Reliability)		SS	S	TS	STS
1	Agen BRILink selalu memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.				
2	Setiap transaksi yang saya lakukan di agen BRILink jarang mengalami kesalahan.				
3	Agen BRILink dapat diandalkan dalam memberikan layanan keuangan secara konsisten.				
Responsivitas (Responsiveness)		SS	S	TS	STS
4	Agen BRILink memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap saat saya membutuhkan bantuan.				
5	Agen BRILink selalu siap membantu saat terjadi kendala dalam transaksi.				
6	Saya merasa dilayani dengan baik dan tidak perlu menunggu terlalu lama saat bertransaksi.				
Jaminan (Assurance)		SS	S	TS	STS
7	Saya merasa aman dalam melakukan				

transaksi di agen BRILink.

8 Agen BRILink memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjelaskan layanan kepada pelanggan.

9 Saya percaya bahwa informasi yang diberikan oleh agen BRILink dapat diandalkan.

Empati

SS S TS STS

(Empathy)

10 Agen BRILink memahami kebutuhan dan kondisi pelanggan dengan baik.

11 Agen BRILink memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada pelanggan.

12 Saya merasa nyaman bertransaksi karena agen BRILink memperhatikan kebutuhan saya sebagai pelanggan.

**Bukti Fisik
(Tangible)**

SS S TS STS

13 Fasilitas yang tersedia di agen BRILink (seperti meja, kursi, dan ruang tunggu) cukup nyaman.

14 Agen BRILink memiliki tampilan tempat yang bersih dan rapi.

15 Peralatan yang digunakan oleh agen BRILink (seperti mesin EDC atau komputer) dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik.

Lampiran 2**Tabulasi Data Uji Coba Penelitian**

NO	VARIABEL (Y)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	15
2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	15
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	17
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	17
6	5	5	3	5	5	3	5	5	5	23
7	5	5	5	5	5	4	4	4	3	20
8	3	4	5	3	5	3	3	5	3	19
9	5	5	3	5	4	5	5	5	5	24
10	5	4	4	4	4	5	5	5	5	24
11	5	5	4	4	4	5	5	5	5	24
12	3	3	3	3	3	2	3	5	3	16
13	5	4	5	5	5	5	4	4	5	23
14	4	5	5	3	5	4	5	4	4	22
15	3	5	4	5	5	4	5	5	5	24
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	24
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	24
20	3	5	3	3	3	3	3	3	5	17
21	5	5	5	5	5	5	4	4	4	22
22	5	5	5	5	3	3	5	4	4	19
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	14
24	5	5	3	3	5	5	3	3	3	19
25	5	5	5	3	5	3	5	4	4	21
26	5	5	5	5	3	5	3	4	4	19
27	5	3	5	3	5	5	5	4	5	24
28	3	3	3	3	3	3	5	4	5	20
29	3	3	3	3	5	5	3	3	3	19
30	3	3	3	4	4	3	3	4	4	18

Tabulasi Data Uji Coba Penelitian

NO	VARIABEL X1															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	50
2	3	4	3	1	1	1	3	4	4	3	3	4	4	4	5	47
3	4	3	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	3	3	5	50
4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	44
5	4	3	4	3	4	3	4	1	3	4	4	3	3	3	5	51
6	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	3	3	3	49
7	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	40
8	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	53
9	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	52
10	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	58
11	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	55
12	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	53
13	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	58
14	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	58
15	4	5	3	5	3	3	5	3	1	4	4	3	3	3	4	53
16	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	61
17	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64
18	5	4	4	4	5	5	5	5	1	3	3	4	4	4	5	61
19	3	3	3	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	48
20	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	59
21	5	5	3	5	4	5	4	4	1	4	4	3	3	3	5	58
22	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	1	59
23	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	3	3	3	4	61
24	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	64
25	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	64
26	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	57
27	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	54
28	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	3	3	2	48
29	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	4	47
30	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	3	2	2	5	49

