

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA BRILINK DI KECAMATAN  
DEPATI TUJUH KABUPATEN KERINCI**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**UUT DWI PERMATASARI**  
**NIM. 2110401014**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
K E R I N C I**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI  
TAHUN 2025 M / 1446 H**

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA BRILINK KECAMATAN  
DEPATI TUJUH KABUPATEN KERINCI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

**OLEH:**

**UUT DWI PERMATASARI**

**NIM. 2110401014**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI  
TAHUN 2025 M / 1446 H**

**Eva Sumanti, S.E., MA**  
DOSEN INSTITUT AGAMA ISLAM  
NEGERI (IAIN) KERINCI

Sungai Penuh, Januari 2025  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam (IAIN) Kerinci  
Di –  
Sungai Penuh

**NOTA DINAS**

Assalamu'alaikum wr.wb

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami berpendapat bahwa Skripsi saudara UUT DWI PERMATASARI NIM. **2110401014** yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BRILINK KECAMATAN DEPATI TUJUH KABUPATEN KERINCI”** telah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

Maka, dengan inii kami ajukan supaya Skripsi ini agar dapat diterima dengan baik.

Demikianlah, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat demi kepentingan agama, bangsa dan negara.

Wassalam

**Dosen Pembimbing**

**Eva Sumanti, S.E., MA**  
**NIP. 19770512 200312 2 003**



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

Jln. Pelita IV Sungai Penuh

Telp. (0748) 21065

Fax. (0748) 44114

---

---

**P E N G E S A H A N**

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan oleh sidang Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci pada hari Kamis Tanggal 20 Maret 2025 dan telah diterima sebagai bagian dari syarat-syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pad Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

Sungai Penuh, April 2025

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**Ketua Sidang**

**Eva Sumanti, S.E., MA**  
**NIP. 19770512 200312 2 003**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Prof. Dr. Ahmad Jamin, S.Ag., S.IP., M.Ag**  
**NIP. 19710201 199803 1 006**

**Tiara, M.Si**  
**NIP. 19850415 202321 2 037**

**Pembimbing**

**Eva Sumanti, S.E., MA**  
**NIP. 19770512 200312 2 003**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uut Dwi Permatasari

NIM : 2110401014

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat : Semumu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahhahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci”**. Adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Kecuali pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip untuk dirujuk langsung berdasarkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku jika pernyataan ini tidak benar.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
K E R I N C I  
Semumu, Januari 2025  
Yang menyatakan,

**UUT DWI PERMATASARI**  
**NIM. 2110401014**

## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### PERSEMBAHAN

*Pertama saya ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.*

*Untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:*

- 1. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orangtua tercinta penulis yakni Ayahanda Darul dan Ibunda Dewi Murni. Terimakasih atas setiap tetes keringan dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus.*
- 2. Abangku satu-satunya Proka Axgren Deda Pratama dan istrinya Gia Dwi Santika, S.Pd serta keponakan tersayang saya Zayyan Alvalendra Pratama. Terimakasih atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.*
- 3. Sahabat terbaik penulis dibangku perkuliahan (Grup Calon Istri Pejabat) Tania Cahyani, Octaviana, Natasya Anggraini, Oktaviani, dan Wahyuni yang selalu kebersamai semasa perkuliahan, sahabat yang setia menemani kegundahan maupun keceriaan hari-hariku.*
- 4. Uut Dwi Permatasari (penulis) terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, terimakasih sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan tugas akhir.*

### MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا

يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ ﴿٨٧﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengharamkan sesuatu yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”  
(QS: Al-Maidah: 87)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti masih diberi kesempatan untuk dapat menuntaskan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BRILINK KECAMATAN DEPATI TUJUH KABUPATEN KERINCI”**.

Peneliti menyadari dalam penyusunan proposal ini tidak akan berjalan lancar dan tidak akan selesai tepat waktu tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Jafar Ahmad, S.Ag., M.Si selaku Rektor IAIN Kerinci, serta Bapak Dr. Faizin, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Prof, Dr. Ahmad Jamin, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Halil Khusairi, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Yuserizal Bustami, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kerinci, Ibu Dr. Zufriani, M. HI selaku Wakil Dekan I, Bapak Aridem Vintoni, M.Pd selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Syamsarina, Lc, M.A.
3. Bapak Zul Ihsan Mu'arrif, M.E selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.

4. Ibu Eva Sumanti, S.E., MA selaku Dosen pembimbing yang sangat banyak memberikan bantuan baik berupa waktu, saran, dukungan moril dan ilmu yang bermanfaat selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Syukrawati, MA selaku penasehat akademik yang telah memberikan arahan dan masukan terkait perkuliahan.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kerinci yang telah banyak membantu mendidik dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Kepada orang tua saya yang telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, tak lupa kepada keluarga tercinta selalu memberikan do'a, semangat, dukungan serta motivasi.
8. Teman-teman seperjuangan perbankan syariah dan teman seperjuangan lainnya yang telah menemani masa-masa perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih banyak sekali kekurangan, kesalahan serta keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik, saran, pendapat atau pun tanggapan dari semua pihak yang bersifat membangun untuk kesempurnaan pengembangan proposal ini kedepannya. Namun semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi saya dan bagi pembaca lain.

Sungai Penuh, Januari 2025  
Penulis

UUT DWI PERMATASARI  
NIM : 2110401014

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket yang disebarakan secara langsung. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yakni *sampling kuota* yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Sampel dalam penelitian ini diambil dari 20% total populasi yaitu 62 orang masyarakat pengguna BRILink di Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci. Analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci. Hal ini menunjukkan semakin banyak kemudahan yang diterima oleh masyarakat akan semakin tinggi kepercayaan maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.

**Kata Kunci:** Kemudahan, Kepercayaan, Kepuasan



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI

## **ABSTRACT**

### ***The Influence of Convenience and Trust on BRILink User Satisfaction, Depati Tujuh District, Kerinci Regency***

*This research aims to determine the effect of convenience and trust on BRILink user satisfaction, Depati Tujuh District, Kerinci Regency. This research uses a quantitative approach with data collection techniques using questionnaires distributed directly. The sampling technique used in this research is quota sampling, which is a technique used to determine a sample from a population that has certain characteristics up to the desired number (quota). The sample in this study was taken from 20% of the total population, namely 62 BRILink users in Semumu Village and Sekungkung Village, Depati Tujuh District, Kerinci Regency, completed the questionnaire in this research. Data analysis in this study used multiple linear regression analysis. The results of the study show that there is an influence of convenience and trust on BRILink user satisfaction, Depati Tujuh District, Kerinci Regency. This shows that the more conveniences received by the community, the higher the trust, and the higher the satisfaction of BRILink users in Depati Tujuh District, Kerinci Regency.*

**Keywords: Convenience, Trust, Satisfaction**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
K E R I N C I**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN DAN MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Teori Kepuasan .....	10
2.2 Kepuasan (Y).....	11
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	11
2.2.2 Kepuasan Dalam Perspektif Islam.....	13
2.2.3 Indikator Kepuasan .....	15
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	16
2.3 Kemudahan (X1) .....	17
2.3.1 Definisi Kemudahan .....	17
2.3.2 Kemudahan Dalam Perspektif Islam .....	19
2.3.3 Indikator Kemudahan .....	20
2.3.4 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan .....	22
2.4 Kepercayaan (X2) .....	22
2.4.1 Definisi Kepercasyssn .....	22
2.4.2 Kepercayaan Dalam Perspektif Islam.....	24
2.4.3 Indikator Kepercayaan.....	24
2.4.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan .....	26
2.5 Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan .....	26
2.6 Penelitian Relevan.....	27
2.7 Kerangka Konseptual .....	30
2.8 Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis penelitian .....	32

3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan sampel.....	32
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel .....	33
3.3.3 Teknik Pengambilan Sempel .....	33
3.3.4 Ukuran Sampel .....	33
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5 Jenis Data .....	36
3.6 Sumber data.....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.8 Instrumen Penelitian.....	39
3.9 Uji Instrumen penelitian.....	40
3.8.1 Uji Validitas .....	40
3.8.2 Uji Reabilitas .....	41
3.10 Uji Asumsi klasik.....	41
3.9.1 Uji Normalitas .....	42
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.9.3 Uji Multikolinearitas.....	43
3.10 Teknik Analisis Data.....	44
3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.10.2 Uji Hipotesis.....	44

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....46**

4.1 Analisis Deskriptif.....	46
4.1.1 Karakteristik Responden.....	46
4.1.2 Tingkat Capaian Responden.....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	51
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian .....	51
1. Hasil Uji Validitas.....	51
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	55
1. Uji Normalitas.....	55
2. Uji Heteroskedastisitas.....	55
3. Uji Multikolinearitas.....	56
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis.....	58
1. Uji Parsial (Uji t).....	58
2. Uji Simultan (Uji F) .....	58
4.3 Pembahasan.....	59

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....64**

5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	27
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Skala Likert.....	39
Tabel 3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Hasil TCR Kemudahan (X1).....	48
Tabel 4.4 Hasil TCR Kepercayaan (X2).....	49
Tabel 4.5 Hasil TCR Kepuasan (Y).....	50
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Kemudahan (X1).....	51
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Kepercayaan (X2).....	52
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan (Y).....	52
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Kemudahan (X1).....	53
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepercayaan (X2).....	54
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan (Y).....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.15 Koefisien Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.16 Uji Parsial (Uji t).....	58
Tabel 4.17 Uji Simultan (Uji F).....	59

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**K E R I N C I**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 .....30



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Pembimbing
- Lampiran 2 Surat Penelitian
- Lampiran 3 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Rekap Kuesioner Penelitian Kemudahan (X1)
- Lampiran 6 Hasil Rekap Kuesioner Penelitian Kepercayaan (X2)
- Lampiran 7 Hasil Rekap Kuesioner Penelitian Kepuasan (Y)
- Lampiran 8 Tabel Hasil TCR Kemudahan (X1)
- Lampiran 9 Tabel Hasil TCR Kepercayaan (X2)
- Lampiran 10 Tabel Hasil TCR Kepuasan (Y)
- Lampiran 11 Tabel Uji Validitas Kemudahan (X1)
- Lampiran 12 Tabel Uji Validitas Kepercayaan (X2)
- Lampiran 13 Tabel Uji Validitas Kepuasan (Y)
- Lampiran 14 Tabel Uji Reabilitas Kemudahan (X1)
- Lampiran 15 Tabel Uji Reabilitas Kepercayaan (X2)
- Lampiran 16 Tabel Uji Reabilitas Kepuasan (Y)
- Lampiran 17 Tabel Uji Normalitas
- Lampiran 18 Tabel Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 19 Tabel Uji Multikolinearitas
- Lampiran 20 Tabel Uji Koefisien Regresi Linear Berganda
- Lampiran 21 Tabel Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 22 Tabel Uji Simultan (F)
- Lampiran 23 Dokumentasi
- Lampiran 24 Riwayat Hidup Penulis

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Memasuki era digitalisasi, layanan perbankan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam dan Mereka menginginkan layanan perbankan yang mudah, cepat dan aman. Melayani Aktivitas perbankan yang dimaksud merupakan aset tidak berwujud (tidak material), yang tidak lagi dikaitkan dengan pemuasan kebutuhan penjualan produk atau jasa lainnya. Sektor perbankan dapat menciptakan fungsi dan Produk yang menarik pelanggan dengan mengutamakan kualitas. *SMART* (Sigap, Menarik, Antusias, Ramah, Teliti) dan berteknologi untuk menyediakan fitur dan produk berkualitas. (Konsumen & Jasa, 2023).

Masih banyak orang Indonesia yang tidak tahu, Mengenali dan menggunakan layanan administrasi keuangan di sektor ini Bank yang sistemnya yang canggih dan efisien berlaku di dunia Perbankan, apalagi terletak di tempat yang jauh dari kantor dan ada biaya atau persyaratan yang berat, serta penduduk yang ada di Sekitar masih mempertimbangkan segala yang terkait Perbankan membutuhkan banyak uang dan tingkat kesulitan tinggi di setiap aktivitas. Hambatan lain yang dihadapi oleh pihak Penyedia layanan keuangan, yaitu jangkauan terbatas dari layanan pihak perbankan karena mencakup wilayah yang sangat luas, maka dari itu jaringan kantor tersebut belum menjangkau layanan di wilayah masyarakat yang ada. Saat ini orang selalu ingin merasa berada di zona nyaman yaitu ingin selalu praktis,

cepat, mudah, tanpa ingin rasa memberatkan dan merepotkan. Jadi bank mencoba menciptakan hal-hal baru dapat mempermudah dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan dalam transaksi (Konsumen & Jasa, 2023).

Perbankan sebagai lembaga intermediasi memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan akses keuangan masyarakat. Lembaga perbankan merupakan sebuah lembaga yang memiliki tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, menyalurkan uang dan memberikan pelayanan pengiriman uang, Agar masyarakat mau menyimpan uang di bank maka pihak bank perlu memberikan rangsangan berupa balas jasa kepada nasabah, seperti memberikan bunga, hadiah, meningkatkan pelayanan, bagi hasil dan sebagainya. Adapun salah satu Perbankan yang ada di Indonesia yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) (Hamdi, 2023).

