

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI DI
AGEN BRILINK SUKENDRO DESA PENYANDINGAN KECAMATAN
TANJUNG AGUNG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH
FAISAL RAHMADHANI
NPM 062140632799**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI DI
AGEN BRILINK SUKENDRO DESA PENYANDINGAN KECAMATAN
TANJUNG AGUNG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:
FAISAL RAHMADHANI
NPM 062140632799**

Menyetujui

Pembimbing I

**Dr. Markoni Badri, S.E., M.BA.
NIP. 19610325198931001**

**Palembang, 01 Agustus 2025
Pembimbing II**

**Yulia Pebrianti, S., E.I., M.Si
NIP. 198602262015042003**

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Sari Lestari Z. R., S.E., M.Ec., CHE
NIP. 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
D IV Manajemen Bisnis**

**Keti Purnamasari, S.E., M.Si
NIP. 198907262019032015**

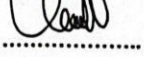
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Faisal Rahmadhani
NPM : 062140632799
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Bertransaksi di Agen BRILink Sukendro Desa Penyandingan Kecamatan Tanjung Agung

Telah Dipertahakan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Markoni Badri, S.E., M.B.A Ketua Penguji		01/8/2025
2.	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Anggota Penguji		01/8/2025
3.	Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi Anggota Penguji		01/8/2025
4.	Claudia Nurcahaya, S.E., M.M Anggota Penguji		01/8/2025

SURAT PERNYATAAN

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Faisal Rahmadhani
NPM : 062140632799
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Bertransaksi di Agen BRILink Sukendro Desa Penyandingan Kecamatan Tanjung Agung

Dengan ini menyatakan bahwa;

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isiya merupakan hasil penelitian saya sendiri'
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang kepentingan.

Palembang, 1 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Faisal Rahmadhani

NPM 062140632799

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pengaturan waktu, ketekunan, dan sepuluh tahun mencoba pada akhirnya akan membuat Anda terlihat seperti sukses dalam semalam”

(Biz Stone)

“Bersiaplah untuk kehilangan semuanya disaat kamu berproses karna untuk menjadi orang sukses butuh pengorbanan yang cukup besar untuk sampai tujuan yang kamu inginkan”

(Timothy Ronald)

“Persembahan ini kuberikan dengan tulus kepada orang tua saya dan keluarga yang selalu kasih dukungan dan mendo’akan serta selalu percaya saya hingga saat ini, Semoga karya ini bisa menjadi pengingat bahwa setiap proses yang saya ambil bisa berguna buat penulis, keluarga dan banyak orang”

(Faisal Rahmadhani)

Kupersembahkan kepada

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Saudara-saudara ku**
- 3. Keluarga CIK ANI (CA)**
- 4. Sahabat-sahabat terbaik ku**
- 5. Teman-teman seperjuangan**
- 6. Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul skripsi ini yaitu” Pengaruh Kualitas layanan, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Bertransaksi di Agen BRILink Sukendro desa penyandingan kecamatan tanjung agung”.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana minat bertransaksi di Agen BRILink Sukendro desa penyandingan kecamatan tanjung agung terhadap kualitas layanan, kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah, penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas layanan, kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap minat bertransaksi di Agen BRILink Sukendro desa penyandingan kecamatan tanjung agung.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu sebagai penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dari pembaca sehingga dapat menjadikan skripsi ini dengan sempurna selanjutnya dan berguna bagi pihak yang memerlukan.

Palembang, 1 Agustus 2025



Faisal Rahmadhani

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Markoni Badri, S.E., M.B.A. selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah berperan penting dalam memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Bapak Sukendro selaku pemilik agen BRILink di desa penyandingan kecamatan tanjung agung yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan pengambilan data dalam penulisan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman saya yang diluar sana yang telah menemani penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. Kepada Orang Tua, Saudara, serta orang yang penulis Sayangi yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis, sehingga penulis

bisa menjejarkan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

12. Kepada keluarga besar CIK ANI (CA) yang telah mendo'a kan saya serta memberikan dukungan dan semangat yang tidak pernah henti sepanjang proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
13. Kepada seluruh teman-teman kelas 8 MBM, yang telah menjadi bagian dari perjalanan pendidikan saya. Terima kasih atas kerja sama, dukungan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan yang begitu berkesan.
14. Kepada teman seperjuangan Bhiler, yang telah menjadi teman saya pada masa-masa perkuliahan ini, Terima kasih atas setiap kebersamaan, senang dan susah tetap dijalani, dan menjadi kesan yang indah buat hidup saya.
15. Kepada Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya terkhusus nya Teman-teman di jurusan manajemen Bisnis.

Akhirnya, kepada semua pihak namanya tidak sempat termuat dalam ucapan terima kasih ini, penulis senantiasa mendoakan semoga segala yang telah diberikan mendapatkan balasan yang tak terhingga dari Allah SWT.