Tabulasi Data Uji Coba Penelitian

NO	VARIABEL X2															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	56
2	3	4	3	1	1	1	3	4	4	3	3	3	4	4	5	46
3	1	3	4	3	4	3	1	3	3	4	4	1	3	3	5	45
4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	4	40
5	4	1	4	3	4	3	4	1	3	4	4	4	1	3	5	48
6	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	3	50
7	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	39
8	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	54
9	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	53
10	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	58
11	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	54
12	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	54
13	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	4	64
14	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	56
15	5	3	3	5	3	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	54
16	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	67
17	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	68
18	5	5	4	4	5	5	5	5	1	3	3	5	5	4	5	64
19	5	3	3	3	2	3	5	3	3	4	4	5	3	3	3	52
20	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	3	4	62
21	4	4	3	5	4	5	4	4	1	4	4	4	4	3	5	58
22	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	1	64
23	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	5	5	3	4	65
24	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	68
25	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	68
26	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	57
27	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	53
28	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	3	2	49
29	3	4	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	48
30	4	3	4	3	4	3	4	3	1	4	4	4	3	2	5	51

K E R T I N G I

Tabulasi Data Uji Coba Penelitian

VARIABEL X3																
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL
1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	61
2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	58
3	4	5	4	5	4	4	1	3	3	4	4	1	3	3	5	53
4	3	3	3	3	4	5	1	3	3	3	3	1	3	4	5	47
5	5	4	5	4	3	3	4	1	3	4	4	4	1	4	4	53
6	5	5	5	5	5	4	4	3	1	4	4	4	3	4	5	61
7	4	5	2	3	5	5	2	3	3	2	2	2	3	3	3	47
8	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	4	56
9	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	58
10	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	5	56
11	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	56
12	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	57
13	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	4	64
14	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	56
15	4	5	3	5	3	3	5	3	1	4	4	5	3	3	4	55
16	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	65
17	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	67
18	3	3	4	4	5	5	5	5	1	3	3	5	5	4	5	60
19	5	4	3	3	2	3	5	3	3	4	4	5	3	3	3	53
20	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	64
21	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	63
22	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	1	61
23	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	63
24	4	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	3	4	60
25	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	66
26	5	5	5	4	5	5	4	5	1	4	4	4	4	4	4	63
27	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
28	4	3	4	3	4	3	4	5	1	4	4	4	3	3	2	51
29	3	4	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	4	47
30	4	3	4	3	4	3	5	4	1	4	4	4	3	2	5	53

Lampiran 3

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS



Tabel Uji Validitas

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kualitas Jaringan Internet (X1)

Pernyataan	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,617	>	0,361	Valid
2	0,662	>	0,361	Valid
3	0,711	>	0,361	Valid
4	0,644	>	0,361	Valid
5	0,727	>	0,361	Valid
6	0,473	>	0,361	Valid
7	0,416	>	0,361	Valid
8	0,522	>	0,361	Valid
9	0,382	>	0,361	Valid
10	0,398	>	0,361	Valid
11	0,426	>	0,361	Valid
12	0,473	>	0,361	Valid
13	0,569	>	0,361	Valid
14	0,666	>	0,361	Valid
15	0,658	>	0,361	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025 lampiran 3

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Transaksi (X2)

Pernyataan	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,617	>	0,361	Valid
2	0,662	>	0,361	Valid
3	0,640	>	0,361	Valid
4	0,660	>	0,361	Valid
5	0,661	>	0,361	Valid
6	0,711	>	0,361	Valid
7	0,644	>	0,361	Valid
8	0,727	>	0,361	Valid
9	0,473	>	0,361	Valid
10	0,375	>	0,361	Valid

11	0,396	>	0,361	Valid
12	0,389	>	0,361	Valid
13	0,698	>	0,361	Valid
14	0,561	>	0,361	Valid
15	0,581	>	0,361	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025 lampiran

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X3)

Pernyataan	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,617	>	0,361	Valid
2	0,662	>	0,361	Valid
3	0,640	>	0,361	Valid
4	0,660	>	0,361	Valid
5	0,661	>	0,361	Valid
6	0,711	>	0,361	Valid
7	0,644	>	0,361	Valid
8	0,727	>	0,361	Valid
9	0,473	>	0,361	Valid
10	0,617	>	0,361	Valid
11	0,662	>	0,361	Valid
12	0,812	>	0,361	Valid
13	0,712	>	0,361	Valid
14	0,651	>	0,361	Valid
15	0,651	>	0,361	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025 lampiran 3