Dalam rangka Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menggandeng PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) di tahun 2015 untuk meluncurkan program bernama Laku Pandai. Laku Pandai merupakan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan melalui kerja sama dengan pihak ketiga (Agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana Teknologi. Program Laku Pandai, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. juga mengembangkan strategi pemasaran produk tabungan dan layanan dengan memperkenalkan produk layanan BRILink. BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen. Agen BRILink merupakan pihak ketiga yang memenuhi

kriteria dan persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI sebagai agen. Selain bantuan dari dari agen, BRILink juga didukung oleh provider telekomunikasi yaitu Indosat diantaranya yaitu Telkomsel dan EDC (*Electronic Data Capture*) yang nantinya dipinjamkan kepada agen BRILink. EDC (*Electronic Data Capture*) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*Purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit dan kartu prepaid yang diletakkan di merchants (Hamdi, 2023).

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum bisa mendapatkan pelayanan yang sama, seperti yang mereka rasakan ketika melakukan transaksi di kantor BRI. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dengan harapannya. Nasabah akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan akan merasa kecewa ketika kinerja pelayanannya yang diperoleh tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya (Hamdi, 2023).

BRILink memiliki keunggulan antara lain kemudahan orang dalam bertransaksi, misalnya : pengecekan saldo, transfer, pembayaran listrik, pembayaran BPJS, pembayaran sekolah, pembayaran SPP, dan mencapai efisiensi pada seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam operasional perbankan, dan terdapat

pembagian biaya 50:50, yaitu pembagian biaya yang adil antar para pihak bank dan agen sebesar 50% (Elviana, 2023).

Kepuasan konsumen di BRI melalui kehadiran agen BRILink memberikan tanggapan terhadap layanan agen BRILink yang merupakan hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang mereka harapkan dari layanan agen BRILink. Kemudian ekspektasi tersebut akan mempengaruhi minat pelanggan saat menggunakan layanan tersebut. Minat perilaku adalah keinginan (Minat) Seseorang untuk membuat perilaku tertentu. Seseorang akan Lakukan sesuatu (*Behavioral*) jika memiliki keinginan atau minat (*Behavioral intention*) untuk melakukannya .

Kepuasan pelanggan adalah sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat agar perusahaan dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Jika yang diterima pelanggan lebih rendah dari apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa tidak puas (Hamdi, 2023).

Menurut Kotler & Keller (2016) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya dan kemudahan. Kemudahan sangat berpengaruh terhadap keputusan seseorang menggunakan sistem teknologi. Kemudahan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Hamdi, 2023).

Faktor kepercayaan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang diambil nasabah untuk menggunakan BRILink yaitu kepercayaan pelanggan. Kepercayaan (*trust*) adalah sebagai tanggapan terhadap keterandalan dari

sudut pandang pelanggan yang didasarkan pada pengalaman, atau mengarah pada tahapan transaksi atau interaksi yang dicirikan oleh terpenuhinya harapan kinerja produk dan tercapainya kepuasan. Kepercayaan berkaitan dengan *emotional bonding* yaitu kemampuan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek dan produk untuk menjalankan sebuah fungsi . Kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa biasanya timbul dikarenakan pelanggan menilai kualitas produk dengan apa yang mereka lihat, pahami, atau apa yang mereka rasakan, sebab itu penting bagi perusahaan untuk membangun rasa percaya pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkannya, supaya tingkat kepercayaan pelanggan lebih tinggi terhadap perusahaan dan tercipta kepuasan pelanggan. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang diharapkan dan suatu harapan yang dimiliki seseorang bahwa kata janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Putra & Triwardhani, 2023).

Desa Semumu dan Desa Sekungkung merupakan bagian dari Kecamatan Depati Tujuh yang memiliki 4 agen BRILink yang sering digunakan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi. Di Desa Semumu terdapat 2 agen BRILink dan di Desa Sekungkung juga terdapat 2 agen BRILink. Masyarakat Desa Semumu dan Desa Sekungkung yang melakukan transaksi di 4 agen BRILink terdiri dari berbagai jenis profesi seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), petani, pegawai swasta dan generasi muda (16-30 tahun). Namun masyarakat yang lebih dominan melakukan transaksi di agen

BRILink Desa Semumu dan Desa Sekungkung adalah generasi muda (16-30 tahun). Menurut UU No 40 Tahun 2009 tentang pemuda, pemuda atau generasi muda adalah warga negara Indonesia yang memasuki masa perkembangan kritis antara usia 16-30 tahun.

Berdasarkan hasil wawancara 20 orang masyarakat yaitu 10 orang masyarakat Desa Semumu dan 10 orang masyarakat Desa Sekungkung pengguna jasa BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci, menunjukkan bahwa penggunaan BRILink di Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci sudah dapat dikatakan baik, namun dalam beberapa hal masih memiliki hambatan. Dari data yang diperoleh dari hasil wawancara pengguna BRILink di Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci bahwa sebanyak 40% masyarakat berpendapat bahwa kepercayaan terhadap agen BRILink masih kurang. Kurangnya kepercayaan itu disebabkan karena masih adanya kekhawatiran masyarakat dalam pengiriman uang yang tidak sampai kepada penerima karena salah pengiriman dan dari kesalahan tersebut pihak BRILink tidak bisa melacak rekening penerimanya. Selanjutnya sebesar sebanyak 30% masyarakat berpendapat bahwa masih terdapat adanya petugas BRILink yang belum lancar menggunakan EDC (*Electronic dan Capture*) yaitu alat untuk melakukan proses transaksi secara elektronik, dan sebanyak 30% masyarakat merasa bahwa jam buka dari agen BRILink sangat lama sehingga pengguna BRILink harus menunggu agen datang sehingga menyebabkan adanya keluhan dari pengguna BRILink pada saat melakukan

transaksi. Untuk itu, peneliti mencoba mencari tau penyebab stabilnya kepuasan pengguna BRILink dan peneliti mendapatkan 2 faktor yang mungkin mempengaruhi keputusan nasabah yaitu kemudahan dan kepercayaan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci”**

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kepercayaan terhadap agen BRILink masih kurang. Kurangnya kepercayaan itu disebabkan karena masih adanya kekhawatiran masyarakat dalam pengiriman uang yang tidak sampai kepada penerima karena salah pengiriman dan dari kesalahan tersebut pihak BRILink tidak bisa melacak rekening penerimanya
2. BRILink di Desa Semumu dan Desa Sekungkung sudah dapat dikatakan baik, namun masih terdapat adanya petugas BRILink yang belum lancar menggunakan EDC (*Electronic dan Capture*).
3. Adanya keluhan yang dirasakan pengguna BRILink dimana jam buka BRILink yang sangat lama sehingga membuat pengguna BRILink lama menunggu agen datang.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan dari data yang diperoleh dari Agen BRILink di Desa Semumu dan Desa Sekungkung bahwa masyarakat yang banyak menggunakan BRILink adalah masyarakat dari generasi muda (16-30 tahun), sehingga penulis membatasi masalah penelitian pada pengguna BRILink masyarakat generasi muda (16-30 tahun) di Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Dari hasil pemaparan yg telah dipapar diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci ?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.

3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Apabila Penelitian ini berjalan dengan baik dan optimal maka penelitian ini berguna untuk :

1. Untuk menambah pemahaman tentang hubungan antara pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.
2. Untuk menambah pengetahuan ,berketerampilan dalam berfikir penulis.
3. Untuk menambah informasi yang bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan dan sebagai salah satu sumber referensi.



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**K E R I N C I**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Teori Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Arti dari kepuasan pelanggan ini tidak terlepas dari perilaku pelanggan, bahwa perilaku pelanggan didefinisikan sebagai suatu tindakan yang langsung diterima oleh pelanggan dalam mendapatkan, mengonsumsi serta memakai barang atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan tersebut. Setiap perusahaan harus memahami faktor apa saja yang membuat pelanggan puas guna memperhatikan loyalitas dan merebut pangsa pasar, karena pelanggan saat ini menjadi semakin kritis dan berhati-hati (Kotler & Keller, 2016)

Menurut Kotler dan Keller (2016) terdapat beberapa manfaat dari kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. **Loyalitas Pelanggan:** Pelanggan yang puas cenderung setia dan akan terus membeli produk atau jasa dari perusahaan yang sama.
2. **Referral Pelanggan:** Pelanggan yang puas akan sangat mungkin merekomendasikan produk atau jasa kepada teman dan keluarga.
3. **Mengurangi Pengeluaran Pemasaran:** perusahaan yang memiliki pelanggan yang puas membutuhkan lebih sedikit pengeluaran pemasaran.
4. **Memperkuat Reputasi Perusahaan:** Pelanggan yang puas akan membantu memperkuat reputasi perusahaan.

5. Meningkatkan profitabilitas: Pelanggan yang puas akan terus membeli produk atau jasa dari perusahaan kepada orang lain, membantu meningkatkan profitabilitas perusahaan.
6. Meningkatkan kualitas produk atau jasa: Kepuasan pelanggan dapat membantu perusahaan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

## 2.2 Kepuasan (Y)

### 2.2.1 Definisi kepuasan

Kepuasan berasal dari kata puas atau perasaan senang (hal-hal yang memuaskan, senang, lega, dan sebagainya) kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perasaan Kepuasan, perasaan senang dan lega yang dirasakan seseorang ketika mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan suatu fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, konsumen akan sangat kecewa. kecewa, jika kinerjanya sesuai ekspektasi maka konsumen akan sangat puas. Sedangkan jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen pun demikian akan sangat terpuaskan, harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari anggota keluarga dan janji-janji dan informasi dari berbagai media (Desri et al, 2024).

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi

pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Kotler dan Keller (2016) secara garis besar, kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan, yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut atau yang biasa disebut dengan istilah gethok tular positif.

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dengan harapan mereka. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesimpulan interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan jasa yang diberikan. Upaya untuk mencapai kepuasan konsumen secara total bukanlah suatu hal yang mudah. Kepuasan konsumen secara total tidak mungkin dicapai, apalagi yang lain Saat ini. Dapat disimpulkan bahwa kepuasannya Perasaan senang, orang puas karena mereka memenuhi antara harapan dan kenyataan dalam penggunaan layanan yang diberikan (Nugroho & Mulyono, 2015)

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah penilaian evaluatif atas hasil pemilihan pembelian tertentu. Seperti niat perilaku kepuasan pada tingkat individu, ketika konsumen merasa puas terhadap pelayanan, yang diperoleh selama proses transaksi dan juga kepuasan terhadap barang atau layanan yang mereka terima. kemungkinan besar mereka akan melakukannya kembali dan

melakukan lebih banyak pembelian, misalnya juga akan merekomendasikannya kepada teman dan keluarga.

### 2.2.2 Kepuasan Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, hal ini menjadi tolak ukur evaluasi Kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan yang mendalam visi syariah adalah tingkat perbandingan antar harapan terhadap produk atau jasa yang harus sesuai syariah kenyataan yang diterima. Menurut Qardhawi, sebagai petunjuk ilmu tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen, oleh karena itu Perusahaan barang dan jasa perlu mencermati kinerja perusahaannya, berkaitan dengan (Amalia, 2019):

#### 1. Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan kejujuran pada setiap orang personel yang terlibat dalam perusahaan. Hal ini didasarkan pada Dalam sabda Nabi SAW yang artinya: *“Umat Islam adalah bersaudara Muslim Tidak diperbolehkan bagi seorang Muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali dia menjelaskannya.”* (HR. Ahmad e Thobrani).

#### 2. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik dalam bentuk harga atau lainnya. Dalam bisnis Dikenal istilah “jual dengan percaya diri”, yang

pengertiannya dijelaskan oleh penjual ciri-ciri, mutu dan harga barang bagi pembeli tanpa berlebihan. Berdasarkan uraian tersebut, maka Perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan, termasuk menjelaskan apa yang terkait dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan begitu konsumen bisa paham dan tidak ragu memilih barang atau jasa.

### 3. Benar

Berbohong dalam bisnis sangat dikutuk khususnya dalam Islam lagi jika disertai dengan sumpah palsu tentang Hama Allah. dalam hadis mutafaq'alah dari Hakim bin Hazm artinya : “Penjual dan pembeli bebas memilih hingga transaksi selesai, jika keduanya berperilaku baik memperbaiki dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan itu Keduanya memperoleh keberkahan dari jual belinya. Namun jika keduanya menutupi kemalangan dagangan semua orang lalu berbohong jika mereka mendapat untung, keberkahan jual beli pun berakhir.

Didalam Al Quran Surah Ali Imran ayat 159 disebutkan bahwa

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

Artinya : "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu

*ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya"*  
(Q.S. Ali Imron : 159).

### 2.2.3 Indikator kepuasan

Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (dalam Hamdi, 2023) adalah sebagai berikut:

#### 1. Sesuai dengan harapan

Diharapkan oleh pelanggan dan dirasakan oleh pelanggan, antara lain:

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi mengharapkan.
- b. Pelayanan yang diperoleh pegawai setara atau lebih unggul dengan apa yang diharapkan.
- c. Struktur pendukung yang diperoleh sesuai atau unggul yang diharapkan.