Palembang, 1 Agustus 2025



Faisal Rahmadhani

ASBSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan kepercayaan nasabah terhadap minat bertransaksi di agen BRILink Sukendro Desa Penyandingan Kecamatan Tanjung Agung. Layanan BRILink merupakan inovasi perbankan dari Bank BRI yang bertujuan mempermudah masyarakat, terutama di daerah terpencil, dalam mengakses layanan perbankan. Dalam era digital dan modern ini, kualitas pelayanan, kepuasan serta kepercayaan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi perilaku transaksi konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang telah melakukan transaksi di agen BRILink Sukendro. Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat bertransaksi. Secara parsial, masing-masing variabel juga memiliki pengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi. Temuan ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan serta kepuasan nasabah untuk mendorong penggunaan layanan perbankan, khususnya di daerah yang belum terjangkau kantor cabang konvensional. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelola agen BRILink dalam merancang strategi pelayanan serta bagi pihak BRI dalam mengembangkan layanan inklusif di masyarakat desa.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah, Minat Bertransaksi, Agen BRILink

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality, customer satisfaction, and customer trust on the intention to conduct transactions at the BRILink Agent Sukendro in Penyandingan Village, Tanjung Agung District. BRILink is an innovative banking service by Bank BRI designed to expand access to financial services, especially in rural and underserved areas. In today's digital era, service quality, satisfaction, and trust are critical factors that shape consumer transactional behavior. The research uses a quantitative approach, collecting data through questionnaires distributed to 96 respondents who had previously transacted at the BRILink agent. The data was analyzed using multiple linear regression to evaluate both the simultaneous and partial effects of the independent variables on the dependent variable. The results reveal that service quality, customer satisfaction, and trust all have a significant and positive influence on transaction interest, both simultaneously and individually. These findings emphasize the need for continuous service improvement and the importance of maintaining trust and satisfaction to enhance customer engagement. This study provides practical recommendations for BRILink agents to improve their service strategies and supports BRI's broader mission of promoting financial inclusion, particularly in remote communities.

Keywords: ServiceQuality, Customer Satisfaction, Customer Trust, Transaction Interest, BRILink Agent

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PENYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
 BAB II Studi Kepustakaan.....	 9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Layanan	9
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.3 Kepercayaan Nasabah	11
2.1.4 Minat Bertransaksi	12
2.1.5 Hubungan Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Minat Bertransaksi	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pikir.....	20
2.4 Hipotesis	21
 BAB III Metode Penelitian	 22
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	22
3.2. Rancangan Penelitian.....	22
3.3. Jenis Data dan Sumber Data.....	22
3.3.1 Data Primer	23

3.3.2 Data Sukender	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	23
3.5. Populasi, Sampel Dan Pengambilan Sampel.....	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel	25
3.5.3 Pengambilan Sampel.....	26
3.6. Uji Instrumen.....	27
3.6.1 Uji Validasi	27
3.6.2 Uji Reabilitas	27
3.7. Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 Uji Asumsi klasik	28
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.7.3 Uji Hepotesis	30
3.8 Definisi Operasional Variabel	31
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Gambaran Umum Ojek Penelitian.....	34
4.1.2 Visi Dan Misi BRILink.....	35
4.1.2.1 Visi BRILink.....	35
4.1.2.2 Misi BRILink	35
4.1.3 Logo Agen BRILink	36
4.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.5 Hasil Uji Instrumen.....	40
4.1.5.1 Uji Validitas	40
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	44
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.1.8 Hasil Hipotesis	52
4.2 Pembahasan	56
4.2.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Minat Betraksi (Y).....	56
4.2.2 Pengaruh Variabel Kepuasan Nasabah (X_2) Terhadap Minat Betraksi (Y).....	57
4.2.3 Pengaruh Variabel Kepercayaan Nasabah (X_3) Terhadap Minat Betraksi (Y)	59
4.2.4 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_1), Kepuasan Nasabah (X_2) dan Kepercayaan Nasabah (X_3) Secara Bersama-sama Terhadap Minat Betraksi (Y).....	60
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.5 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah Agen BRILink Sukendro Periode Tahun 2022 s.d 2024.....	4
Tabel 2.1	Matrix Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert.....	25
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Data Kualitas Layanan (X1)	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Data Kepuasan Nasabah (X2).....	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Data Kepercayaan Nasabah (X3).....	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Data Minat Bertransaksi (Y).....	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Data Kualitas layanan (X1).....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Data Kepuasan Nasabah (X2).....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Data Kepercayaan Nasabah (X3).....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Data Minat Bertransaksi(Y).....	46
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial Signifikansi (Uji t).....	52
Tabel 4.17	Hasil Uji Simultan Signifikansi (Uji F)	54
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman:
Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Agen BRILink Sukendro Periode Tahun 2022 s.d 2024.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 4.1 Logo Agen BRILink	36
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan kelamin	37
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.4 Reponden Berdasarkan pekerjaan.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 surat balasan pengambilan data
- Lampiran 4 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 10 Hasil Wawancara pengambilan data
- Lampiran 11 Dokumentasi Penyebaran kuesioner
- Lampiran 12 Tabel r hitung
- Lampiran 13 t Tabel
- Lampiran 14 F Tabel
- Lampiran 15 Deskripsi Sampel
- Lampiran 16 Hasil SPSS Uji Validitas
- Lampiran 17 Hasil SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 18 Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 19 Hasil SPSS Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 20 Hasil SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran 21 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 22 Lembar Kuesuiner Penelitian
- Lampiran 23 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 24 Lembar Pelaksanaan Revisi Skripsi