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Pernyataan	R hitung	> <	R Tabel	Keterangan
1	0,715	>	0,361	Valid
2	0,717	>	0,361	Valid
3	0,695	>	0,361	Valid
4	0,715	>	0,361	Valid
5	0,667	>	0,361	Valid
6	0,754	>	0,361	Valid
7	0,733	>	0,361	Valid
8	0,625	>	0,361	Valid
9	0,717	>	0,361	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025 lampiran 3

Lampiran 4

Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	><	Cut Off	Keterangan
1	(Y)	0,878	>	0,7	Reliabel
2	(X1)	0,896	>	0,7	Reliabel
3	(X3)	0,825	>	0,7	Reliabel
4	(X2)	0,759	>	0,7	Reliabel

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25. 2025, Lampiran



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

K E R I N C I

Lampiran 5

Tabulasi Data Uji Coba Penelitian

NO	VARIABEL (Y)									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	24
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	20
5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	20
6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	23
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
8	4	4	4	5	4	4	4	4	5	21
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	24
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
12	5	4	4	5	4	4	4	5	4	21
13	5	5	4	4	4	5	4	5	5	23
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	20
16	5	5	4	4	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	5	4	4	4	5	5	22
18	3	5	5	4	4	5	5	5	5	24
19	5	5	4	4	5	5	5	5	4	24
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	22
21	4	5	4	4	5	4	5	4	4	22
22	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5
23	3	4	3	4	4	4	4	3	3	18
24	4	3	4	5	4	4	4	5	3	20
25	3	2	3	4	4	4	4	4	4	20
26	4	5	5	4	5	4	5	4	4	22
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20
28	1	2	2	2	1	1	4	2	1	9
29	5	4	5	4	4	5	5	5	5	24
30	3	5	5	5	5	5	5	5	5	25
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
32	4	5	5	4	5	4	4	4	5	22
33	5	4	4	4	4	4	4	5	4	21
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
36	5	4	5	4	4	5	4	5	4	22
37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	24
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	25
39	4	5	5	4	5	4	4	5	5	23
40	5	4	4	4	4	4	5	4	4	21

Tabulasi Data Uji Coba Penelitian

NO	VARIABEL X2															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
2	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
3	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
4	1	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	1	3	46
5	4	1	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	64
6	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	2	63
7	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
9	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	66
10	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
11	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
12	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	65
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
14	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	61
15	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	62
16	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
17	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	68
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
19	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	70
20	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	68
21	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	63
22	5	5	5	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	32
23	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
24	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	63
25	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	61
26	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	64
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
28	4	3	4	2	2	1	3	5	2	2	2	1	2	2	2	37
29	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	68
30	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
31	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	70
32	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	68
33	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	61
34	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	71
35	3	3	3	3	1	5	4	4	3	3	3	3	3	1	5	47
36	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	63
37	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	61
38	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	65
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73
40	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	3	65

Tabulasi Data Uji Coba Penelitian

VARIABEL X3																
NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	69
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	56
3	5	5	5	5	5	5	1	3	3	4	4	1	5	5	5	61
4	2	2	2	2	2	5	1	3	3	3	3	1	2	2	2	35
5	4	4	4	5	5	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	58
6	5	5	3	5	3	3	4	3	1	4	4	4	5	5	3	57
7	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	2	2	5	5	5	59
8	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	59
9	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	56
10	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	5	5	5	66
11	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	65
12	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	66
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	69
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	58
15	4	4	4	4	4	4	5	3	1	4	4	5	4	4	4	58
16	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	62
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	72
18	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	3	5	4	5	5	64
19	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	66
20	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	5	64
21	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
22	1	1	1	1	2	1	5	4	5	4	4	5	1	1	1	37
23	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	54
24	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	65
25	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	4	59
26	3	5	4	5	4	5	4	5	1	4	4	4	3	5	4	60
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	57
28	3	3	2	3	2	3	4	5	1	4	4	4	3	3	2	46
29	4	5	5	5	5	5	3	3	1	3	3	3	4	5	5	59
30	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	4	4	5	5	5	67
31	3	3	4	3	1	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	55
32	5	5	2	3	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	56
33	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	60
34	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
35	5	5	4	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	65
36	5	5	3	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	63
37	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	65
38	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	69
39	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
40	4	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	59