#### 2. Minat berkunjung kembali

Itu adalah kehendak pelanggan untuk berkunjung lagi atau Melakukan pembelian produk terkait, yang meliputi:

- a. Berminat untuk mengunjungi lagi karena layanan yang disediakan oleh karyawan yang memuaskan.
- b. Berminat mengunjungi lagi karena nilai dan manfaat Diperoleh setelah mengonsumsi produk.

c. Berminat mengunjungi lagi karena fasilitas pendukung. disediakan sudah memadai.

### 3. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Ini adalah kesiediaan klien untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga, termasuk:

a. Sarankan teman atau keluarga untuk membeli produk tersebut. ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

b. Sarankan teman atau keluarga untuk membeli produk tersebut. ditawarkan karena fasilitas pendukung yang diberikan sesuai.

c. Sarankan teman atau keluarga untuk membeli produk tersebut. ditawarkan atas nilai atau manfaat yang diperoleh selanjutnya mengkonsumsi suatu produk jasa.

#### **2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang dialami oleh konsumen berdasarkan hasil perbandingan kinerja dengan harapannya, jika prestasi/hasil pekerjaan dianggap tidak sesuai dengan harapan konsumen, Konsumen akan merasa tidak puas. Apabila prestasi/hasil pekerjaan melebihi dari apa yang diharapkan Konsumen, maka konsumen akan merasa puas bahkan ingin terus berlangganan untuk menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan (Sukma, 2023).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain (Sukma 2023):

### 1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas setelah membeli dan menggunakannya. Produk tersebut tampaknya merupakan produk yang berkualitas.

### 2. Persepsi harga

Konsumen yang sensitif sering kali mempunyai persepsi bahwa harga rendah. Ini merupakan sumber kepuasan yang penting karena mendapatkan rasio kualitas harga yang tinggi

### 3. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik atau seperti yang diharapkan.

### 4. Faktor emosional

Konsumen merasa bangga menggunakan produk tertentu yang membuat konsumen puas terhadap merek tertentu .

### 5. Biaya dan kemudahan memperoleh produk/jasa

Konsumen akan merasa puas apabila transaksi yang dilakukan sangat baik mudah, tidak repot dan efisien.

## 2.3 Kemudahan (X1)

### 2.3.1 Definisi Kemudahan

Adopsi pelanggan terhadap sistem pembayaran berbasis teknologi berarti pelanggan mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan dan keinginannya dari sistem pembayaran elektronik, mendukung aktivitas

operasional sehari-hari melalui langkah-langkah yang salah satunya adalah kemudahan penggunaan sistem (Amalia, 2019).

Persepsi kemudahan (Kemudahan penggunaan yang dirasakan) adalah kepercayaan dari seseorang di mana penggunaan teknologi dapat dengan mudah digunakan. Transaksi yang dilakukan melalui Internet banking lebih mudah dipahami dan digunakan oleh nasabah. Selanjutnya transaksi dengan menggunakan internet banking dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa batasan ruang dan waktu.

Konsep kemudahan penggunaan menunjukkan tingkat keyakinan seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi dalam hal ini minat menggunakan BRILink adalah hal yang mudah dan tidak memerlukan banyak usaha dari pihak tersebut. Jika sistem informasi mudah digunakan maka pengguna akan cenderung menggunakannya dalam bertransaksi. Bersepsi kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa menggunakan sistem komputer tidak akan merepotkan atau membutuhkan banyak usaha jika digunakan (*effortless*) (Hamdi, 2023).

Dampak kenyamanan pada produk ini adalah nasabah mengandalkan transaksi melalui sarana komputerisasi yang mudah dipahami dan dapat mengurangi waktu dan tenaga nasabah untuk mempelajari detail transaksi melalui layanan produk BRILink. Oleh karena itu, jika nasabah merasa mudah dalam menggunakan layanan

produk BRILink, maka nasabah akan lebih sering menggunakan layanan tersebut (Elviana, 2023).

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah sejauh mana seseorang dapat dengan cepat menyelesaikan suatu pekerjaan atau kebutuhan dengan menggunakan suatu sistem dan teknologi. BRILink merupakan inovasi BRI untuk memudahkan transaksi. Dengan BRILink Masyarakat semakin dimudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran. Mengingat fungsi BRILink hampir sama dengan bank. BRILink adalah alat perbankan sederhana. Kantor BRI akan terasa dekat dengan masyarakat, karena BRILink dapat menangani kebutuhan transaksi perbankan. BRILink merupakan inovasi BRI untuk memudahkan masyarakat bertransaksi di pelosok tanah air.

### **2.3.2 Kemudahan dalam Perspektif Islam**

Peluang adalah salah satu prinsip penting hukum Islam. Kenyamanan Itu merupakan anugerah dari Allah SWT yang diberikan agar masyarakat tetap semangat dan tekun. melaksanakan kegiatan keagamaan khususnya dalam masa masyaqqah (keadaan sulit).

Salah satu bentuk kemudahan dalam syariah Islam adalah pemberian dispensasi hukum dalam bentuk rukshah. Pembahasan istilah rukshoh dalam kajian fiqh dan Memang daya tariknya telah dipahami oleh para cendekiawan Islam klasik dan kontemporer. Di dalam literatur klasik bidang ushul fiqh seperti: Al-Mustashfa Min Ilmil Ushul dari

Imam Al-Ghazali, Al-Ihkam Fi Ushulil Ahkam dari Abu Hasan Al-Amidy, AlMuwafaqot fi Ushul al-Fiqh dari Imam as-Syathibi, Taqwimul Adillah Fi Ushulil Ahkam dari Ad-Dabusi, Kitab Fi Ushulil Fiqh dari Al-Lamisyi, Al Taudlih li matn Al Tanqih fii Ushul Fiqh, Karya Imam Al Qodli Shodr Syari'at Abdullah bin Mas'ud Al Mahbubi dan Kitabnya orang lain yang ada hubungannya dengan tuturan tersebut, baik secara etimologis maupun fisik terminology (Hakim, 2023).

Berikut adalah ayat Al-Insyirah ayat 5 tentang kemudahan yang berbunyi:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: " *Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan*".

Dari ayat diatas dapat disimpulkan sesungguhnya beserta kesulitan apapun pasti ada kemudahan yang menyertainya.

### 2.3.3 Indikator Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana teknologi inovatif dianggap tidak sulit untuk dipelajari, dipahami dan digunakan. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi informasi (TI) dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan yang sesuai dengan keinginan pengguna.

Adapun indikator kemudahan menurut Davis (dalam Hamdi, 2023) adalah sebagai berikut:

1. Bekerja lebih cepat (efisiensi waktu)

Efisiensi waktu merupakan hasil yang dicapai dan diwujudkan melalui perencanaan dan pengelolaan yang optimal, dengan alat yang tepat dan perhatian terhadap biaya minimal serta penyelesaian tepat waktu.

2. Prestasi kerja (kemampuan bertransaksi)

Kemampuan bertransaksi tanpa kendala yang ditemui selama proses transaksi.

3. Kemudahan pengoperasian

Artinya sebagai pembeli atau pengguna Anda tidak akan menghadapi kesulitan apa pun selama bertransaksi.

4. Penggunaan yang fleksibel

Tujuan dari penggunaan yang fleksibel ini adalah penggunaan yang mudah, dengan kata lain penggunaannya dapat beradaptasi dengan situasi apa pun sehingga dapat memfasilitasi penggunaannya.

Atas dasar teori menurut para ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan produk ini karena semakin besar kenyamanan yang terasa dalam penggunaan sistem, pelanggan akan lebih banyak puas dengan menerima sistem itu sendiri. Sistemnya sederhana jika seseorang tidak menemui kendala atau kesulitan dalam menggunakan teknologi

tersebut. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRILink. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kemudahan penggunaan juga secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BRILink.

### **2.3.4 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan**

Pembahasan mengenai pengaruh kemudahan terhadap kepuasan adalah untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang menyatakan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Hakim, 2020). Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa kemudahan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) yang berarti sesuai dengan hipotesis  $H_{a1}$  ditolak dan  $H_{01}$  diterima.

## **2.4 Kepercayaan (X2)**

### **2.4.1 Definisi Kepercayaan**

Kepercayaan terdiri dari dua elemen penting yaitu privasi dan keamanan. Kepercayaan adalah keyakinan pribadi bahwa pengguna memiliki sistem untuk melakukan transaksi dengan aman dan dapat menjaga kerahasiaan informasi pribadi. Membangun kepercayaan sangat penting untuk mengadopsi produk BRILink. Dimana permasalahan privasi dan keamanan menjadi dua faktor penting dalam membangun kepercayaan yang dapat mempengaruhi nasabah perbankan untuk mengadopsinya. Kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan menunjukkan pengakuan nasabah terhadap kredibilitas bank. Jika kredibilitas bank rendah maka kemungkinan terjadinya risiko akan

semakin besar sehingga membuat nasabah menjadi was-was (Hamdi, 2023).

Untuk dapat menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah, bank harus menganut konsep kepuasan nasabah agar dapat bertahan. Bank harus mempunyai nasabah-nasabah loyal yang percaya terhadap keunggulan produknya. Dengan meningkatnya kejahatan transaksional seperti peretasan akun, faktor kepercayaan menjadi sangat penting dalam penggunaan produk perbankan dalam transaksi perbankan (Putra & Triwardhani, 2023).

Konsep kepercayaan ini mengandung arti bahwa nasabah percaya terhadap kehandalan bank untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan rekening nasabah. Keamanan artinya penggunaan aman, resiko kehilangan data atau informasi sangat rendah, dan resiko pencurian sangat rendah. Sedangkan kerahasiaan berarti segala sesuatu yang berhubungan dengan informasi pribadi Anda dijamin kerahasiaannya dan tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya (Deliyana, Permatasari & Sukmasari, 2022).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan perusahaan/produk dalam memberikan nilai lebih di luar ekspektasinya dan keyakinan bahwa dirinya mampu menjaga keamanan data yang diberikan. Dengan mempercayai penggunaan layanan produk BRILink, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna belum begitu memahami risiko

keamanan dan privasi produk BRILink. Mereka hanya beranggapan bahwa pihak Bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuat keamanan dan kerahasiaan produk tersebut. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah dan nasabah merupakan faktor penting yang mendorong nasabah untuk menggunakan produk.

#### 2.4.2 Kepercayaan dalam Perspektif Islam

Berikut adalah ayat tentang kepercayaan yaitu Q.S An-Nisa : 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”*

Ayat ini bersifat umum, sehingga amanah diartikan sebagai keyakinan. Dalam segala proses bisnis, kepercayaan menjadi kunci utama dalam segala bentuk bisnis, baik online maupun offline. Kepercayaan dibangun dengan mengenal satu sama lain dengan baik, ada proses musyawarah, ada materai, dan sebagainya.

### 2.4.3 Indikator Kepercayaan

Adapun indikator kepercayaan menurut Priansa (dalam Hamdi, 2023) adalah sebagai berikut:

#### 1. Integritas

Berkaitan dengan kepercayaan seseorang terhadap penjual untuk menjaga perjanjian yang dibuat bersama, yaitu seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi perjanjian yang dibuat dengan konsumen atau penyedia jasa untuk menjelaskan aktivitas produk komersial benar-benar memenuhi janji yang diberikan kepada konsumen. Menerapkan mekanisme operasi yang jujur dan dapat diandalkan untuk transaksi perbankan elektronik.

#### 2. Niat baik (*Benevolence*)

Niat baik didasarkan pada tumbuhnya kepercayaan antara kedua belah pihak, yaitu seberapa besar kepercayaan seseorang bahwa penjual akan berperilaku baik terhadap konsumen atau pada komitmen penyedia jasa untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Saat dibutuhkan, kepentingan konsumen. Hal ini dapat berupa perhatian untuk memberikan pelayanan yang baik.

#### 3. Kompetensi

Kompetensi merupakan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya sendiri, yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuan penjual dalam membantu konsumen melakukan sesuatu

sesuai dengan kebutuhan konsumen (jasa transaksi pengiriman uang, penarikan, pembelian, dll.)

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk jasa ini karena semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna produk jasa. Jika kepercayaan nasabah terhadap produk perbankan tinggi maka mereka akan yakin dapat bertransaksi dengan aman dan tidak ada banyak kekhawatiran sehingga mereka akan menggunakan produk tersebut.

#### **2.4.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan**

Kepercayaan suatu cerminan persepsi seseorang yang digunakan untuk keyakinan terhadap sesuatu yang luput dari perhatian. (Sari & Oswari, 2020) menjelaskan kepercayaan sebagai kekuatan pelanggan mengenai pengetahuan tentang suatu produk yang memiliki objek, tampilan, serta kegunaan yang tampak secara fisik. (Putra & Triwardhani, 2023). Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) yang berarti sesuai dengan hipotesis Ha2 diterima dan H02 diterima.