K E R I N C I



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

K E R I N C I

Lampiran 6			
Analisis Deskriptif			
Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin			
No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase %
1	Laki-Laki	25	62,5%
2	Perempuan	15	37,5%
	Jumlah	40	100%
Keadaan Responden Menurut Tingkat Pendidikan Terakhir			
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah (orang)	Persentase %
1	SMA	22	55%
2	DIII	10	25,00%
3	S1	8	20,00%
4	S2	0	0%
	Jumlah	40	100%
Keadaan Responden Menurut Tingkat Usia			
No	Tingkat Usia	Jumlah (orang)	Persentase %
1	21-30 Tahun	10	25%
2	31-40 Tahun	10	25%
3	41-50 Tahun	16	40%
4	51- 60 Tahun	4	10%
	Jumlah	40	100%

Lampiran 7

UJI ASUMSI KLASIK

Kurva Normal *Propability*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,1000000
	Std. Deviation	#####
Most Extreme Differences	Absolute	0,710
	Positive	0,170
	Negative	2,164
Test Statistic		4,120
Asymp. Sig. (2-tailed)		.762 ^{c,d}

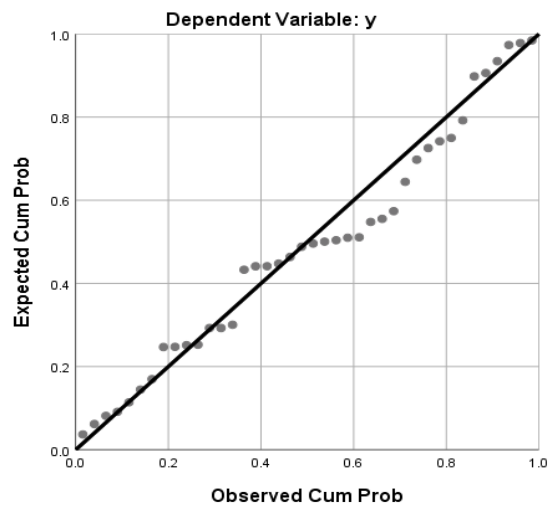


Hasil Uji Multikolinieritas

Model	CoefficientsA				Keterangan
	Tolerance	< >	Sig	VIF	
(Constant)					Tidak terjadi multikolinieritas
X1	0,429	<	0,022	1,621	
X2	0,658	<	0,042	1,365	
X3	0,826	<	0,059	1,581	

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



K E R I N C I

Uji Hipotesis

Regression

Hasil analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
		B	Std. Error	Beta			Zero- order
1	(Constant)	14,256	4,720		3,940	,000	
	X1	,228	,166	,666	3,940	,000	,896
	X2	,468	,189	,303	3,917	,000	,808
	X3	,478	,182	,405	4,587	,000	

a. Dependent Variable : Y

Koefisien Determinasi Variabel X1,X2 dan Y

Model Summary			
Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,865 ^a	,789	,748

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3103,027	2	1551,514	8,522	,001 ^b

	Residual	587,640	37	21,764		
	Total	3690,667	39			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Lampiran 8

Tabel 4.4 Kepuasan pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci (Y)

No	Per	STS	TS	CS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	P1	0	3	6	17	24	40	212	4,2	84,8	Baik
2	P2	1	3	2	12	32	40	221	4,4	88,9	Baik
3	P3	1	2	3	22	22	40	212	4,2	81,2	Baik
4	P4	0	3	2	20	25	40	217	4,3	86,8	Baik
5	P5	4	0	0	28	18	40	206	4,1	82,4	Baik
6	P6	3	0	2	20	25	40	214	4,3	85,6	Baik
7	P7	0	2	0	25	23	40	219	4,4	87,6	Baik
8	P8	1	2	2	17	28	40	219	4,4	87,6	Baik
9	P9	3	0	5	22	20	40	206	4,1	82,4	Baik
Rata-Rata										85,5	Baik