#### **2.5 Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan**

Berdasarkan analisis, menunjukkan bahwa kemudahan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) yang berarti sesuai dengan hipotesis Ha1 diterima dan H01 diterima. Kemudian berdasarkan analisis menunjukkan bahwa kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan (Y) yang berarti sesuai dengan hipotesis Ha2 diterima dan H02 diterima.

## 2.6 Penelitian Relevan

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Relevan**

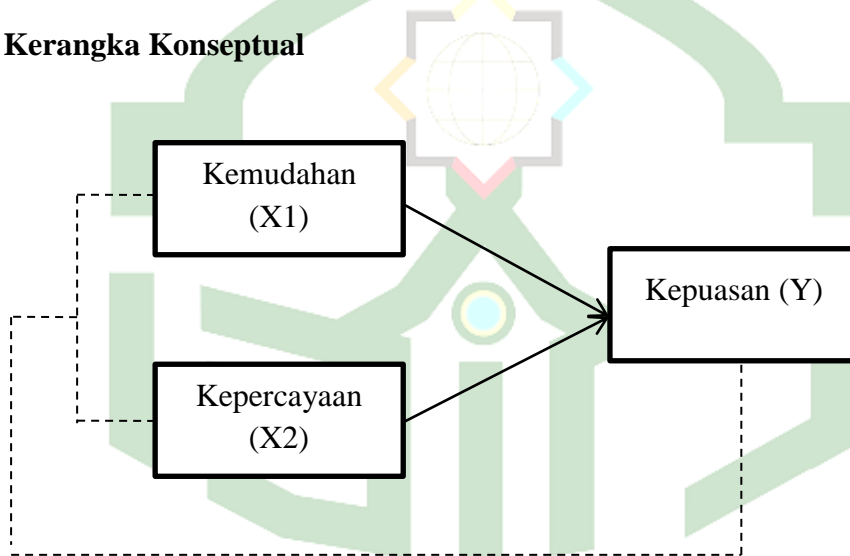
No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Syuryatman Desri, dkk (2024)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada agen brilink di kota payakumbuh	Menurut hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran ketujuh variabel yaitu reputasi, keandalan, kualitas layanan, biaya administrasi, kemudahan, ketanggapan dan keamanan menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan jasa brilink (Desri et al., 2024).
2	Rika Febrianti (2019)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk brilink di kecamatan towuti kabupaten luwu timur	Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut: 1. Manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan

			<p>menggunakan Layanan Produk BRILink</p> <p>2. Manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Layanan Produk BRILink</p> <p>3. Variabel keamanan merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink (Febrianti, 2019).</p>
3	ST.Nur amalia (2019)	<p>Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan pembelian jasa brilink di pondok zhafira kota palopo</p>	<p>Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dengan menggunakan SPSS 20 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:</p> <p>1. Secara parsial, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian jasa di BRILink Pondok Zhafira. Hasil ini didapatkan dari nilai T hitung lebih besar dari T</p>

		<p>tabel yaitu sebesar <math>2,684 &gt; 1,984</math> dan nilai signifikan yang lebih kecil dari <math>0,05</math> yaitu <math>0,009 &lt; 0,05</math>.</p> <p>2. Secara parsial, variabel persepsi kemudahan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian jasa di BRILink Pondok Zhafira. Hasil ini didapatkan dari nilai T hitung lebih kecil dari T tabel yaitu sebesar <math>1,890 &lt; 1,984</math> dan nilai signifikan yang lebih besar dari <math>0,05</math> yaitu <math>0,062 &gt; 0,05</math>.</p> <p>3. Secara parsial, variabel kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian jasa di BRILink Pondok Zhafira. Hasil ini didapatkan dari nilai T hitung lebih besar dari T tabel yaitu sebesar <math>7,889 &gt; 1,984</math> dan nilai signifikan yang lebih kecil dari <math>0,05</math> yaitu <math>0,000 &lt; 0,05</math>.</p>
--	--	---

		4. Hasil uji koefisien determinasi sebesar 49,4% terhadap keputusan menggunakan sisanya sebesar 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini (Terhadap et al., 2019).
--	--	--

## 2.7 Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

Keterangan:

- : Secara parsial  
 ----- : Secara Simultan

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa hasil penelitian ini ingin melihat pengaruh variabel X secara parsial maupun secara simultan.

## 2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan deskripsi teori, hasil penelitian yang relevan dan kerangka pemikiran di atas, dapat ditarik hipotesis dari masalah penelitian yang dirumuskan sebagai berikut :

Ho<sub>1</sub> = tidak terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna BRLink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci

Ha<sub>1</sub> = Terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepuasan pengguna BRLink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci

Ho<sub>2</sub> = Tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRLink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci

Ha<sub>2</sub> = Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRLink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci

Ho<sub>3</sub> = Tidak terdapat pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRLink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci

Ha<sub>3</sub> = Terdapat pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRLink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Studi ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian Berdasarkan filosofi *positivisme*, yang digunakan untuk memeriksa dalam populasi Sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, Analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk membuktikan Hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

#### **3.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah pengguna BRILink masyarakat generasi muda (16-30 tahun) di Desa Semumu dan Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna BRILink masyarakat generasi muda (16-30 tahun) di Desa Semumu dan Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci yang berjumlah 310 orang.

### 3.3.2 Sampel

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 maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2016). Dari penjelasan tersebut maka sampel dalam penelitian ini adalah pengguna BRILink masyarakat generasi muda (16-30 tahun) di Desa Semumu dan Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci yang peneliti jumpai saat melakukan penelitian.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling kuota* yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri- ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2016). Alasan peneliti dalam memilih metode ini adalah karena menurut peneliti metode ini sangatlah tepat untuk digunakan dalam penelitian ini.

### 3.3.4 Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Arikunto (2012) jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasi lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan data yang diperoleh dari

agen BRILink bahwa masyarakat Desa Semumu dan Desa Sekungkung generasi muda (16-30 tahun) yang menggunakan BRILink sebanyak 310 orang. Jadi pada penelitian ini jumlah sampel lebih dari 100 orang yaitu 310 orang maka sampel dalam penelitian ini diambil 20% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 62 orang.

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yang terhubung, yaitu variabel bebas, Kemudahan (X1), Kepercayaan (X2), dan variabel terikat yaitu Kepuasan (Y).

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skal
Kemudahan	Persepsi kemudahan adalah sejauh mana teknologi inovatif dianggap tidak sulit untuk dipelajari, dipahami dan digunakan. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan teknologi informasi (TI) dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan yang sesuai dengan keinginan pengguna.	1. Bekerja lebih cepat (efisiensi waktu) 2. Prestasi kerja (kemampuan bertransaksi) 3. Kemudahan pengoperasian 4. Penggunaan yang fleksibel	(Davis dalam Hamdi, 2023)

Kepercayaan	<p>Membangun kepercayaan sangat penting untuk mengadopsi produk BRILink. Dimana permasalahan privasi dan keamanan menjadi dua faktor penting dalam membangun kepercayaan yang dapat mempengaruhi nasabah perbankan untuk mengadopsinya. Kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan menunjukkan pengakuan nasabah terhadap kredibilitas bank. Jika kredibilitas bank rendah maka kemungkinan terjadinya risiko akan semakin besar sehingga membuat nasabah menjadi was-was.</p>	<p>1. Integritas, berkaitan dengan kepercayaan seseorang terhadap penjual untuk menjaga perjanjian yang dibuat</p> <p>2. Niat baik (<i>Benevolence</i>), baik.</p> <p>3. Kompetensi</p>	(Priansa dalam Hamdi, 2023)
Kepuasan	<p>kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah</p>	<p>1. Sesuai dengan harapan</p> <p>2. Minat</p>	(Tjiptono dalam Hamdi,

	membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dengan harapan mereka. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan merupakan kesimpulan interaksi antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan jasa atau jasa yang diberikan.	berkunjung kembali 3. Kesiediaan untuk merekomendasikan	2023)
--	--	--	-------

### 3.5 Jenis Data

Ada dua jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif yang akan dijelaskan dibawah ini, namun penulis lebih menfokuskan pada data kuantitatif dalam melakukan analisis ini (Mustafa et al., 2020).

#### 3.5.1 Data kuantitatif

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berupa angka. Yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka atau jumlah dan dapat diukur besar kecilnya serta bersifat objektif dan dapat ditafsirkan.

### **3.5.2 Data kualitatif**

Data kualitatif merupakan data yang berhubungan dengan kategori atau karakteristik dalam bentuk sifat (bukan angka) yang tidak dapat diukur besar kecilnya.

### **3.6 Sumber Data**

Pada penelitian ini jenis data merupakan hal yang sangat penting, ini akan digunakan peneliti untuk memperoleh data-data penelitian untuk membantu peneliti mempermudah penelitian dan meminimalkan waktu penelitian. Adapun jenis data pada penelitian ini ialah data primer dan data sekunder (Sujarweni, 2019):

#### **3.6.1 Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Pada saat penelitian ini peneliti akan menggunakan teknik observasi sebagai salah satu cara mengumpulkan data dengan mengamati pengguna BRILink masyarakat generasi muda Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci. Selanjutnya teknik yang akan digunakan peneliti yaitu teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna BRILink masyarakat generasi muda Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci.

### 3.6.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori majalah, dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpulan data.

### 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pada penelitian kali ini peneliti akan menggunakan teknik kuesioner.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016). Angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda centang (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai. Angket terbuka adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya. Angket campuran yaitu gabungan antara angket terbuka dan tertutup. Angket atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert Instrumen**

<b>Tanda</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
SS	Sangat setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2016

### 3.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2016). Penulis berperan sangat penting dalam seluruh rangkaian kegiatan penelitian, mulai dari memilih topik, mendeteksi topik, mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian hingga menganalisis, menginterpretasikan dan menyimpulkan hasil yang didapatkan didalam penelitian yang telah dilakukan. Dalam mengumpulkan data nantinya, peneliti membutuhkan alat yang nantinya digunakan seperti angket/kuesioner, pena, kertas dan pensil.

**Tabel 3.3**  
**Indikator Variabel Penelitian**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Kemudahan	Bekerja lebih cepat (efisiensi waktu)				
		Prestasi kerja (kemampuan bertransaksi)				
		Kemudahan pengoperasian Penggunaan yang fleksibel				

2	Kepercayaan	Integritas, berkaitan dengan kepercayaan seseorang terhadap penjual untuk menjaga perjanjian yang dibuat				
		Niat baik ( <i>Benevolence</i> ), baik.				
		Kompetensi				
3	Kepuasan	Sesuai dengan harapan				
		Minat berkunjung kembali				
		Kesediaan untuk merekomendasikan				

### 3.9 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.9.1 Uji Validitas

Validitas adalah *validity* atau keaslian yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dapat melakukan fungsi ukurnya. Validitas suatu instrumen atau tes permasalahan apakah instrumen atau tes tersebut benar-benar mengukur apa yang hendak diukur (Saeful & Baharuddin, 2014).

Validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang harus diukur. Demikian juga kuesioner riset. Kuesioner dikatakan valid apabila instrumen tersebut benar-benar mampu mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah tiap item instrumen mampu mengukur besarnya variabel kemudahan, kepuasan, lokasi, kenyamanan dan keputusan nasabah.

Pengujian menggunakan taraf dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrumen dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (Sujarweni, 2019).

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau *reability* menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas mengacu pada konsistensi pengukuran sehingga dimana hasilnya sama berdasarkan bentuk yang berbeda dan instrumen yang sama atau waktu pada saat pengumpulan data (Hamdi & Baharuddin, 2014).

Dalam uji reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabelnya. *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interitem atau juga menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item terkait. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2018). Ketidakkonsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kurang pahaman responden dalam menjawab item-item pernyataan yang diberikan.

### 3.9 Uji Asumsi klasik

Uji asumsi klasik dilakukan karena dalam model regresi perlu memperhatikan adanya penyimpangan-penyimpangan atas asumsi klasik,

karena pada hakikatnya jika asumsi klasik tidak dipenuhi maka variabel-variabel yang menjelaskan akan menjadi tidak efisien. Asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam penelitian ini, sebagai berikut:

### 3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai *residual* yang berdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai *residualnya*. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel (Duli, 2019:114). Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan  $> 0,05$ , dan sebaliknya jika nilai signifikannya  $< 0,05$  maka sebaran datanya dianggap tidak memenuhi aspek kenormalan (Sujarweni, 2019).

### 3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians. Dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut heteroskedastisitas (Duli, 2019).