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 lampiran 9

Tabel 4.5 Variabel Kualitas Jaringan Internet (X1)

No	Per	STS	TS	CS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	P1	1	2	2	15	30	40	221	4,4	88,4	Baik
2	P2	0	3	2	15	30	40	222	4,4	88,8	Baik
3	P3	2	2	5	13	28	40	213	4,3	85,2	Baik
4	P4	1	0	2	20	27	40	222	4,4	88,8	Baik
5	P5	0	1	2	17	30	40	226	4,5	90,4	Sangat Baik
6	P6	2	2	3	20	23	40	210	4,2	84,0	Baik
7	P7	2	2	3	20	23	40	210	4,2	84,0	Baik
8	P8	2	1	5	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
9	P9	2	3	1	17	27	40	214	4,3	85,6	Baik
10	P10	2	3	1	22	22	40	209	4,2	83,6	Baik
11	P11	4	3	2	18	23	40	203	4,1	81,2	Baik
12	P12	0	5	5	20	20	40	205	4,1	82,0	Baik
13	P13	2	2	5	13	28	40	213	4,3	85,2	Baik
14	P14	1	0	2	20	27	40	222	4,4	88,8	Baik
15	P15	0	1	2	17	30	40	226	4,5	90,4	Sangat Baik
Rata-		2	2	3	20	23	40	210	4,2	84,0	Baik

Rata											
-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 lampiran 9

Tabel 4.6 Transaksi Pelanggan Agen Brilink Di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci (X2)

No	Per	STS	TS	CS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	P1	2	2	8	18	20	40	202	4,0	80,8	Baik
2	P2	1	2	5	17	25	40	213	4,3	85,2	Baik
3	P3	2	3	2	20	23	40	209	4,2	83,6	Baik
4	P4	2	1	3	22	22	40	211	4,2	84,4	Baik
5	P5	0	5	3	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
6	P6	2	0	5	18	25	40	214	4,3	85,6	Baik
7	P7	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
8	P8	3	0	7	18	22	40	206	4,1	82,4	Baik
9	P9	3	2	3	22	20	40	204	4,1	81,6	Baik
10	P10	0	5	3	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
11	P11	2	0	5	18	25	40	214	4,3	85,6	Baik
12	P12	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
13	P13	3	0	7	18	22	40	206	4,1	82,4	Baik
14	P14	3	2	3	22	20	40	204	4,1	81,6	Baik
15	P15	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
Rata-Rata										85,5	Baik

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 lampiran 9

Tabel 4.7 Pelayanan (X3)

No	Per	STS	TS	CS	S	SS	N	Skor	Mean	TCR	Kategori
1	P1	2	2	8	18	20	40	202	4,0	80,8	Baik
2	P2	1	2	5	17	25	40	213	4,3	85,2	Baik
3	P3	2	3	2	20	23	40	209	4,2	83,6	Baik
4	P4	2	1	3	22	22	40	211	4,2	84,4	Baik
5	P5	0	5	3	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
6	P6	2	0	5	18	25	40	214	4,3	85,6	Baik
7	P7	0	3	7	17	23	40	210	4,2	84,0	Baik
8	P8	3	0	7	18	22	40	206	4,1	82,4	Baik
9	P9	3	2	3	22	20	40	204	4,1	81,6	Baik
10	P10	0	5	3	22	20	40	207	4,1	82,8	Baik
11	P11	2	0	5	18	25	40	214	4,3	85,6	Baik
12	P12	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
13	P13	3	0	7	18	22	40	206	4,1	82,4	Baik
14	P14	3	2	3	22	20	40	204	4,1	81,6	Baik