Adapun dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan glejser sebagai berikut Ghozali dalam Sujarweni (2019):

1. Jika nilai signifikansi (sig.) > dari 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (sig.) < dari 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

### 3.9.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berarti ada hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang independen dari model yang ada. Akibat adanya multikolinearitas ini koefisien regresi tidak tertentu dan kesalahan standarnya tidak terhingga. Hal ini akan menimbulkan bias dalam spesifikasi. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Sujarweni, 2019)

Adapun dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai *tolerance*

$Tolerance > 0,10$  = tidak terjadi multikolinieritas

$Tolerance < 0,10$  = terjadi multikolinieritas

2. Berdasarkan nilai VIF

$VIF < 10,00$  = tidak terjadi multikolinieritas

$VIF > 10,00$  = terjadi multikolinieritas

### 3.10 Teknik Analisis Data

#### 3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi yang dipakai dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kemudahan, kepuasan, lokasi dan kenyamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa BRILink di Desa Koto Majidin dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel prediktor

X<sub>1</sub> = Variabel kriterium 1

X<sub>2</sub> = Variabel kriterium 2

a = Intersep/konstanta (nilai Y apabila X=0)

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi 1 (nilai peningkatan atau penurunan)

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi 2 (nilai peningkatan atau penurunan)

#### 3.10.2 Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali (2018) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengetahuan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05. Dengan tingkat signifikan 5% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Bila nilai signifikan  $< 0,05$  dan  $t$  hitung  $> t$  tabel, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Bila nilai signifikansi  $> 0,05$  dan  $t$  hitung  $< t$  tabel, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018) uji pengaruh bersama-sama (joint) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau joint mempengaruhi variabel dependen. Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikan atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau F hitung dinyatakan lebih besar daripada F tabel maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Bila nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$  dan F hitung  $> F$  tabel, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Bila nilai probabilitas signifikansi  $> 0,05$  dan F hitung  $< F$  tabel, maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Deskriptif

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data responden penelitian disajikan agar dapat dilihat dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

Responden dalam penelitian ini adalah Pengguna BRILink di Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci dalam penelitian dapat diperinci berdasarkan jenis kelamin dan usia adalah sebagai berikut:

##### 4.1.1 Karakteristik Responden

###### 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	26
Perempuan	36
Total	62

*Sumber: data diperoleh dari agen BRILink Desa Semumu dan Desa Sekungkung*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 orang dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang. Dari data tersebut yang paling banyak menggunakan BRILink adalah perempuan.

## 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Responden berdasarkan usia dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah
16-23 Tahun	38
24-30 Tahun	24
Total	62

*Sumber: data diperoleh dari agen BRILink Desa Semumu dan Desa Sekungkung*

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berusia 16-23 tahun sebanyak 38 orang dan responden yang berusia 24-30 tahun sebanyak 24 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang lebih banyak melakukan transaksi menggunakan BRILink lebih banyak berusia 16-23 tahun dibandingkan masyarakat yang berusia 24-30 tahun.

### 4.1.2 Tingkat Capaian Responden

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (Independen) yaitu kemudahan (X1), kepercayaan (X2), dan variabel

terikat (Dependen) yaitu keputusan nasabah. Dari hasil kuesioner yang telah diolah maka dapat kita lihat dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil TCR Kemudahan (X1)**

No Instrumen Penelitian	Jawaban Responden				N	TCR	Indeks	Kategori
	STS	TS	S	SS			%	
X1.1	0	0	21	41	62	227	91,53	Amat Baik
X1.2	0	2	33	27	62	211	85,08	Baik
X1.3	0	0	26	36	62	222	89,52	Baik
X1.4	0	1	36	25	62	210	84,68	Baik
X1.5	0	0	36	26	62	212	85,48	Baik
X1.6	0	0	30	32	62	218	87,90	Baik
X1.7	0	0	29	33	62	219	88,31	Baik
X1.8	0	3	32	27	62	210	84,68	Baik
X1.9	0	1	27	34	62	219	88,31	Baik
Rata-rata							87,28	Baik

Sumber: data diolah dengan Ms. Excel, 2025, Lampiran 8

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata TCR kemudahan (X1) adalah sebesar 87,28% dengan kriteria baik artinya responden dapat memahami dengan baik maksud dari setiap pernyataan yang digunakan instrumen penelitian kemudahan (X1). Adapun hasil yang tertinggi pada pernyataan nomor 1 dengan indeks TCR sebesar 91,53% adalah baik, sedangkan yang paling rendah pada pernyataan nomor 4 dan nomor 8 dengan indeks TCR 84,68% artinya tingkat pencapaian responden untuk pernyataan nomor 4 dan nomor 8 dan adalah baik.

**Tabel 4.2**  
**Hasil TCR Kepercayaan (X2)**

No Instrumen Penelitian	Jawaban Responden				N	TCR	Indeks	Kategori
	STS	TS	S	SS			%	
X2.1	0	1	41	20	62	205	82,66	Baik
X2.2	0	1	38	23	62	208	83,87	Baik
X2.3	0	0	33	29	62	215	86,69	Baik
X2.4	0	0	44	18	62	204	82,26	Baik
X2.5	0	0	43	19	62	205	82,66	Baik
X2.6	0	4	31	27	62	209	84,27	Baik
X2.7	1	5	26	30	62	209	84,27	Baik
X2.8	0	0	44	18	62	204	82,26	Baik
X2.9	0	1	32	29	62	214	86,29	Baik
Rata-rata							83,92	Baik

Sumber: data diolah dengan Ms. Excel, 2025, Lampiran 9

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata indeks TCR kepercayaan (X2) sebesar 83,92% dengan kriteria baik artinya responden memahami dengan baik maksud dari setiap pernyataan yang digunakan pada instrumen penelitian kepuasan (X2). Adapun hasil tertinggi pada pernyataan nomor 3 dengan indeks TCR sebesar 86,69% artinya tingkat capaian responden untuk pernyataan nomor 3 baik, sedangkan paling rendah pada pernyataan nomor 8 dengan indeks TCR sebesar 82,29% artinya tingkat capaian responden untuk pernyataan nomor 8 baik.

**Tabel 4.5**  
**Hasil TCR Kepuasan (Y)**

No Instrumen Penelitian	Jawaban Responden				N	TCR	Indeks	Kategori
	STS	TS	S	SS			%	
Y.1	0	0	36	26	62	212	85,48	Baik
Y.2	0	0	41	21	62	207	83,47	Baik
Y.3	0	2	38	22	62	206	83,06	Baik
Y.4	0	12	34	16	62	190	76,61	Cukup Baik
Y.5	0	0	38	24	62	210	84,68	Baik
Y.6	0	0	33	29	62	215	86,69	Baik
Y.7	0	0	20	42	62	228	91,94	Amat Baik
Y.8	0	0	28	34	62	220	88,71	Baik
Y.9	0	0	30	32	62	218	87,90	Baik
Rata-rata							85,39	Baik

Sumber: data diolah dengan Ms. Excel, 2025, Lampiran 10

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata indeks TCR kepuasan (Y) sebesar 85,39% dengan kriteria baik artinya responden memahami dengan baik maksud dari setiap pernyataan yang digunakan pada instrumen penelitian kepuasan (Y). Adapun hasil tertinggi pada pernyataan nomor 7 dengan indeks TCR sebesar 91,94% artinya tingkat capaian responden untuk pernyataan nomor 7 amat baik, sedangkan paling rendah pada pernyataan nomor 4 dengan indeks TCR sebesar 76,61% artinya tingkat capaian responden untuk pernyataan nomor 4 adalah cukup baik.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas pada masing-masing indikator berdasarkan indikator kemudahan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan (Y) pengguna BRILink di Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci, dapat di sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Pengujian Validitas Kemudahan (X1)**

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,503	0,250	Valid
X1.2	0,519	0,250	Valid
X1.3	0,560	0,250	Valid
X1.4	0,569	0,250	Valid
X1.5	0,511	0,250	Valid
X1.6	0,524	0,250	Valid
X1.7	0,570	0,250	Valid
X1.8	0,696	0,250	Valid
X1.9	0,500	0,250	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 11

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa seluruh indikator pernyataan untuk setiap variabel kemudahan (X1) memiliki kategori valid, karena nilai r hitung (*Corrected item – Total correlation*) > r tabel sebesar 0,250.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Pengujian Validitas Kepercayaan (X2)**

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,619	0,250	Valid
X2.2	0,502	0,250	Valid
X2.3	0,508	0,250	Valid
X2.4	0,534	0,250	Valid
X2.5	0,551	0,250	Valid
X2.6	0,478	0,250	Valid
X2.7	0,513	0,250	Valid
X2.8	0,520	0,250	Valid
X2.9	0,531	0,250	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 12

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa seluruh indikator pernyataan untuk setiap variabel kepercayaan (X2) memiliki kategori valid, karena nilai r hitung (*Corrected item – Total correlation*) > r tabel sebesar 0,250.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Pengujian Validitas Kepuasan (Y)**

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y.1	0,501	0,250	Valid
Y.2	0,703	0,250	Valid
Y.3	0,540	0,250	Valid
Y.4	0,605	0,250	Valid
Y.5	0,501	0,250	Valid
Y.6	0,505	0,250	Valid
Y.7	0,504	0,250	Valid
Y.8	0,635	0,250	Valid
Y.9	0,539	0,250	Valid

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 13

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa seluruh indikator pernyataan untuk setiap variabel kepuasan (Y) memiliki kategori

valid, karena nilai  $r$  hitung (*Corrected item – Total correlation*)  $> r$  tabel sebesar 0,250.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada masing-masing indikator berdasarkan indikator kemudahan (X1), kepercayaan (X2) dan kepuasan (Y) pengguna BRILink di Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci, dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas Kemudahan (X1)**

Variabel	Cronbach's Alpha (r alpha)	><	r kritis	Keterangan
Kemudahan (X1)	0,714	>	0,60	Reliabel

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 14

Berdasarkan tabel 4.9 uji yang dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Satu variabel dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Variabel kemudahan (X1) memiliki nilai 0,714 yang lebih besar dari  $r$  kritis yaitu hanya 0,60 yang berarti semua instrumen pernyataan dinyatakan reliabel dan memenuhi persyaratan.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas Kepercayaan (X2)**

Variabel	Cronbach's Alpha (r alpha)	><	r kritis	Keterangan
Kepercayaan (X2)	0,664	>	0,60	Reliabel

*Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 15*

Berdasarkan tabel 4.10 uji yang dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Satu variabel dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Variabel kepercayaan (X2) memiliki nilai 0,664 yang lebih besar dari r kritis yaitu hanya 0,60 yang berarti semua instrumen pernyataan dinyatakan reliabel dan memenuhi persyaratan.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan (Y)**

Variabel	Cronbach's Alpha (r alpha)	><	r kritis	Keterangan
Kepuasan (Y)	0,722	>	0,60	Reliabel

*Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 16*

Berdasarkan tabel 4.11 uji yang dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Satu variabel dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Variabel kepuasan (Y) memiliki nilai 0,722 yang lebih besar dari r kritis yaitu hanya 0,60 yang berarti semua instrumen pernyataan dinyatakan reliabel dan memenuhi persyaratan.

## 4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas untuk indikator kemudahan (X1), kepercayaan (X2) dan kepuasan (Y) dapat disajikan dalam bentuk tabel 4.12 sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Sig.	><	A	Keterangan
Kemudahan (X1) Kepercayaan (X2) Kepuasan (Y)	0,200	>	0,05	Normal

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 17

Hasil pengujian *One Sampel Kolmogrov-Smirnov* pada tabel 4.9 diatas menunjukkan nilai Sig. *Unstandardized Residual* sebesar 0,200 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Maka, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa nilai residual variabel kemudahan (X1), kepercayaan (X2) dan variabel Kepuasan (Y) terdistribusi secara normal dan memenuhi syarat uji normalitas.

### 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat disajikan pada tabel 4.13 sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	><	A
Kemudahan (X1) Kepercayaan (X2)	0,149 0,131	>	0,05

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 18

Berdasarkan data pada tabel 4.13 di atas hasil uji *Glejser* menunjukkan nilai signifikansi (sig.) variabel kemudahan (X1) dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,149 > 0,05$  dan kepercayaan (X2) dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar  $0,131 > 0,05$ .

Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Karena masing-masing variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2)  $> 0,05$ .

### 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat disajikan pada tabel 4.14 sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kemudahan (X1)	0,768	1.302
Kepercayaan (X2)	0,768	1.302

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 19

Berdasarkan data pada tabel 4.14 di atas hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance dan nilai VIF dari variabel kemudahan dan kepercayaan dengan nilai tolerance  $0,768 > 0,10$  dan VIF  $1,302 < 10,00$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas. Karena nilai tolerance variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2)  $> 0,10$  dan nilai VIF variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2)  $< 10,00$ .

### 4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear sederhana pada masing-masing indikator dapat di sajikan dalam bentuk tabel 4.15 sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Koefisien Regresi Linear Berganda**

Model	Konstanta	Koefisien Regresi
Kemudahan (X1)	1,699	0,312
Kepercayaan (X2)		0,637

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 20

Berdasarkan tabel 4.15 diatas maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.  $Y = 1,699 + 0,312 X_1 + 0,637 X_2$ .

Persamaan regresi linear berganda memiliki maksud sebagai berikut:

1. Berdasarkan persamaan Regresi Linear Berganda tersebut, dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 1,699 bernilai positif. Jika diasumsikan jika tidak ada perubahan kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2) maka kepuasan (Y) bernilai 1,699 .
2. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan (X1) sebesar 0,312 bernilai positif, yang artinya dapat diketahui arah pengaruh kemudahan (X1) terhadap kepuasan (Y) adalah positif atau searah maka setiap peningkatan kemudahan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,312.
3. Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (X2) sebesar 0,637 bernilai positif, yang artinya dapat diketahui arah pengaruh kepercayaan (X2) terhadap kepuasan (Y) adalah positif atau searah

maka setiap peningkatan kepuasan akan meningkatkan keputusan nasabah sebesar 0,637.

#### 4.2.4 Hasil Uji Hipotesis

##### 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= (a/2 : n-k-1) \\
 &= (0,05/2 : 62-3-1) \\
 &= (0,025 : 58) \\
 &= 2,001
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pengujian statistik dilihat pada tabel 4.16 sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Sig.	>>	A	$t_{\text{hitung}}$	>>	$t_{\text{tabel}}$	Ket
Kemudahan (X1)	0,001	<	0,05	3,498	>	2,001	Ha <sub>1</sub> diterima
Kepercayaan (X2)	0,000	<	0,05	6,905	>	2,001	Ha <sub>2</sub> diterima

Sumber: data diolah dengan SPSS.23, 2025, Lampiran 21

Penjelasan hasil uji t untuk variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2) adalah sebagai berikut:

##### 1. Kemudahan (X1) terhadap kepuasan (Y)

Berdasarkan tabel diatas diketahui  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  sebesar  $3,498 > 2,001$  dengan tingkat sig.  $0,001 < 0,05$  maka dengan demikian Ho<sub>1</sub> ditolak Ha<sub>1</sub> diterima. Maka terdapat pengaruh

signifikan antara kemudahan (X1) terhadap kepuasan (Y) secara parsial.

2. Kepercayaan (X2) terhadap kepuasan (Y)

Berdasarkan tabel diatas diketahui  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $6,905 > 2,001$  dengan tingkat sig.  $0,000 < 0,05$  maka dengan demikian  $H_{02}$  ditolak  $H_{a2}$  diterima. Maka terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan (X2) terhadap kepuasan (Y) secara parsial.

2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Hasil pengujian pengaruh simultan (uji F) pada masing-masing indikator dapat di sajikan dalam bentuk tabel 4.17 sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Model	Sig.	><	A	F <sub>hitung</sub>	><	F <sub>tabel</sub>
Kemudahan (X1) Kepercayaan (X2)	0,000	<	0,05	54,157	>	3,15

Sumber: data diolah dengan SPSS.23 , 2025, Lampiran 22

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikasi (Sig.)  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$ . Yaitu  $f_{hitung}$  sebesar 54,157 dibandingkan dengan  $f_{tabel}$  yaitu 3,15 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

### 4.3 Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $3,498 > 2,001$  dengan tingkat sig.  $0,001 < 0,05$  maka dengan demikian  $H_{01}$  ditolak  $H_{a1}$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara kemudahan (X1) terhadap kepuasan (Y) secara parsial. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilaporkan oleh Indriana (2020). Hasil penelitian bisa dikatakan bahwa kemudahan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil uji menunjukkan bahwa kemudahan berdampak pada kepuasan dengan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilaporkan oleh Muwa, Indah dan Indrihastuti (2024), bahwa kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan. Kemudahan adalah penggunaan sebagai kepercayaan yang dirasakan seseorang apakah mempermudah aktivitas yang dilakukannya atau justru sebaliknya.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilaporkan oleh Sari dan Oswari (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kemudahan dengan kepuasan pelanggan dengan nilai t-statistics sebesar 2,544 lebih besar dari nilai T-tabel sebesar 1,96. Dan nilai original sample positif sebesar 0,181 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel kemudahan dengan

kepuasan pelanggan adalah positif. Maka hasil menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima.

Hasil penelitian ini juga senada dengan penelitian yang dilaporkan oleh Deliyana, Permatasari, dan Sukmasari (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan yang diuji secara parsial menghasilkan nilai  $t_{hitung} = 5,363 > t_{tabel} = 1,661$  dan diperoleh tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai  $b_2 = 0,968$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar  $6,905 > 2,001$  dengan tingkat sig.  $0,000 < 0,05$  maka dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan ( $Y$ ) secara parsial.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilaporkan oleh Putri, Ghafur dan Arifin (2024). Hasil penelitian bisa dikatakan bahwa kepercayaan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil uji menunjukkan bahwa kepercayaan berdampak pada kepuasan dengan  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilaporkan oleh Sari dan Oswari (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa

kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Kepercayaan adalah hal yang diyakini dan yang memiliki korelasi dari dua pihak yang diwajibkan dengan pemahaman dan yang aman pada anggapan dan hal yang diyakini menjadi hal yang krusial.

Hasil penelitian senada dengan penelitian yang dilaporkan oleh Deliyana, Permatasari, dan Sukmasari (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kepercayaan yang diuji secara parsial menghasilkan nilai  $t_{hitung} 7,708 > t_{tabel} 1,661$  dan diperoleh tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai  $b_3 = 0,874$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **3. Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna BRILink Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, nilai signifikansi (Sig.)  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$ . Yaitu  $f_{hitung}$  sebesar 54,157 dibandingkan dengan  $f_{tabel}$  yaitu 3,15. Hal ini menunjukkan variabel kemudahan (X1) dan kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilaporkan oleh Putri, Ghafur dan Arifin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Hasil yang diperoleh dalam penelitian dimana nilai F-hitung

adalah 12.251 dengan tingkat nilai sig, adalah 0,000 kurang dari 0,05.  
Sehingga kemudahan dan kepercayaan berdampak secara simultan  
terhadap kepuasan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna BRILink Kecamatan Depati Kabupaten Kerinci dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial (uji t) variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRILink di Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci. Hal ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $3,498 > 2,001$  dengan tingkat sig.  $0,001 < 0,05$  maka dengan demikian  $H_{01}$  ditolak  $H_{a1}$  diterima.
2. Secara parsial (uji t) variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRILink di Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci. Hal ini ditunjukkan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $6,905 > 2,001$  dengan tingkat sig.  $0,000 < 0,05$  maka dengan demikian  $H_{02}$  ditolak  $H_{a2}$  diterima.
3. Secara simultan (uji F) variabel kemudahan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRILink di Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi (Sig.)  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$ . yaitu  $f_{hitung}$  sebesar 54,157 dibandingkan dengan  $f_{tabel}$  yaitu 3,15 maka dengan demikian  $H_{01}$  ditolak  $H_{a1}$  diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya dapat menggali variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menambah subyek penelitian dengan latar belakang yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
2. Bagi agen BRILink diharapkan untuk lebih memperhatikan kemudahan dan kepercayaan pengguna BRILink karena kemudahan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang sangat penting dalam kepuasan pelanggan untuk menggunakan BRILink

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, ST Nur. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink di Pondok Zhafira Kota Palopo*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Satuan Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deliyana, Rena., Permatasari, Berlintina., & Sukmasari, Dewi. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BCA. *Jurnal Economic and Business Research*, 2(2), 1-16.
- Desri, Syuryatman., et al. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Agen BRILink di Kota Payakumbuh. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 357–365.
- Duli, Nikolaus. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Elviana, Dilla. (2023). *Analisis Minat Nasabah Dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa BRILink*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
- Febrianti, R. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk Brilink di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur. Skripsi. Fakultas Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia.
- Ghazali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariabel Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Hamdi, Nurul. (2023). *Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink pada BRI Unit Selayo*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang.
- Indriana, Khairunnisa Tri. (2020). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 111-122.
- Hakim, Muhammad Daffa Sulthan. (2023). *Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi*

*Menggunakan Mobile Masalah.* Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Konsumen, K., & Jasa, M. (2023). *Analisis Minat Nasabah dalam Memoderasi Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Brilink.*

Kotler dan Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran.* Edisi 12 Jilid 2. Indeks, J.

Muwa, E. P. T., Indah, S., & Indrihastuti, P. (2024). Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Alat Pembayaran Digital. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Keuangan*, 4(2), 1-7.

Nugroho, Dwi Mulyono. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal OE*, 7(2).

Putra, Doddy Adrisal., & Triwardhani, Diana. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok. *Jurnal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78-93.

Putri, Nur Istianah., Ghafur, Abdul., & Arifin, Moh Samsul. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Fintech Adiraku PT. Adira Finance Syariah Satellite Balung. *Jurnal Tabarru'*, 7(1), 91-99.

Saeful, Hamdi, A. & Baharuddin, E. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan.* Yogyakarta: Budi Utama.

Sari, Nadya Eka., & Oswari, Teddy. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian pada Toko Online Tokopedia. *Jurnal Creatibe Research Management*, 3(2), 34-46.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B.* Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V Wiratna. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sukma, B. C. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen CV Syailendra Elektronik).* Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.

Undang-Undang No. 40 Tahun 2009 Tentang Pemuda.

## Lampiran 1 SK Pembimbing



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](http://www.iainkerinci.ac.id) e-mail : [info@iainkerinci.ac.id](mailto:info@iainkerinci.ac.id)

**KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KERINCI**  
**Nomor : In.31/D.1.4/PP.00.9/ 136.128/SK/2024**

**TENTANG**  
**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL**  
**TAHUN AKADEMIK 2024-2025**

- 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 : EVA SUMANTI, SE, MA  
NIP : 19770512 200312 2 003  
Pangkat/Golongan Ruang : Lektor  
Jabatan : Dosen

Untuk membimbing mahasiswa penyusun skripsi/Tugas Akhir:

Nama : UUT DWI PERMATASARI  
NIM : 2110401014  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Topik/Judul : Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Brilink Desa Semumu

KEDUA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan 31 Desember 2024.

Ditetapkan di Sungai Penuh  
Pada tanggal, 10 Oktober 2024




**Dr. EKA PUTRA, S.H., M.PdI.**  
NIP.196412252000031007

**Tembusan:**

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

## Lampiran 2 Surat Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Komplek Perkantoran Bukit Tengah, Siulak Kode Pos 37162  
Pos-el [Kesbangpolkabupatenkerinci@gmail.com](mailto:Kesbangpolkabupatenkerinci@gmail.com) Web [Kesbangpol.kerincikab.go.id](http://Kesbangpol.kerincikab.go.id)

**REKOMENDASI IZIN PENELITIAN**  
Nomor : 071/ 511 /Kesbang-Pol/XII/2024

Membaca : Surat dari : IAIN-KERINCI Nomor : In.31/D.1.4/PP.00.9/369.114/2024  
: Tanggal : 14 Oktober 2024 Perihal : Izin Penelitian

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Penelitian dan Pengembangan Bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Organisasi Asing;  
3. Peraturan menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;  
4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten kerinci sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2013 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2009 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kerinci;  
5. Peraturan Bupati Nomor 6 Tahun 2014 tentang Uraian Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kerinci.

Memperhatikan : Proposal yang bersangkutan

Memberikan izin kepada : Nomor Urut : 511  
Nama : UUT DWI PERMATASARI  
NIM / NPM : 2110401014  
Agama : ISLAM  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Kebangsaan : INDONESIA  
No HP : 0823 1051 9815  
Alamat : Desa Semumu Kec. Depati Tujuh

Untuk : Mengadakan Penelitian

Judul : **PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BRILINK KECAMATAN DEPATI TUJUH KABUPATEN KERINCI**

Tempat Penelitian : Desa Semumu dan Sekungkung Kec. Depati Tujuh

Waktu : Desember 2024 s/d Januari 2025


Dengan Ketentuan : 1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu melaporkan kepada Kaban/Kadis/Kakan/Instansi yang bersangkutan untuk mendapat petunjuk seperlunya.  
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan dan adat istiadat yang berlaku ditempat penelitian.  
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak ada kaitannya dengan Judul Penelitian dimaksud.  
4. Laporan Hasil Penelitian disampaikan kepada Bupati Kerinci melalui Badan Kesbangpol Kabupaten Kerinci dan disampaikan kepada OPD dan atau Lembaga yang menjadi Objek Penelitiannya.  
5. Tidak menggunakan Surat Rekomendasi Izin Penelitian ini untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.  
6. Tetap patuh dan mentaati protokol kesehatan selama melaksanakan penelitian.  
7. Surat Rekomendasi Izin Penelitian ini akan dicabut kembali apabila pemegangnya tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikianlah untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

BUKIT TENGAH, 13 Desember 2024/ 11 Jumadil Akhir 1446 H  
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN KERINCI

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Bupati Kerinci (sebagai laporan)
2. Sdr. Camat Depati Tujuh Kab. Kerinci
3. Sdr. Kepala Desa Semumu
4. Sdr. Kepala Desa Sekungkung
5. Sdr. Yang bersangkutan

 Dikandatangani secara elektronik oleh :  
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
NIP. 1960024 191001 1 001  
Untuk Elektronik ini diterbitkan oleh Badan Pertahanan dan Keamanan (BPK) Kabupaten Kerinci dan tidak memiliki kekuatan hukum.

**Lampiran 3 Surat Telah Menyelesaikan Penelitian**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**K E R I N C I**

## Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### **PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BRILINK KECAMATAN DEPATI TUJUH KABUPATEN KERINCI**

Assalamualaikum Wr.Wb

Kepada Yth. Saudara/I

Dengan hormat, izinkan saya memperkenalkan diri bahwa saya:

Nama : Uut Permatasari  
NIM : 2110401014  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Kerinci

Dalam rangka penyusunan skripsi untuk menyelesaikan studi jenjang strata (S1) dan sesuai dengan judul dan tema diatas, maka saya akan menyelenggarakan survei penelitian kepada pengguna BRILink yang ada di Desa Semumu dan Desa Sekungkung Kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci

Sehubungan dengan hal tersebut maka saya mohon bantuan kepada saudara/saudari untuk bersedia mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang dialami dan dirasakan dan saya menjamin kerahasiaan informasi yang saudara/saudari berikan.

Atas kerjasama dan kesediaannya untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini saya ucapkan banyak terimakasih, semoga bantuan yang saudara/saudari berikan dapat mendukung penyusunan skripsi ini.

Peneliti

Uut Permatasari

## DATA RESPONDEN

1. No kuesioner : ..... (diisi peneliti)
2. Umur : .....
3. Alamat : .....
4. Jenis kelamin : a. Pria b. Wanita

### I. Petunjuk pengisian kuesioner

1. Jawablah masing-masing pernyataan dibawah ini sesuai dengan penilaian saudara/saudari.
2. Pilihlah satu diantara empat alternatif jawaban yang sesuai dengan memberikan centang ( $\checkmark$ ) pada kolom jawaban yang tersedia.
3. Keterangan jawaban adalah sebagai berikut:
  - SS (4) : Sangat Setuju
  - S (3) : Setuju
  - TS (2) : Tidak Setuju
  - STS (1) : Sangat Tidak Setuju

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
K E R I N C I

## PERNYATAAN PENELITIAN

### 1. KEMUDAHAN (X1)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
<b>Bekerja Lebih Cepat (Efisiensi Waktu)</b>					
1	Menggunakan BRILink dapat menghemat waktu karena tidak perlu mengantri di bank				
2	Jam operasional BRILink lebih lama dibandingkan bank, sehingga dapat memudahkan untuk melakukan transaksi				
3	Proses kerja BRILink lebih cepat sehingga pelanggan tidak harus melakukan antrian lama				
<b>Prestasi Kerja (Kemampuan Bertransaksi)</b>					
4	BRILink dapat melakukan segala macam transaksi yang saya butuhkan				
5	Setiap melakukan transaksi di BRILink agen tidak melakukan kesalahan berupa salah pengiriman				
6	Agen dapat melakukan transaksi dengan sangat baik				
<b>Kemudahan Pengoperasian Penggunaan yang Fleksibel</b>					
7	Saya merasa tidak mengalami kesulitan saat melakukan transaksi di BRILink				
8	Saya tidak perlu membawa buku rekening atau ATM setiap ingin melakukan transaksi di BRILink				
9	Saya tidak perlu mengisi slip setoran saat melakukan transaksi setor di BRILink				

Sumber: Hamdi, (2023).

## 2. KEPERCAYAAN (X2)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
<b>Integritas</b>					
1	Agen BRILink mampu menjaga kerahasiaan informasi data pengguna BRILink				
2	Agen BRILink mampu menjaga kepercayaan dalam menggunakan produk atau layanan				
3	Agen BRILink mampu memberikan jaminan kerahasiaan informasi data dalam setiap transaksi				
<b>Niat Baik (<i>Benevolence</i>)</b>					
4	Agen BRILink bersedia untuk melayani kepentingan pelanggan dengan baik				
5	Agen BRILink mampu memenuhi kesepakatan yang telah dibuat bersama pelanggan				
6	Agen BRILink melayani pelanggan dengan sangat baik				
<b>Kompetensi</b>					
7	Agen BRILink memiliki kemampuan untuk menangani transaksi yang dibutuhkan pengguna				
8	Kualitas pelayanan yang diberikan Agen BRILink baik				
9	Agen BRILink mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna BRILink				

Sumber: Hamdi, (2023).

### 3. KEPUASAN (Y)

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
<b>Sesuai dengan Harapan</b>					
1	Agen BRILink dalam melakukan transaksi tidak pernah gagal				
2	Agen BRILink mampu meyakinkan dan dapat dipercaya oleh nasabah				
3	Kemampuan agen BRILink selalu siap dalam memenuhi kebutuhan nasabah				
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>					
4	Saya sering menggunakan layanan BRILink setiap ingin melakukan transaksi				
5	Saya tertarik untuk menggunakan BRILink di masa yang akan datang				
6	Saya merasa puas melakukan transaksi di BRILink sehingga saya akan kembali melakukan transaksi di BRILink				
<b>Kesediaan untuk Merekomendasikan</b>					
7	Saya berminat untuk merekomendasikan produk dan layanan BRILink kepada orang lain				
8	Saya menceritakan hal baik terkait dengan BRILink kepada orang lain				
9	Saya lebih memilih melakukan transaksi melalui BRILink daripada langsung ke bank				

Sumber: Hamdi, (2023).

**Lampiran 5 Hasil Rekap Kuesioner Penelitian Kemudahan (X1)**

No. Item	Kemudahan (X1)									Total X
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	31
3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31
5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
6	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29
7	4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
8	4	4	3	3	3	3	3	4	3	30
9	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
11	3	3	4	3	3	3	4	4	4	31
12	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
15	4	3	4	3	3	3	3	3	4	30
16	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
17	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
18	4	3	4	3	3	3	4	4	3	31
19	4	4	4	3	3	3	4	2	3	30
20	3	3	4	3	4	3	4	3	4	31
21	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
24	4	3	4	3	3	3	3	3	4	30
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
26	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
27	4	3	3	3	4	3	3	2	3	28
28	3	3	3	3	4	4	3	3	4	30
29	4	3	4	3	3	3	3	3	4	30

30	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
31	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
32	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30
33	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
35	4	4	4	3	3	3	4	2	3	30
36	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
37	4	2	3	3	3	3	4	3	4	29
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
39	3	4	3	2	3	3	3	4	3	28
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
41	3	4	4	4	4	4	3	3	2	31
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
43	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31
44	4	3	4	4	3	4	4	3	3	32
45	3	3	4	4	3	4	4	3	3	31
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
48	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
50	4	3	4	3	3	3	3	3	4	30
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
59	4	2	4	4	3	4	4	4	4	33
60	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
62	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34

**Lampiran 6 Hasil Rekap Kuesioner Penelitian Kepercayaan (X2)**

No. Item	Kepercayaan (X2)									Total X
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	
1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	31
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33
5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29
6	4	3	3	3	3	4	4	3	4	31
7	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
9	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
10	4	3	4	3	3	3	3	3	4	30
11	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
12	4	3	3	3	4	3	4	4	3	31
13	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30
14	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
15	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
18	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
21	3	3	4	3	3	4	2	3	3	28
22	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	4	4	4	4	3	3	3	3	31
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
27	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
28	2	2	3	3	3	3	2	3	3	24
29	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31

30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	4	3	4	3	4	4	4	4	3	33
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
34	3	3	3	3	3	2	2	3	4	26
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	28
36	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
37	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
39	3	4	3	3	3	4	2	3	2	27
40	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
41	3	4	4	3	4	3	2	3	3	29
42	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29
43	4	4	3	4	3	2	4	3	4	31
44	4	3	3	3	3	4	4	3	4	31
45	3	4	4	3	3	3	4	3	3	30
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29
48	4	4	3	4	3	4	4	4	3	33
49	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
51	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
52	4	3	4	4	4	4	1	4	4	32
53	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
54	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
57	3	3	4	4	3	4	3	4	4	32
58	3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
59	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
60	4	4	4	4	4	2	4	3	4	33
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
62	4	4	4	3	3	4	3	4	3	32

**Lampiran 7 Hasil Rekap Kuesioner Penelitian Kepuasan (Y)**

No. Item	Kepuasan (Y)									Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	
1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	31
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
6	3	3	4	3	4	4	4	3	3	31
7	3	3	4	2	3	3	4	4	4	30
8	3	3	4	3	3	3	4	4	3	30
9	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32
10	3	3	3	2	4	4	4	4	3	30
11	3	3	3	3	4	4	4	3	3	30
12	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
15	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31
16	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
17	3	3	3	2	3	3	4	4	4	29
18	3	3	2	3	4	4	4	4	4	31
19	3	3	3	2	4	3	4	3	3	28
20	4	3	3	2	3	4	3	3	3	28
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	4	3	3	3	3	4	4	3	4	31
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
26	4	3	3	2	3	3	3	3	4	28
27	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27
28	3	4	3	2	3	3	4	4	4	30
29	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31

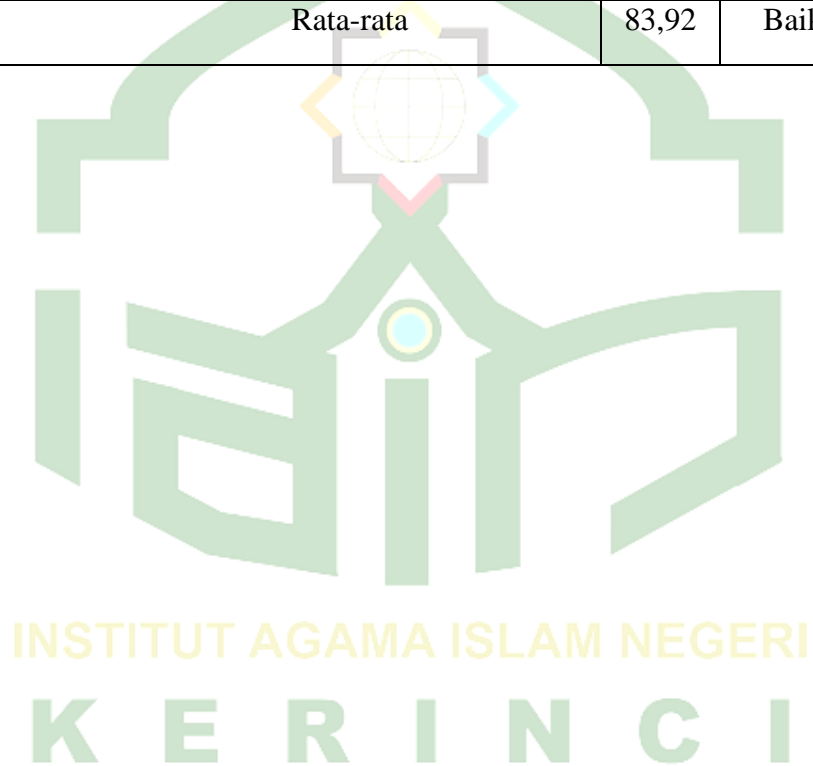
30	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
31	4	4	4	4	3	4	4	3	3	33
32	4	3	3	2	3	4	3	3	3	28
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
35	3	3	3	2	4	3	4	3	3	28
36	3	3	3	2	4	4	4	4	4	31
37	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
38	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
40	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30
41	4	3	4	2	4	4	3	4	4	32
42	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
43	4	3	4	4	4	3	3	4	3	32
44	3	3	4	3	4	4	4	3	3	31
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
46	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
47	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
48	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
49	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
52	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
60	3	4	4	3	3	4	4	4	4	33
61	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35

**Lampiran 8 Tabel Hasil TCR Kemudahan (X1)**

No Instrumen Penelitian	Jawaban Responden				N	TCR	Indeks	Kategori
	STS	TS	S	SS			%	
X1.1	0	0	21	41	62	227	91,53	Amat Baik
X1.2	0	2	33	27	62	211	85,08	Baik
X1.3	0	0	26	36	62	222	89,52	Baik
X1.4	0	1	36	25	62	210	84,68	Baik
X1.5	0	0	36	26	62	212	85,48	Baik
X1.6	0	0	30	32	62	218	87,90	Baik
X1.7	0	0	29	33	62	219	88,31	Baik
X1.8	0	3	32	27	62	210	84,68	Baik
X1.9	0	1	27	34	62	219	88,31	Baik
Rata-rata							87,28	Baik

**Lampiran 9 Tabel Hasil TCR Kepercayaan (X2)**

No Instrumen Penelitian	Jawaban Responden				N	TCR	Indeks	Kategori
	STS	TS	S	SS			%	
X2.1	0	1	41	20	62	205	82,66	Baik
X2.2	0	1	38	23	62	208	83,87	Baik
X2.3	0	0	33	29	62	215	86,69	Baik
X2.4	0	0	44	18	62	204	82,26	Baik
X2.5	0	0	43	19	62	205	82,66	Baik
X2.6	0	4	31	27	62	209	84,27	Baik
X2.7	1	5	26	30	62	209	84,27	Baik
X2.8	0	0	44	18	62	204	82,26	Baik
X2.9	0	1	32	29	62	214	86,29	Baik
Rata-rata							83,92	Baik



**Lampiran 10 Tabel Hasil TCR Kepuasan (Y)**

No Instrumen Penelitian	Jawaban Responden				N	TCR	Indeks	Kategori
	STS	TS	S	SS			%	
Y.1	0	0	36	26	62	212	85,48	Baik
Y.2	0	0	41	21	62	207	83,47	Baik
Y.3	0	2	38	22	62	206	83,06	Baik
Y.4	0	12	34	16	62	190	76,61	Cukup Baik
Y.5	0	0	38	24	62	210	84,68	Baik
Y.6	0	0	33	29	62	215	86,69	Baik
Y.7	0	0	20	42	62	228	91,94	Amat Baik
Y.8	0	0	28	34	62	220	88,71	Baik
Y.9	0	0	30	32	62	218	87,90	Baik
Rata-rata							85,39	Baik

Lampiran 11 Tabel Uji Validitas Kemudahan (X1)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.276*	.359**	.074	.125	.262*	.149	.185	.140	.503**
	Sig. (2-tailed)		.030	.004	.567	.334	.040	.249	.151	.278	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.2	Pearson Correlation	.276*	1	.147	.131	.267*	.181	.216	.319*	-.017	.519**
	Sig. (2-tailed)	.030		.254	.312	.036	.159	.092	.011	.896	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.3	Pearson Correlation	.359**	.147	1	.193	.126	.093	.382**	.230	.298*	.560**
	Sig. (2-tailed)	.004	.254		.133	.329	.473	.002	.072	.019	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.4	Pearson Correlation	.074	.131	.193	1	.311*	.411**	.201	.307*	.189	.569**
	Sig. (2-tailed)	.567	.312	.133		.014	.001	.117	.015	.141	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.5	Pearson Correlation	.125	.267*	.126	.311*	1	.430**	.011	.223	.072	.511**
	Sig. (2-tailed)	.334	.036	.329	.014		.000	.935	.082	.580	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.6	Pearson Correlation	.262*	.181	.093	.411**	.430**	1	.063	.258*	-.063	.524**
	Sig. (2-tailed)	.040	.159	.473	.001	.000		.629	.043	.628	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.7	Pearson Correlation	.149	.216	.382**	.201	.011	.063	1	.404**	.392**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.249	.092	.002	.117	.935	.629		.001	.002	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.8	Pearson Correlation	.185	.319*	.230	.307*	.223	.258*	.404**	1	.433**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.151	.011	.072	.015	.082	.043	.001		.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X1.9	Pearson Correlation	.140	-.017	.298*	.189	.072	-.063	.392**	.433**	1	.500**
	Sig. (2-tailed)	.278	.896	.019	.141	.580	.628	.002	.000		.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
TOTAL	Pearson Correlation	.503**	.519**	.560**	.569**	.511**	.524**	.570**	.696**	.500**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

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

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

Lampiran 12 Tabel Uji Validitas Kepercayaan (X2)

**Correlations**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	TOTAL
X2.1 Pearson Correlation	1	.272*	.203	.250*	.154	.160	.370**	.250*	.272*	.619**
Sig. (2-tailed)		.033	.113	.050	.232	.215	.003	.050	.032	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.2 Pearson Correlation	.272*	1	.235	.321*	.223	.096	.128	.182	.004	.502**
Sig. (2-tailed)	.033		.066	.011	.081	.456	.322	.158	.976	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.3 Pearson Correlation	.203	.235	1	.184	.429**	.228	-.035	.113	.177	.508**
Sig. (2-tailed)	.113	.066		.153	.001	.075	.787	.384	.168	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.4 Pearson Correlation	.250*	.321*	.184	1	.191	.078	.118	.139	.394**	.534**
Sig. (2-tailed)	.050	.011	.153		.136	.546	.362	.282	.002	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.5 Pearson Correlation	.154	.223	.429**	.191	1	.113	.047	.191	.424**	.551**
Sig. (2-tailed)	.232	.081	.001	.136		.380	.714	.136	.001	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.6 Pearson Correlation	.160	.096	.228	.078	.113	1	.094	.373**	.031	.478**
Sig. (2-tailed)	.215	.456	.075	.546	.380		.466	.003	.811	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.7 Pearson Correlation	.370**	.128	-.035	.118	.047	.094	1	.219	.201	.513**
Sig. (2-tailed)	.003	.322	.787	.362	.714	.466		.087	.118	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.8 Pearson Correlation	.250*	.182	.113	.139	.191	.373**	.219	1	.058	.520**
Sig. (2-tailed)	.050	.158	.384	.282	.136	.003	.087		.652	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
X2.9 Pearson Correlation	.272*	.004	.177	.394**	.424**	.031	.201	.058	1	.531**
Sig. (2-tailed)	.032	.976	.168	.002	.001	.811	.118	.652		.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
TOTAL Pearson Correlation	.619**	.502**	.508**	.534**	.551**	.478**	.513**	.520**	.531**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

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

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

Lampiran 13 Tabel Uji Validitas Kepuasan (Y)

**Correlations**

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	TOTAL
Y.1 Pearson Correlation	1	.428**	.283*	.260*	.130	.251*	.027	.049	.103	.501**
Sig. (2-tailed)		.001	.026	.041	.314	.049	.835	.707	.424	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y.2 Pearson Correlation	.428**	1	.399**	.491**	.061	.149	.275*	.307*	.420**	.703**
Sig. (2-tailed)	.001		.001	.000	.638	.249	.030	.015	.001	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y.3 Pearson Correlation	.283*	.399**	1	.395**	.203	.039	.029	.185	.102	.540**
Sig. (2-tailed)	.026	.001		.001	.114	.762	.821	.151	.431	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y.4 Pearson Correlation	.260*	.491**	.395**	1	.171	.055	.170	.184	.093	.605**
Sig. (2-tailed)	.041	.000	.001		.184	.674	.187	.151	.470	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y.5 Pearson Correlation	.130	.061	.203	.171	1	.383**	.194	.322*	.107	.501**
Sig. (2-tailed)	.314	.638	.114	.184		.002	.130	.011	.408	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y.6 Pearson Correlation	.251*	.149	.039	.055	.383**	1	.232	.331**	.196	.505**
Sig. (2-tailed)	.049	.249	.762	.674	.002		.070	.009	.127	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y.7 Pearson Correlation	.027	.275*	.029	.170	.194	.232	1	.414**	.298*	.504**
Sig. (2-tailed)	.835	.030	.821	.187	.130	.070		.001	.018	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y.8 Pearson Correlation	.049	.307*	.185	.184	.322*	.331**	.414**	1	.483**	.635**
Sig. (2-tailed)	.707	.015	.151	.151	.011	.009	.001		.000	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
Y.9 Pearson Correlation	.103	.420**	.102	.093	.107	.196	.298*	.483**	1	.539**
Sig. (2-tailed)	.424	.001	.431	.470	.408	.127	.018	.000		.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62
TOTAL Pearson Correlation	.501**	.703**	.540**	.605**	.501**	.505**	.504**	.635**	.539**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	62	62	62	62	62	62	62	62	62	62

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

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

**Lampiran 14 Tabel Uji Reabilitas Kemudahan (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	9

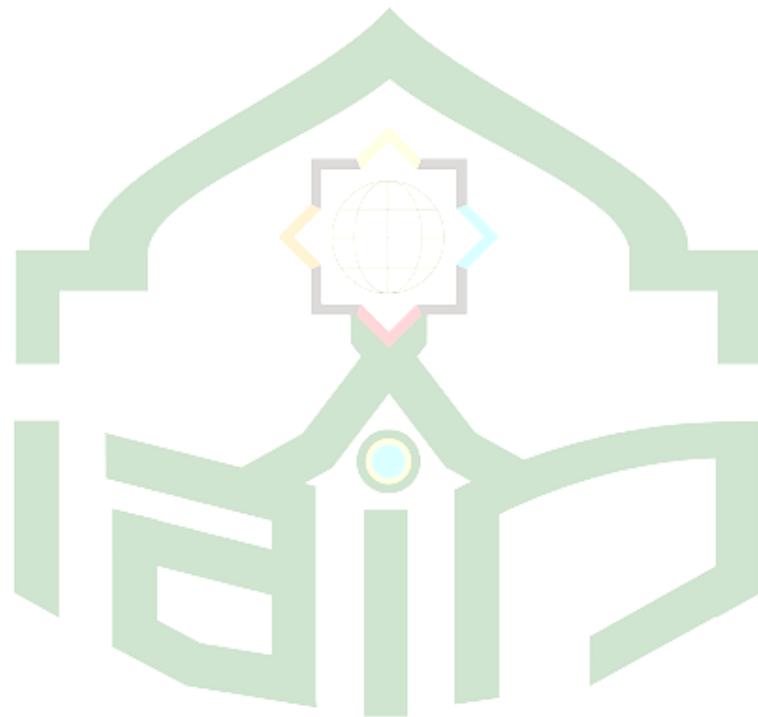


**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI**

**Lampiran 15 Tabel Uji Reabilitas Kepercayaan (X2)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.664	9

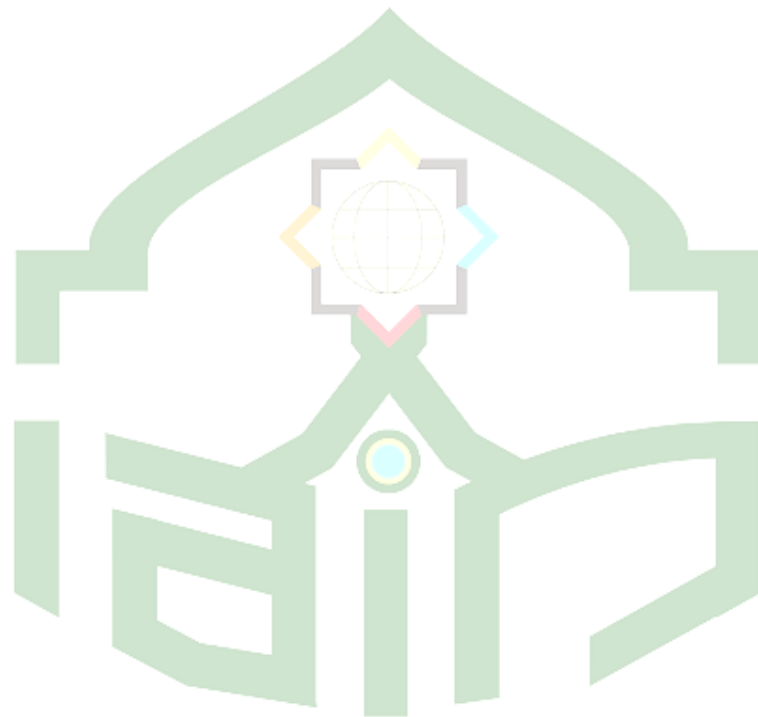


**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
K E R I N C I**

**Lampiran 16 Tabel Uji Reabilitas Kepuasan (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	9



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
K E R I N C I**

## Lampiran 17 Tabel Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55051116
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.057
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



## Lampiran 18 Tabel Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.367	1.512		1.565	.123
	Kemudahan	.069	.047	.208	1.461	.149
	Kepercayaan	-.108	.049	-.314	-2.203	.131

a. Dependent Variable: Abs\_RES



## Lampiran 19 Tabel Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.699	2.852		.596	.554		
	Kemudahan	.312	.089	.309	3.498	.001	.768	1.302
	Kepercayaan	.637	.092	.609	6.905	.000	.768	1.302

a. Dependent Variable: Kepuasan



## Lampiran 20 Tabel Uji Koefisien Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.699	2.852		.596	.554
	Kemudahan	.312	.089	.309	3.498	.001
	Kepercayaan	.637	.092	.609	6.905	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan



### Lampiran 21 Tabel Uji Parsial (Uji t)

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.699	2.852		.596	.554
	Kemudahan	.312	.089	.309	3.498	.001
	Kepercayaan	.637	.092	.609	6.905	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan



## Lampiran 22 Tabel Uji Simultan (F)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	269.222	2	134.611	54.157	.000 <sup>b</sup>
	Residual	146.649	59	2.486		
	Total	415.871	61			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kemudahan



**Lampiran 23 Dokumentasi**



**Gambar 1. Wawancara dengan Pengguna BRILink**



**Gambar 2. Pengisian Kuesioner oleh Masyarakat Generasi Muda Desa Semumu**



**Gambar 3. Pengisian Kuesioner oleh Masyarakat Generasi Muda Desa Sekungkung**



## Lampiran 24 Riwayat Hidup Penulis

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Uut Dwi Permatasari  
NIM : 2110401014  
Tempat, Tgl. Lahir : Sarolangun, 27 April 2004  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Semumu  
Riwayat Pendidikan :



No	Jenis Pendidikan	Tahun Tamat
1	SDN NO 169/VII Mentawak Baru	2015
2	SMP Negeri 32 Sarolangun	2018
3	SMKN 2 Kota Sungai Penuh	2021
4	IAIN Kerinci	2025

Pengalaman Organisasi :

No	Organisasi	Jabatan	Tahun
1	HMJ Perbankan Syariah	Anggota	2021-2022
2	HMJ Perbankan Syariah	Kabid Pemberdayaan Perempuan	2022-2024

Semumu, Januari 2025  
Penulis

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

K E R I N C I

**UUT DWI PERMATASARI**  
NIM. 2110401014