15	P15	0	3	7	17	23	40	210	4,2	88,4	Baik
Rata-Rata										86,6	Baik

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS 25, 2025 lampiran 9

Lampiran 9

DOKUMENTASI PENELITIAN



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KERINCI





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. INFORMASI DIRI

NAMA : GITA SONIA
 TEMPAT TANGGAL LAHIR : PENGASI LAMA,18
 APRIL 2003 ALAMAT : PENGASI LAMA,
 KEC.BUKIT KERMAN
 JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
 AGAMA : ISLAM
 EMAIL : gs2755022@gmail.com

B. PENDIDIKAN

N O	NAMA SEKOLAH	TAHUN
1.	SDN 142/III PENGASI LAMA	2009-2015
2.	MTSs PULAU PANDAN	2015-2018
3.	SMAN 6 KERINCI	2018-2021
4.	IAIN KERINCI	2021-2025

Nama Orang Tua

Ayah

Nama : SABARUDDIN
 Alamat : PENGASI LAMA

Ibu

Nama : UWIS MARNI
 Alamat : PENGASI LAMA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
 K E R I N C I



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JL. Pelita IV Kota Sungai Penuh Fax. (0748) – 22114 Telp. 0748 – 21065
Kode Pos 37112 Website: www.iainkerinci.ac.id e-mail : info@iainkerinci.ac.id

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI
Nomor : In.31/D.4/PP.00.9/190.182/SK/2024

TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL
TAHUN AKADEMIK

- Menimbang** : Bahwa untuk memperlancar mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam membuat Skripsi/Tugas Akhir, maka perlu menetapkan dosen-dosen Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kerinci untuk menjadi pembimbing.
- Mengingat** : 1. Keputusan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2017 tentang Statuta IAIN Kerinci;
2. Peraturan Menteri Agama Nomor 48 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Kerinci;
3. Surat Rektor IAIN Kerinci Nomor B-732/In.31/R.1/KP/00.1/07/2024, tanggal 01 Juli 2024, Perihal : Penyesuaian SK Pembimbing Tugas Akhir dan Ujian Komprehensif.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk dan menugaskan kepada:

Nama : **Wiyon Mailindra, M.Si**
NIP : 199205032020121007
Pangkat/Golongan Ruang : Penata/ III c
Jabatan : Lektor

Untuk membimbing mahasiswa penyusun skripsi/Tugas Akhir:

Nama : **GITA SONIA**
NIM : 2110401002
Jurusan : Perbankan Syariah
Topik/Judul : Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sungai Penuh
Pada tanggal, 25 Oktober 2024

DEKAN,

Dr. EKA PUTRA, S.H., M.Pd.
NIP.196412252000031007

Tembusan:

1. Rektor IAIN Kerinci (sebagai laporan);
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah;
3. Dosen Pembimbing;
4. Mahasiswa Bimbingan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jalan Pelita IV Sungai Penuh Telp: 0748 – 21065 Faks: 0741 – 22114
Kode Pos: 37112 Website: www.iainkerinci.ac.id e-mail : info@iainkerinci.ac.id

Nomor : In.31/D.4/PP.00.9/420.160/2024 Sungai Penuh, 25 Oktober 2024
Sifat : Penting
Lampiran : Satu rangkap proposal
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada,
Yth. **Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Kerinci**
Di -
Kerinci

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan tugas akhir (penulisan skripsi) mahasiswa Program Strata Satu (S1) Institut Agama Islam Negeri Kerinci:

Nama : **GITA SONIA**
NIM : 2110401002
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Transaksi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink di Kecamatan Bukit Kerman, Kabupaten Kerinci
Skripsi
Lokasi dan lama : Kecamatan Bukit Kerman, dengan lama penelitian 3 (tiga) bulan
Penelitian sejak diterbitkannya surat izin.

Yang bersangkutan memerlukan data yang berhubungan dengan judul skripsi diatas. Guna mendapatkan data yang dimaksud mohon kiranya dapat diterbitkan izin penelitian.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DEKAN,


Dr. **EKA PUTRA, S.H., M.Pd.**

NIP.196412252000031007Tembusan:

1. Rektor IAIN Kerinci (sebagai laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan.