

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENDAPATAN
AGEN BRILINK DI KECAMATAN MAMBI KABUPATEN
MAMASA**



OLEH

SRI RAHAYU

NIM : 2020203861206051

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENDAPATAN
AGEN BRILINK DI KECAMATAN MAMBI KABUPATEN
MAMASA**



**OLEH
SRI RAHAYU
NIM : 2020203861206051**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa

Nama Mahasiswa : Sri Rahayu

NIM : 2020203861206051

Program Studi : Perbankan Syariah

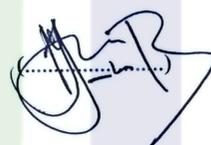
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.5514/IN.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Rusnaena, M. Ag. 

NIP : 19680205 2003 12 2 001

Pembimbing Pendamping : I Nyoman Budiono, M.M. 

NI PPPK : 19690615 202321 1 004

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Nuhhammadun, M.Ag.
NIP: 197102082001122002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa

Nama Mahasiswa : Sri Rahayu

NIM : 2020203861206051

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.5514/IN.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2023

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji:

Rusnaena, M. Ag.	(Ketua)	()
I Nyoman Budiono, M.M.	(Sekertaris)	()
Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum.	(Anggota)	()
Hj. Ulfa Hidayati, M.M.	(Anggota)	()

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP. 19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ ، نَبِيِّنَا وَخَبِيِّنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ ، أَمَا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. yang Maha Pengasih lagi Maha Pemurah, Sang Maha Agung yang selalu mendengar dan mengabulkan permintaan hamba-Nya yang penuh keterbatasan dan lemah ini. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada sosok manusia terbaik, manusia pilihan kekasih Sang Maha Pengasih, Nabi Muhammad SAW. yang telah menjadi suri tauladan bagi umatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Peneliti menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari kedua orang tua saya tercinta Bapak Ismail dan Ibu Sitti Hadijah, peneliti ucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya untuk kalian berdua manusia favorit saya yang selalu memberikan motivasi baik dukungan secara fisik ataupun material dan tak hentinya mengirimkan do'a tulus sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare

2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah atas jasanya mengembangkan Program Studi Perbankan Syariah menjadi lebih baik seperti saat ini dan telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Ibu Rusnaena, M.Ag. dan Bapak I Nyoman Budiono, M.M selaku pembimbing I dan Pembimbing II. Atas segala bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini, peneliti ucapkan terima kasih.
5. Ibu Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum. dan Ibu Hj. Ulfa Hidayati, M.M. selaku penguji I dan penguji II. Atas segala arahan, serta perbaikan untuk skripsi ini.
6. Bapak Sirajuddin, S.Pd.I., S.IPI., M.Pd. selaku kepala perpustakaan dan seluruh jajaran staf di perpustakaan yang selalu menerima peneliti dalam mengerjakan dan menggunakan fasilitas di perpustakaan IAIN Parepare.
7. Bapak dan Ibu dosen terkhususnya di FEBI yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam mendidik peneliti selama di bangku kuliah IAIN Parepare.
8. Bapak dan Ibu Staff Administrasi terkhusus di FEBI bapak Baharuddin, S.Pd.I., bapak Ubaidulloh, S.H.I., dan ibu Nailul Fauziah, S.Pd.I., yang telah berperan dalam kelancaran pengurusan tugas penyelesaian skripsi ini, dan juga sangat responsif dalam melayani mahasiswa yang banyak meminta ini, terima kasih.
9. Kepada keluarga besar Iskha Family: Nuraisya, Sitti Adila, M. Dzuljalali Wal Ikram, Nur Afifa, yang selalu mendukung dalam hal emosional dan tentu do'a juga untuk peneliti.

10. Kepada nenek saya Nurdin dan Ny. Nurlia, Pajok dan Ny. Rasialang, Uncle dan Aunt, serta semua sepupu yang tidak sempat disebutkan satu persatu.
11. Kepada semua Agen BRILink dan teman-teman responden yang telah meluangkan waktu dalam penyelesaian tugas akhir peneliti.
12. Bestie saya Iin, Arin, Ningsi, Risma, Fia dan Ana, terima kasih sudah menjadi manusia super dan tempat belajar banyak hal.
13. Teman sekaligus keluarga saya to Alee as Almayani dan sepupu saya Nurkarimah, terima kasih sudah bersedia menjadi teman untuk peneliti.
14. Teman-teman di yayasan Al-amin, teman dari uhaidao, dari ik-masa angt. 2023-2024, teman kkn angk. 45 posko 6 dan bapak/ibu posko, teman mbkm di Bank Muamalat dan semua staff Muamalat kcp parepare, serta teman seperjuangan di perbankan syariah angkatan 20 yang telah mendukung, motivasi, dan selalu kebersamai. Terima kasih, semoga Allah swt. membalas lebih kebaikan kalian.

Peneliti menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi peneliti, maupun segala pihak, khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.

Parepare, 01 Januari 2025
01 Rajab 1446 H
Penulis,



Sri Rahayu
2020203861206051

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Rahayu
NIM : 2020203861206051
Tempat/ Tanggal Lahir : Mamuju, 21 Nopember 2003
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 01 Januari 2025
01 Rajab 1446 H
Penulis,



Sri Rahayu
2020203861206051

ABSTRAK

Sri Rahayu. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa* (Dibimbing oleh Ibu Rusnaena, M.Ag. dan Bapak I Nyoman Budiono, M.M, selaku pembimbing utama dan pembimbing kedua).

Pengaruh kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang diyakini dapat mempengaruhi pendapatan seorang agen brilink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan agen brilink di kecamatan mambi kabupaten mamasa.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan melakukan pengujian data dengan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji korelasi, dan uji regresi sederhana menggunakan aplikasi SPSS.

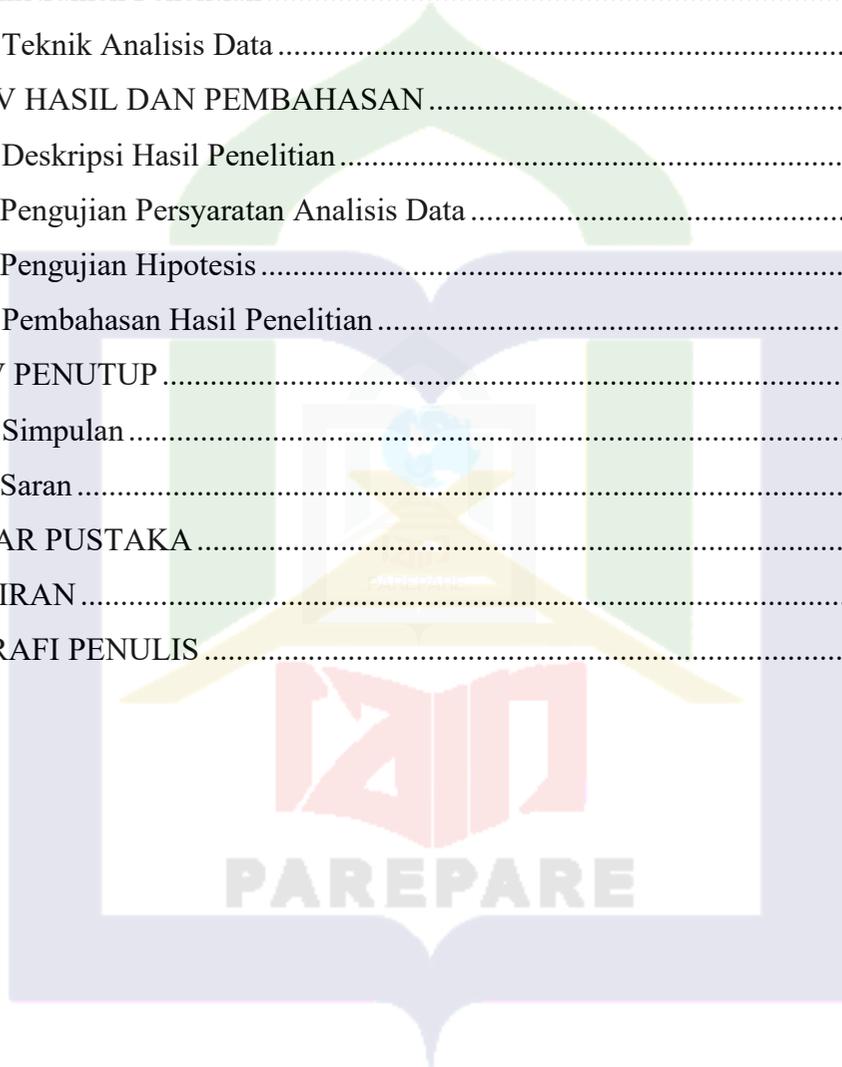
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Hasil pengujian variabel kualitas layanan diperoleh 93,0% artinya termasuk klasifikasi sangat baik, sedangkan variabel pendapatan diperoleh 88,1% juga termasuk klasifikasi sangat baik. Hasil pengujian menggunakan *person product moment* menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya terdapat korelasi signifikan antara kualitas layanan dan pendapatan, dengan berdasarkan r hitung sebesar $0,908 > 0,6021$ (r tabel) berarti terdapat hubungan keeratan yang kuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh yang positif antara kualitas layanan dan pendapatan dengan dibuktikan hasil persamaan regresi : $Y = 39,926 + 0,579 X$. Dimana konsistensi variabel Y sebesar 39,926 dan konsistensi 0,579 yang menyatakan penambahasn 1% nilai (kualitas layanan), maka nilai pendapatan bertambah sebesar 0,579. dari hasil tersebut, diperoleh nilai koefisiensi determinasi (*R square*) sebesar 0,824 berarti bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (pendapatan) adalah 82,4% sedangkan sisanya 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pendapatan, Agen Brilink

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Penelitian Relevan	7
B. Tinjauan Teori	9
1. BRILink	9
2. Kualitas Layanan	12
3. Pendapatan	17
C. Kerangka Pikir	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODA PENELITIAN	23
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	23

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel	28
F. Instrumen Penelitian	29
G. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskripsi Hasil Penelitian	38
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data	43
C. Pengujian Hipotesis	51
D. Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN	IV
BIOGRAFI PENULIS	XIV



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Nama Tabel	Halaman
3.1	Definisi Operasional Variabel	29
3.2	Tingkat Keeratan	36
4.1	Jenis Kelamin Responden	39
4.2	Usia Responden	39
4.3	Pendidikan Responden	40
4.4	Hasil Jawaban Variabel Kualitas Layanan	40
4.5	Hasil Statistic Kualitas Layanan	41
4.6	Hasil Jawaban Variabel Pendapatan	42
4.7	Statistic Pendapatan	42
4.8	Correlation (Variabel x)	43
4.9	Correlation (Variabel y)	44
4.10	Reliability Statistics x	45
4.11	Reliability Statistic y	46
4.12	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	47
4.13	Correlations	48
4.14	Pedoman Keeratan	49
4.15	Variables Entered/Removed(b)	50
4.16	Model Summary(b)	50
4.17	Anova(b)	51
4.18	Coefficients(a)	52
4.19	Residuals Statistics(a)	54

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka pikir	21
3.1	Tingkat Signifikansi Uji Satu Arah	32
4.1	Histogram	54



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1.	Surat Penetapan Pembimbing	V
2.	Surat Permohonan Izi Meneliti	VI
3.	Surat Rekomendasi Penelitian	VII
4.	Surat Keterangan Selesai Meneliti	VIII
5.	Koesioner Penelitian	IX
6.	Dokumentasi	XIII
7.	Biografi Penulis	XIV



TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan Translitasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ص	Sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau menoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : h}aula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَ ي	fathah dan alif atau ya	a>	a dan garis di atas
إِي	kasrah dan ya	i>	i dan garis di atas
أُو	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ	: Ma>ta
رَمَى	: Rama>
قِيلَ	: Qīla
يَمُوتُ	: Yamūtu

4. *Ta marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1. *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t].
2. *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata tersebut terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha(h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: Raudāh al-aṭfāl
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: Al-madīnah al-fāḍilah
الْحِكْمَةُ	: Al-hikmah

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh :

رَبَّنَا	<i>Rabbana</i> >
----------	------------------

نَجَّيْنَا *Najjaina*>

الْحَقُّ *Al-Haqq*

الْحَجُّ *Al-hajj*

نُعَمُّ *Nu‘ima*

عَدُوُّ *‘Aduwwn*

Jika huruf *ى* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah maka ia ditransliterasikan sebagai huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ ‘arabi (bukan ‘arabiyy atau ‘araby)

عَلِيٌّ ‘ali (bukan ‘aly atau ‘aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma’arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar.

Contohnya:

الشَّمْسُ : Al-Syamsu (bukan asy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : Al-Zalزالah (bukan az-zalزالah)

الْفَلْسَفَةُ : Al-Falsafah

الْبِلَادُ : Al-Biladu

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: Ta'murūna
النَّوْءُ	: An-Nau'
شَيْءٌ	: Syai'un
أُمِرْتُ	: Umirtu

8. Penulisan Kata Bahasa Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia.

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam Bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'an*), *sunnah*, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fi> z}ila>l al-qur'an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-ibara>t bi 'umum al-lafz} la> bi khusus al-sabab

9. Lafz al- Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ Dīnullāh بِاللَّهِ Bi>lla>h

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ Hum fi rahmatillah

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-).

Contoh:

Wa ma> muhammadun illa> rasu>l

Inna awwala baitin wudi' alinna>si lalladhi> bi Bakkata muba>rakan

Syahru ramadan al-ladh>i unzila fih al-Qur'an

Nazir al-Din al-Tusi>

Abu> Nasr al- Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abu> al-Walid Muhammad Ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,
Abu> al-Wali>d Muhammad (bukan : Rusyd, Abu> al-Walid
Muhammad Ibnu)*

*Nas}r Hamid Abu> Zaid, ditulis menjadi: Abu> Zaid, Nas}r Hami>d
(bukan: Zaid, Nas}r Hami>d Abu>)*

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah :

- a. Swt. = *subhanahu wa ta'ala*
- b. Saw. = *sallallahu 'alaihi wasallam*
- c. a.s. = *'alaihi al-sallam*
- d. r.a = *radiallahu 'anhu*
- e. QS.../...4 = QS. Al-Baqarah/2:4 atau QS. Al-Imran/3:4
- f. HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	بدونمكان
صهعى	=	صلنااللهعليهوسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدونناشر
الخ	=	إلآخره/لآآخرها

خ = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

1. ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
2. Et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
3. Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
4. Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
5. Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.
6. No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era moderen yang semakin canggih dan maju dengan teknologi hari ini, menantang para pengusaha dan pemangku perusahaan dengan berbagai peningkatan yang berkembang setiap harinya. Salah satu yang paling berperan penting dan berpengaruh dalam hal ini ialah lembaga keuangan. Lembaga keuangan pada dasarnya, baik bank maupun bukan bank memiliki tugas yang sama yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana, perbedaannya terletak pada cara menghimpun dan menyalurkan dananya. Lembaga perbankan dalam menghimpun dana dari masyarakat, melakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan jika bukan lembaga keuangan non bank hanya dapat menghimpun dana secara tidak langsung atau hanya melalui bentuk kertas berharga, pinjaman/kredit atau penyertaan.

Lembaga perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua kategori, diantaranya terdapat lembaga perbankan syariah dan lembaga perbankan konvensional. Kedua lembaga perbankan ini memiliki peran yang sama, dimana untuk mengumpulkan dana, mengelola dana, kemudian mengembalikan dana. Yang menjadi perbedaan dari kedua lembaga perbankan ini terletak pada cara mengelola dananya, prosedur beserta akad yang digunakan. Adapun penelitian ini akan lebih berfokus kepada lembaga perbankan konvensional seperti judul yang telah disebutkan, dimana peneliti menggunakan BRILink yang menjadi program dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dengan jaringannya yang luas

juga layanan, produk dan peminatnya sudah tersebar hampir diseluruh belahan Indonesia.

Bank BRI saat ini tumbuh secara dinamis dan memiliki kantor di hampir setiap daerah di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh pertumbuhan pasar dan beragamnya kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa perbankan yang berubah-ubah. Saat ini, Bank BRI telah menjadi komponen penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Bank BRI siap memenuhi kebutuhan pelanggan dengan berbagai layanan dan produk perbankan, jaringan kerja yang luas, dan teknologi canggih.¹ Dimana bank BRI juga dapat menawarkan jasa non-keuangan dengan layanan dari Agen BRILink. Bank Rakyat Indonesia juga berusaha mendapatkan dukungan pemerintah dengan mengembangkan produk baru untuk mendukung kelengkapan fasilitas kantor cabang dan Agen BRILink yang sudah tersebar diberbagai wilayah.²

Bank dan pemerintah memulai Branchless Banking pada tahun 2012, sebuah layanan perbankan yang tidak bergantung pada kantor cabang, menggunakan teknologi untuk berkomunikasi dengan klien. Pada tahun 2015, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program yang disebut “laku pandai”, yang berarti Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Setelah itu, BRI meluncurkan program BRILink sebagai tindak lanjut dari layanan tersebut karena nasabah yang semakin bertambah disetiap harinya bahkan di daerah terpencil, dan ini

¹Marsyandah Irwan Polapa, “Pengaruh Lokasi Dan Produk Terhadap Pendapatan Agen Brilink Pada Kabupaten Gorontalo,” *Jambura Accounting Review* 5 (2024).

²Abas Kasim dan Dedy Adytia Indrianto, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen Brilink Moh Arifin Di Kelurahan Alak, Kota Kupang,” *Bisnis Dan Manajemen* Vol. 15 (2023).

pasti akan sangat menguntungkan BRI. Layanan BRILink dapat mencapai masyarakat di berbagai wilayah. Untuk mendapatkan layanan banking online yang tersedia secara real time tanpa harus pergi ke unit BRI dan mengantri di teller. Masyarakat dapat melakukan berbagai macam transaksi melalui agen BRILink, termasuk transfer sesama BRI dan antar Bank, tarik dan setor tunai, dan pembayaran berbagai tagihan, seperti tagihan PLN, telepon, PDAM, BPJS, cicilan kredit kendaraan, dan layanan perbankan lainnya.

BRILink akan menghasilkan lebih banyak uang dari biaya administrasi, tetapi BRILink memiliki kelemahan dalam hal transaksi karena banyaknya transaksi yang dilakukan, ini disebabkan oleh BRILink menggunakan layanan operasi jaringan, yang menyebabkan sering terjadi gangguan yang menyebabkan kegagalan transaksi. Adapun semakin berkembangnya persaingan antar agen sebagai akibat dari pertumbuhan agen BRILink yang pesat, membuat agen BRILink berlomba-lomba untuk menyediakan layanan terbaik untuk dapat berdampak positif pada kemajuan bisnis yang dijalankan. Keuntungan dari dividen pembagian dengan BRI dan biaya administrasi yang dikenakan terhadap pelanggan, yang menarik perhatian banyak pelanggan untuk mendaftar sebagai agen BRILink.³

Produk layanan BRILink yang bertujuan untuk membantu pelayanan diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Memanfaatkan produk dan jasa mereka untuk memberikan pelayanan yang baik, Agen BRILink memasarkannya kepada pelanggan yang membutuhkan dengan menyediakan layanan yang sangat baik untuk klien mereka dan menghasilkan uang dari layanan yang diberikan dengan menggunakan pendapatan yang dihasilkan secara gratis atau lazim

³ *Ibid hal 134*

disebut pendapatan berbasis bebas. Adanya BRILink menguntungkan masyarakat karena layanan mengurangi waktu menunggu di ATM dan kantor cabang finansial. Melihat peluang dan kesulitan yang ada, Bank BRI mengeluarkan produk BRILink dengan prinsip keagenan dan dividen, dan memiliki fitur-fitur yang sama seperti bertransaksi di bank. Namun, karena jumlah calon nasabah yang tinggi dan kesadaran agen akan keuntungan menjadi agen BRILink, Bank BRI harus meningkatkan standar kualitas agennya.

Kualitas pelayanan bank adalah dengan menilai apakah kinerja layanan telah sesuai dengan standar layanan tertentu yang digunakan sebagai tolak ukur. Namun, evaluasi kualitas pelayanan bank tidak cukup hanya dengan membandingkan kinerja (performa) terhadap standar layanan, tetapi juga harus mempertimbangkan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan dan produk harus memenuhi ekspektasi pelanggan, bukan ekspektasi manajer.⁴ Dalam penyempurnaan layanan BRILink ini, diperlukan seorang Agen yang benar-benar paham bagaimana cara kerja, sistem, dan arti dari pelayanan itu sendiri. Yang mana pelayanan dapat di maknai sebagai bentuk kegiatan dalam memenuhi kebutuhan orang lain serta mencoba untuk menyediakan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan. Selain itu, pelayanan yang baik tentu bertujuan untuk kenyamanan dan kepuasan setiap pelanggan yang datang berkunjung.

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan dan diantara banyaknya bentuk layanan yang ditawarkan oleh agen brilink, masih terdapat pula kualitas layanan yang dimiliki oleh agen brilink yang menurut saya masih kurang dan tidak sesuai dalam sistem layanan yang berkualitas. Diantara yang paling menjadi perhatian saya,

⁴Indi Djastuti Hardi, Sugeng Wahyudi, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Cabang Blora)," *Diponegoro University*, 2016.

karna masih ada juga agen yang dalam melayani tidak terlalu ramah kepada nasabah, tidak berusaha untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman dengan melakukan obrolan ringan dengan nasabah, tidak melakukan tindakan inisiatif untuk bertanya lebih dulu mengenai kebutuhan atau keluhan yang dialami nasabah, dan masih ada juga agen yang meminta pin nasabah jika ingin menarik atau transfer uang melalui mesin EDC milik agen brilink, yang dimana semua tindakan ini jauh dan bertolak belakang dengan standar kualitas layanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian pada latarbelakang dengan fenomena yang telah dijelaskan dan yang telah penulis temukan dilapangan, maka dengan itu penulis tertarik untuk membahas dan memperluas serta mengembangkan lagi dalam penulisan karya ilmiah Proposal/Skripsi mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan Agen Brilink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan Agen Brilink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Sesuai dengan yang telah diniatkan sejak awal pengangkatan judul ini, penulis telah jauh-jauh hari berharap agar kiranya penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua kalangan untuk dijadikan sumber rujukan serta referensi penelitian dan juga sumber informasi serta tambahan nilai pengetahuan yang pasti

dan jelas mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa”.

2. Secara Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sarana informasi yang bermanfaat baik digunakan dalam meneliti ataupun sumber bacaan untuk menambah wawasan. Penelitian ini juga dikemas sedikit lebih sederhana oleh peneliti dengan harapan agar para pembaca kiranya dapat lebih mudah dalam hal memahami topik utama yang terkandung didalam penelitian ini. Dan tentu harapan selanjutnya semoga penelitian ini bermanfaat khususnya bagi Institut Agama Islam Negeri Parepare yang menjadi instansi pengabdian dalam pembuatan Proposal/Skripsi ini sebagai tambahan Literatur dan bukti penelitian mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa". Dan juga kepada Mahasiswa(i) dapat sebagai tambahan pengetahuan dan referensi tugas mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink diKecamatan Mambi Kabupaten Mamasa". Selanjutnya kepada Bank BRI dan pelaku Agen Brilink sekiranya tidak mengurangi dan harus selalu mempertahankan pelayanan yang baik seperti yang telah diprogramkan dan dipraktekkan sekarang ini dalam pelayanannya terhadap masyarakat luas. Dan kepada pihak lain (Masyarakat luas) agar kiranya penelitian ini dapat dipergunakan sebagai mana yang seharusnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Nur Eli Ningsya, dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink” Pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel acak dari klien untuk memilih responden untuk penelitian ini, yang menggunakan rumus slovin untuk mengumpulkan jumlah sampel yang diperlukan, dan hasilnya mencakup 88 responden yang kemudian diolah menggunakan program SPSS versi 25. Hasil studi menunjukkan bahwa uji t variabel kualitas Nilai pelayanan (X1) adalah thitung = 7,202 dan ttabel = 1,991. H0 ditolak, dan H1 diterima, yang berarti memengaruhi keputusan pembelian. Persepsi Kemudahan (X2) menemukan nilai thitung = 8,024 dan nilai ttabel lebih besar dari 1,991, H0 ditolak dan H1 artinya yang diterima berdampak positif pada keputusan pembelian, dan Kepuasan Pelanggan (X3) menemukan nilai thitung = 5,776, lebih besar dari ttabel = 1,991, dan H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti mempengaruhi keputusan pembelian.⁵

Linda Herlina, dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Analisis Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Pendapatan yang Diperoleh Agen BRILink” Pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling untuk melihat bagaimana analisis layanan, kepercayaan, dan

⁵Nur Eli Ningsya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink” (2022).

kepuasan masyarakat memengaruhi peningkatan pendapatan agen BRILink. Penelitian ini adalah jenis kuantitatif, dan populasinya adalah warga tegaldimo. Metode statistik digunakan untuk menganalisis data. Paket untuk Ilmu Sosial (SPSS).

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang didistribusikan melalui Google Forms, dengan 133 responden secara keseluruhan seseorang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan terhadap pendapatan agen BRILink tidak berdampak positif atau signifikan, dengan nilai t 0,483 dan nilai signifikansi 0,630 yang lebih besar dari 0,05. Selain itu, kepercayaan juga tidak berdampak positif atau signifikan dengan nilai t 1,591 dan nilai signifikansi 0,114 lebih dari 0,05; (3) kepuasan berdampak positif dan signifikan pada pendapatan agen. Dengan nilai t 5,075 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, BRILink Square memperoleh 0,548, atau 54,8%.⁶

Dina Pratiwi, dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Agen BRILink Terhadap Minat Menabung Nasabah BRI Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)” Pada tahun 2020. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pelanggan melihat kualitas Persepsi konsumen meningkat karena layanan agen BRILink meningkat 79,5%. pada kategori yang baik. Khususnya Kecamatan Bacukiki mendapatkan 75% menunjukkan minatmenabung Klien ialah kelas sedang. Hasil pengujian produk individu menunjukkan hubungan yang signifikan antara pendapatan pelanggan tentang kualitas layanan agen BRILink, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ditunjukkan

⁶Linda Herlina, “Skripsi: Analisis Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pendapatan Yang Diperoleh Agen BRILink (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta)” (2021).

oleh jumlah hitung r yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan agen BRILink adalah 0,496.

Hasil menunjukkan ada manfaat antara persepsi pelanggan terhadap layanan agen BRILink dan keinginan mereka untuk menabung, seperti hasil persamaan regresi: $Y = 8.050 + 0.314 X$, dengan menambah 1% nilai (Trust), nilai minat menabung meningkat sebesar 0.314. Hasilnya menunjukkan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,246, yang menunjukkan bahwa pengaruh persepsi pelanggan tentang layanan agen BRILink terhadap minat menabung sebesar 24,6%, dengan 76,4% dipengaruhi oleh variable tambahan yang tidak ditemukan dalam penelitian ini.⁷

Dari tiga penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas, dapat ditemukan persamaan pembahasan mengenai objek utama yaitu agen brilink atau lebih tepatnya kualitas layanan agen brilink, kemudian juga untuk metode yang digunakan. Dan untuk perbedaan terletak pada variabel yang digunakan yaitu ada yang memiliki 3 sampai 4 variabel dan ada juga 2 variabel termasuk penelitian saat ini. Selain itu, lokasi penelitian dan pendekatan yang digunakan untuk memperoleh informasi dan data serta banyaknya responden yang digunakan juga memiliki perbedaan yang jelas.

B. Tinjauan Teori

1. BRILink

BRILink adalah pengembangan layanan lembaga keuangan (BRI) yang memungkinkan pelanggan bekerja sama dengan mitra untuk melakukan transaksi perbankan secara real time secara online dengan menggunakan atau memanfaatkan

⁷Dina Pratiwi, "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Agen BRILink Terhadap Minat Menabung Nasabah BRI Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah), Parepare: IAIN Parepare" (2020).

fitru EDC mini ATM BRI yang didasarkan pada ide pembagian komite. BRILink melakukan operasi yang diatur dalam POJK No. 19/POJK.3/2014. menyajikan berbagai layanan keuangan tanpa menggunakan jaringan kantor tetap, namun melalui kerja sama antara manusia sebagai agen dan teknologi informasi sebagai perwakilannya. Sebuah produk perbankan bernama BRILink dirancang untuk memungkinkan pelanggan dan pelanggannya menikmati kemudahan dari layanan itu. Kebijakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dibuat berdasarkan undang-undang POJK mengenai layanan keuangan dalam bentuk keuangan inklusif di luar jaringan kantor resmi menunjukkan bahwa sarana pelayanan yang dapat membantu masyarakat melakukan segalanya aktivitasnya untuk kelompok orang yang tidak memahami, memakai, atau mendapat layanan perbankan.⁸

Keuntungan BRILink meliputi berbagai hal, diantara ialah sebagai berikut :

- a. Melakukan transaksi yang sering kita lakukan dengan mudah. Di antara transaksi keuangan yang sering terjadi adalah pembayaran listrik, pulsa, cicilan, asuransi, kendaraan, dan speedy dilakukan setiap bulan sebagai agen BRILink, untuk melakukan transaksi ini dapat dilakukan dengan mudah. melakukannya sendiri tanpa keluar dari rumah, dan lebih hemat karena setengah dari biaya administrasi akan kembali sebagai biaya untuk hasil.
- b. Cross Sell: Salah satu persyaratan untuk menjadi agen BRILink sudah mempunyai bisnis yang sudah beroperasi selama setidaknya satu tahun dengan Dengan kata lain, setiap agen BRILink pasti sudah memiliki bisnis misalnya menyediakan layanan pengetikan dan cetak foto, dengan adanya pelanggan BRILink, bisnis yang

⁸Novita Hatuluayo, “Pengaruh Sistem Transaksi Keuangan Brilink Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Manajemen Accounting, Tax and Production* Vol. 1, no. No. 1 (2023).

menawarkan jasa pengetikan dan cetak foto menjadi lebih terkenal, konsumen jasa, Akhirnya, orang mulai menggunakan layanan BRILink untuk mengetik dan mencetak foto.

c. Mendapatkan lebih banyak uang. Setiap individu mengajukan permohonan untuk menjadi agen BRILink pasti ingin mendapatkan uang tambahan. Selain itu, memang, BRILink ini dapat menghasilkan keuntungan tambahan bagi agen, dan keuntungan tentu saja, tambahan ini bisa sangat besar jika kita menarik banyak pelanggan.

Keuntungan BRILink yang ada tentu juga berdampingan dengan beberapa hal yang bertolak belakang seperti BRILink juga memiliki dampak negatif yang signifikan bagi agen BRILink sendiri ketika digunakan, yaitu:

- 1) Setiap calon agen BRILink yang mendapatkan alat EDC sebagai alat bisnis harus menyiapkan 3 juta rupiah untuk transaksi. Dananya kemudian dibekukan sebagai bukti penggunaan alat. Dana tersebut akan disimpan dan dapat dicairkan pada saat bersangkutan tidak lagi menjadi agen.
- 2) BRILink mirip dengan perusahaan lain yang membutuhkan sumber modal utama untuk beroperasi. Selanjutnya, Bank BRI hanya menyerahkan perangkat EDC.
- 3) Pada dasarnya, BRI menentukan selesainya transaksi dalam kurun waktu tertentu atau waktu yang ditetapkan. Setiap BRI menetapkan target transaksi.⁹

Agen BRILink harus melakukan minimal 200 transaksi setiap bulan. Jika jumlah ini kurang dari target setelah transaksi ditentukan, akan ada hukuman. Pinalti tersebut berlaku setelah 6 bulan berlalu. Setiap usaha memerlukan rencana untuk mencapai tujuannya. perhatikan perubahan yang terjadi di lingkungannya, baik

⁹Sumiyati Umar Yahya, “Skripsi: Dampak Penggunaan Agen Brilink Untuk Meningkatkan Layanan Pada BRI Cabang Ende Unit Nusantara (Surabaya: Universitas Hayam Waruk Perbanas Surabaya)” (2022).

internal maupun eksternal. Salah satu strategi pemasaran yang berhasil adalah sumber kesuksesan. BRILink juga memiliki kemampuan untuk memberikan kontribusi yang cukup besar untuk perkembangan usaha kecil dan menengah (UMKM) itu sendiri untuk mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan mengurangi tingkat pengangguran sebagai hasil dari pertumbuhan BRILink memberikan semangat bisnis untuk memaksimalkan keuntungan dengan transaksi yang berjalan. Setiap pembayaran dilakukan di agen untuk setiap transaksi yang kita lakukan, BRILink akan mengenakan biaya pembayaran tertentu yang dilakukan dan digunakan tarif pembayaran yang relatif kecil untuk transaksinya 5.000, meskipun tidak banyak, namun merupakan salah satu kontribusi (pendapatan) masyarakat. Jika transaksi dan bisnis BRILink berjalan dengan baik, itu akan menguntungkan masyarakat, khususnya agen.¹⁰

2. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan mencakup penyampaian jasa dengan cepat dan tepat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Harapan pelanggan adalah keyakinan yang dimiliki pembeli sebelum mencoba atau membeli suatu barang yang dijadikan dasar untuk penilaian kinerja produk. Kualitas layanan diukur sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang dapat diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh beberapa komponen, seperti layanan yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Apabila kualitas layanan sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan tersebut akan dianggap baik atau positif. Jika manfaat yang dilihat melebihi manfaat yang

¹⁰Suyanti, "Pengaruh Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink Di Kota Palopo" (2021).

diharapkan, maka kualitas jasa dianggap sebagai standar ideal. Demikian juga sebaliknya: jika layanan yang dilihat lebih buruk dari yang diharapkan, maka layanan itu dianggap buruk atau buruk. Kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan.¹¹

Komponen pemasaran yang signifikan adalah manfaat yang diberikan kepada kedua belah pihak (agen dan nasabah), sebagaimana Allah berfirman dalam *Q.S. Al Imran 3:159*.

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

Terjemahnya:

*Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakkal.*¹²

Artinya, berinteraksi kepada sesama haruslah dengan lemah lembut, karna jika dengan bersikap keras dan kasar maka orang disekitar kita akan pergi dan menjauh. Maka dari itu, maafkan dan mohonlah ampunan untuk sesama dan ajaklah mereka dalam segala urusan dan apabila telah bulat tekad dalam dirimu maka bertaqwalah kepada Allah. Sungguh Allah cinta kepada orang yang bertawakkal.

Efektif atau tidaknya suatu upaya untuk menjual jasa atau barang tergantung pada upaya yang gigih dalam pemasaran. Dalam fungsi pemasaran, layanan kualitas adalah sangat penting. Satisfaksi dengan kebutuhan dan keinginan adanya kegiatan

¹¹Ahmad Maulana Ifanuddin, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ilmiah Semarang* Vol. 2, no. No. 1 (2019).

¹²Al-qur'an dan terjemahan.

memungkinkan konsumen untuk mencapai pemasaran. Akibatnya, kemampuan untuk membuat dan mengembangkan program pemasaran yang sesuai merupakan salah satu masalah yang paling penting dalam menghasilkan transaksi antara produsen dan pelanggan. Memahami perilaku pelanggan dan meningkatkan kualitas adalah salah satu cara untuk memastikan bahwa aktivitas pemasaran berhasil pada pelayanan agar pelanggan puas setelah interaksi.¹³ masyarakat yang, aman, damai, makmur, dan bahagia hanya dapat diwujudkan di atas keadilan, kejujuran, persaudaraan, gotong-royong, dan bertolong-menolong dengan bersendikan hukum Allah yang sebenar-benarnya, lepas dari pengaruh setan, dan hawa nafsu.¹⁴

Riset ilmiah yang terdapat dalam berbagai panduan karya tulis yang beredar, tentu panduan yang terdapat dalam segi religius juga diperlukan untuk membuat apa yang kita kerjakan dapat berjalan secara seimbang. Hal seperti ini juga disebutkan dalam agama Islam bahwasanya kita harus selalu berlaku lemah, sopan, dan lembut saat melayani bisnis, baik itu barang maupun jasa. Kita tidak boleh memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang yang menerimanya, tetapi sebaliknya kita harus memberikan pelayanan yang baik kepada orang yang menerimanya. Dan dalam hal tata krama dan kebaikan perilaku dalam hal bisnis, Al-Qu'ran dan hadist selalu memberikan petunjuk. Seorang pebisnis muslim harus berperilaku dan bertata krama dengan bisnis mereka sesuai yang dianjurkan di dalam

¹³Ari Fernandes, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 6, no. 1 (2021).

¹⁴St Nurhayati Ali, "Muhammadiyah Konsep Wajah Islam Indonesia" Hal. 119, desember 2019

Al-Quran dan Sunnah. Sopan santun adalah salah satu pilar utama dan inti dari kebaikan, tinkah laku, dan jiwa melayani dalam bisnis.¹⁵

Kualitas layanan yang baik tentu pelayanannya disertai dengan etika yang baik pula, Karena etika adalah tindakan yang sangat penting dalam hubungan manusia, seorang pebisnis yang mengabaikan etika saat menjalankan bisnisnya tidak akan berhasil. Sebagaimana *Hadis Nabi riwayat Abu Ya'la dari Ibnu Umar, Nabi s.a.w. bersabda:*

ما صبر أهل بيت ثلاثة على جهد إلا أتاهم الله برزق

Artinya:

*Tidaklah tiga orang dari ahli rumah bersabar melainkan Allah akan berikan rezeki kepadanya.*¹⁶

Maknanya, janganlah kita berputus asa dan bersabarlah kita karna Allah s.w.t. akan memberikan rzeke kepada orang yang ia kehendaki. Oleh karena itu, ikuti tindakan yang dalam memasarkan produk, beretika sangat penting karena dapat meningkatkan jumlah pelanggan yang setia melawan perusahaan.¹⁷

Indikator Kualitas Layanan

Menurut teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman, terdapat lima indikator penilaian kualitas yang dirancang dalam singkatan SERVQUAL (Service Quality).¹⁸

¹⁵Safira Wardani Dkk, “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap,” *Jurnal Mirae Manajemen* 8, no. 3 (2023): 347.

¹⁶Monzer Kahf “*Ayat dan Hadits tentang Ekonomi*” (PT. KNEKS) 2022

¹⁷I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Parepare: PT. IAIN Parepare Nusantara Press)*, 2022.

¹⁸Hasriani, “Skripsi: ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare)’ Institut Agama Islam Negeri Parepare, Parepare)” (2021).

1. Reliability (Keandalan)

Reabilitas atau keandalan didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Keandalan dalam pemaknaan yang lebih luas lagi merupakan suatu ilmu atau kemampuan yang digunakan dalam memprediksi, menganalisa, mengurangi dan mencegah terjadinya kegagalan yang mungkin terjadi dari waktu ke waktu. Selain itu, keandalan juga merupakan kualitas yang sifatnya bertahan lama.

2. Responsiveness (Daya tanggap)

Daya tanggap adalah kemauan karyawan dan manajemen bank untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat dan mendengar dan menangani keluhan pelanggan. Selain itu, daya tanggap juga dapat disimpulkan sebagai suatu kemauan untuk membantu masyarakat dalam memecahkan dan menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi dengan diukur berdasarkan pelayanan yang cepat, pelayanan yang tepat waktu, merespon permintaan dan menyampaikan informasi secara detail dan jelas untuk dipahami dan bersedia untuk membantu nasabah.

3. Assurance (Jaminan)

Jaminan atau asuransi harus berpengetahuan dan sopan, memberikan rasa aman kepada pelanggan saat melakukan berbagai transaksi, dan pihak perbankan harus mampu menjaga kerahasiaan data pelanggan dan memenuhi janji mereka kepada pelanggan sebelumnya. Jaminan juga merupakan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah dititipkan dan diberikan seseorang untuk dijaga. Maka sebagai seorang agen brilink haruslah profesional dalam menjaga kepercayaan nasabahnya untuk menghindari perpecahan dan menjaga kesetiaan satu sama lain.

4. Empathy (Perhatian)

Agen Brilink harus lebih peduli untuk memberikan perhatian khusus kepada klien mereka secara pribadi untuk meningkatkan komunikasi dan memahami lebih baik kebutuhan klien. Perhatian juga dapat dimaknai sebagai keaktifan jiwa yang secara khusus diarahkan kepada objek tertentu, dimana perhatian tersebut memiliki hubungan untuk kebutuhan fungsi-fungsi jiwa lainnya. Sebagai seorang agen brilink harus menampakkan rasa empati atau perhatiannyadengan menciptakan suasana yang nyaman dengan nasabah dan juga membawa nasabah lebih dekat dengan obrolan ringan yang dapat menciptakan suasana lebih rileks.

5. Tangibles (Bukti fisik)

Pelayanan yang diberikan oleh agen Brilink dikenal sebagai bukti fisik atau tangibles, yang mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan berbagai macam perlengkapan yang baik dan terawat. Dalam hal ini sebagai agen brilink harus aktif merawat dan memperbaharui serta menjaga fasilitas yang dimilikinya, sehingga saat melakukan transaksi dengan nasabah dapat terlaksana dengan lancar dan fleksibel. Hal ini juga akan dapat mendatangkan eksistensi nasabah dengan tampilan fasilitas yang lengkap, bersih dan menarik.

3. Pendapatan

Menurut teori akuntansi Eldon S. Hendriksen, pendapatan dapat didefinisikan secara luas sebagai keuntungan yang diterima oleh perusahaan. Umumnya, perusahaan mengukur pendapatannya dengan menggunakan satuan harga pertukaran yang sesuai. yang dapat dianggap sebagai pendapatan, yaitu ketika organisasi perusahaan telah menyelesaikan semua operasi bisnis. Menurut Sofyan Syafri Harahap, keuntungan berasal dari pemasukan yang diterima oleh perusahaan dari

pelanggan setelah penjualan produk dan layanan kepada pelanggan. Soemarso menyatakan bahwa pendapatan ialah peningkatan kas perusahaan dan penurunan utang perusahaan terhadap hasil yang didapatkan dari penyerahan barang atau jasa yang seluruh aktivitasnya dicatat dalam arsip perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan adalah hasil dari transaksi jual beli antara produsen dan konsumen.¹⁹

Besar kecilnya pendapatan bergantung pada hasil usaha, sebagaimana *Allah* berfirman dalam *Q.S. Al-Qashash 28: 77*.

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧﴾

Terjemahan :

*Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.*²⁰

Pada ayat diatas menjelaskan bahwasanya, carilah anugrah Allah kepadamu untuk akhiratmu, namun jangan lupakan hak untuk duniamu. Disamping itu, berbuatlah kebaikan kepada sesamamu sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan jangan pula kamu membuat kerusakan diatas muka bumi karna sungguh Allah tidak suka terhadap orang yang membuat rusak.

Pendapatan menurut ekonomi dari definisi sebelumnya bahwa satu pihak mengirimkan dana kepada pihak-pihak lain. Menurut ilmu ekonomi, pendapatan menutup kemungkinan perubahan yang melebihi total harta kekayaan perusahaan

¹⁹Suyanti, Skripsi: “Pengaruh Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink Di Kota Palopo.” (Palopo: IAIN Palopo, 2021)

²⁰Al-qur’an dan terjemahan.

pada awal periode, dan menunjukkan berapa banyak nilai statis yang ada di akhir periode. Pendapatan adalah total harta kekayaan periode ditambah perubahan penilaian yang bukan karena perubahan hutang dan modal. Maka dapat disimpulkan bahwa pendapatan hanya berasal dari arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang diterima perusahaan itu sendiri. peningkatan ekuitas perusahaan dari pendapatan. Pendapatan atau keuntungan yang akan diperoleh tentu memiliki banyak hal yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk mendapatkan loyalitas konsumen, seperti menjadi jujur, dapat dipercaya, tidak menipu hanya untuk mendapatkan keuntungan, dan toleran.²¹ Hal ini bertujuan menambah rasa percaya dari konsumen atau nasabah untuk tetap melakukan transaksi di pihak kita.

Beberapa sumber pendapatan adalah sebagai berikut:

- a. Pendapatan Operasional, yang merupakan pendapatan yang berasal dari operasi utama perusahaan.
- b. Pendapatan yang tidak berkaitan dengan operasi, atau pendapatan yang tidak terlibat dalam operasi perusahaan maksudnya keuntungan yang dihasilkan dari faktor extern.
- c. Pendapatan yang luar biasa, yang berarti pendapatan yang tidak menentu di mana keuntungan ini tidak biasa terjadi dan biasanya tidak terjadi lagi di masa mendatang.²²

²¹Musmulyadi Jumrah, Rusnaena; dkk, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Di Cafe Naura Kota Parepare (Analisis Ekonomi Syariah)," *Jurnal of Manajemen* 5, no. 3 (2022): 54.

²²Ayu Andira, "Skripsi: Pengaruh Produk Brilink Dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Sinjai Utara (Sinjai: Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai)" (2022).

Menurut Sholihin, pendapatan adalah semua penerimaan, baik tunai maupun nontunai, yang berasal dari hasil penjualan barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu. Menurut Putong, pendapatan adalah pembayaran untuk menyediakan jasa kepada orang lain; setiap orang mendapatkan uang karena bekerja untuk orang lain. Menurut Susanti, yang disebut pendapatan adalah pendapatan yang diperoleh dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan terdiri dari semua uang yang diterima dari penjualan barang dan jasa yang dijual oleh perusahaan. Pendapatan (pendapatan) adalah pendapatan yang belum dikurangi biaya dan biaya, sedangkan penghasilan adalah pendapatan bersih yang sudah dikurangi biaya dan biaya.²³

Indikator Pendapatan

Soemarso SR mengatakan bahwa pendapatan perusahaan dapat dibagi menjadi dua kategori: pendapatan operasi (yang berasal dari kegiatan dasar atau awal). Pendapatan non-operasi (yang berasal dari pemasukan yang tidak berasal dari kegiatan dasar atau awal) perusahaan. Berbagai jenis transaksi dapat menyebabkan peningkatan nilai aset tetap, tetapi tidak semua transaksi dapat menghasilkan pendapatan. Penentuan keuntungan adalah proses membedakan pertumbuhan aktiva yang menghasilkan pendapatan.²⁴ Maka dapat disimpulkan bahwa pendapatan terdiri dari dua kategori yaitu:

1. Pendapatan Operasi

Pendapatan operasi adalah pendapatan yang diperoleh dari kegiatan dasar. Dalam Agen BRILink yang berarti pendapatan yang diperoleh dari perjanjian awal dengan pihak Bank BRI, yang mana Agen yang memenuhi target penjualan seperti

²³Nurul Anggia, Radiyan; dkk, "TEORI PENDAPATAN (Studi Kasus: Pendapatan Petani Desa Medan Krio)," *Medan: PT. Tahta Media Group*, 2023, 1.

²⁴Soemarsono S. R., *Akuntansi Pengantar*, 4th ed., 2000.

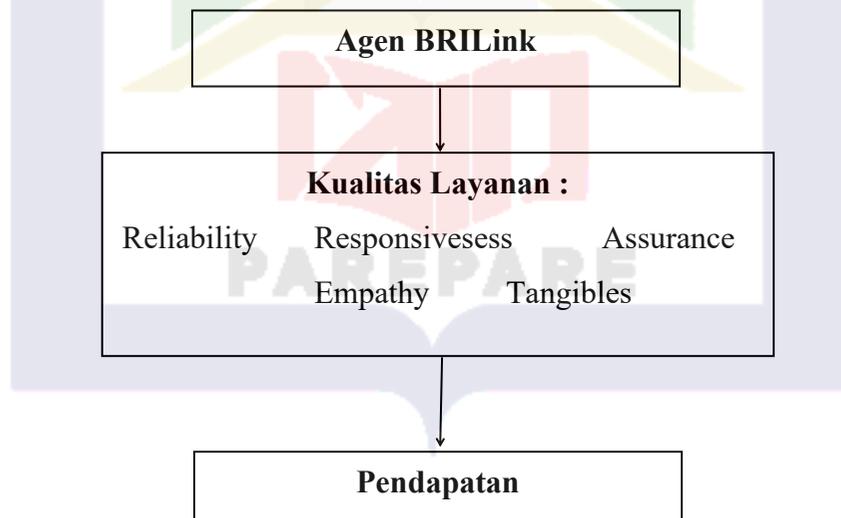
yang ditanggihkan oleh pihak Bank BRI, maka Agen akan memperoleh pendapatan (gaji).

2. Pendapatan Non Operasi

Pendapatan non operasi merupakan pemasukan yang tidak berasal dari kegiatan awal dengan perusahaan. Dalam skala Agen BRILink berarti pendapatan yang diterima setelah melayani nasabah dengan jasa, kemudian nasabah membayarkan tagihan atas pelayanan jasa yang mereka terima dengan kata lain biaya administrasi.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah suatu gambaran secara garis besar yang dimana menjelaskan tentang alur sebuah penelitian beserta konsep penelitian yang menjadi tujuan dalam sebuah penelitian. Dan adapun hasil kerangka pikir dari uraian yang telah dipaparkan dalam tinjauan teori dan penelitian dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka pikir

D. Hipotesis

Hipotesis terdiri dari dua kata: hypo dan thesis, secara etimologis. Penggunaan hipotesis dalam penelitian karena hipotesis hanyalah solusi temporer untuk temuan penelitian yang akan dilakukan. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai pernyataan yang mengandung asumsi logis atau bijak yang akan dibuktikan melalui penyelidikan.²⁵ Hipotesis adalah jawaban terhadap dugaan sementara peneliti yang dituangkan dalam rumusan masalah. Disebut sebagai dugaan sementara, alasan setiap hasil atau tanggapan dapat dihubungkan dengan teori yang relevan, tetapi tidak didasarkan pada data asli yang ada di lapangan sesuai dengan cara mereka diambil, sehingga hipotesis dapat didefinisikan sebagai solusi temporer untuk konsep yang sudah ada sesuai dengan rumusan masalah yang dimaksud dan sementara belum memiliki hasil yang tepat untuk mengevaluasi apakah kualitas layanan berdampak pada pendapatan agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa, sehingga dibuat pernyataan sebagai berikut:

- Ho : Tidak terdapat pengaruh antara variable x (kualitas layanan) terhadap variable y (pendapatan) Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.
- Ha : Terdapat pengaruh antara variable x (kualitas layanan) terhadap variable y (pendapatan) Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

²⁵Paulus Insap Santosa, *Metode Penelitian Kuantitatif-Pengembangan Hipotesis Dan Pengujiannya Menggunakan Smartpls*, 2018.

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif memeriksa teori-teori tertentu dengan melihat bagaimana hubungan antarvariabel berkorelasi. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji korelasi dan uji regresi sederhana. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan teori atau hipotesis dan juga menggunakan model matematis yang berkaitan dengan suatu fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Agen Brilink Mambi, yang berlokasi di Kecamatan Mambi, Kabupaten Mamasa, Provinsi Sulawesi Barat. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini, dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya surat izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 1 (satu) bulan lamanya (menyesuaikan kondisi lapangan).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam jangka waktu dan ruang lingkup tertentu disebut populasi. Dalam bahasa Inggris, "populasi" berarti "jumlah penduduk". Oleh karena itu, ketika kata "populasi" disebutkan, orang biasanya mengaitkannya dengan masalah kependudukan.²⁶Selain itu, benar karena

²⁶Nur Fadila, "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian," *Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 1 (2023): 17.

itulah arti sebenarnya dari kata populasi. Kata populasi kemudian menjadi sangat populer dan digunakan di banyak disiplin ilmu. Kata "populasi" sangat umum digunakan dalam metode penelitian untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Akibatnya, populasi penelitian adalah keseluruhan (universum) dari objek penelitian, termasuk manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya.²⁷

Menurut pengertian lain, populasi adalah semua makhluk manusia, termasuk manusia, benda, dan hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber data untuk penelitian yang memiliki karakteristik tertentu. Suatu wilayah yang dikategorikan menurut jenisnya dan dipandang sebagai objek atau entitas yang memiliki kemampuan dan sifat unik yang telah ditentukan oleh pengkaji, kemudian hal itu diterima, dan setelah itu dibuat kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan ialah Agen BRILink.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang berfungsi sebagai sumber data penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk menggambarkan seluruh populasi.²⁸ Sampel adalah separuh dari hasil populasi saat ini. Ini terdiri dari beberapa orang di masyarakat itu sendiri agar peneliti dapat membuat kesimpulan dari penelitian, mereka harus memeriksa sampelnya. Sampel ini diambil dari jumlah populasi penelitian. Sampel juga merupakan bagian dari populasi yang memiliki sifat dan berkarakteristik sama yang menggambarkan serta dapat mewakili keseluruhan dari populasi yang digunakan dalam suatu penelitian.

²⁷M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana-Prenada Media Group, 2008) Hal. 99

²⁸Ibid. hal.20

Peneliti menggunakan 11 Agen BRILink dari semua jumlah yang ada untuk pengambilan sampel Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Observasi

Observasi adalah melihat pola perilaku orang dalam situasi tertentu untuk mengetahui fenomena yang relevan. Pengamatan pola perilaku manusia dalam kondisi tertentu untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang diinginkan dikenal sebagai observasi dalam penelitian. Karena apa yang dilakukan orang belum tentu sama dengan apa yang dikatakan orang, observasi sangat penting untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang orang. Proses pengumpulan data langsung melalui pengamatan individu dan lokasi saat penelitian dikenal sebagai observasi.

Kelebihan dan Kekurangan Observasi²⁹

a) Kelemahan:

- 1) Banyak peristiwa yang tidak dapat diamati secara langsung termasuk kehidupan pribadi seseorang yang sangat rahasia.
- 2) Jika penonton tahu bahwa mereka sedang diteliti, mereka akan mengambil sikap atau sengaja menimbulkan kesan yang lebih baik atau lebih buruk terhadap penonton.
- 3) Setiap peristiwa tidak selalu dapat diprediksi sebelumnya, sehingga sulit bagi yang melihatnya. Demikian pula, menunggu reaksi yang dibuat seringkali tidak

²⁹ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *METODOLOGI PENELITIAN* (Jakarta: PT Bumi Aksara 2009) Hal. 75-76

dapat terjadi secara spontan, bahkan kadang-kadang perlu menunggu waktu yang lama, yang membuatnya membosankan.

- 4) Seringkali, tugas observasi terganggu oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya, seperti cuaca buruk.
- 5) Kejadian, yang kadang-kadang berlangsung bertahun-tahun, tetapi kadang-kadang sangat pendek, bahkan terjadi secara bersamaan di beberapa tempat, membuat pengamat sering mengalami kesulitan untuk mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan.

b) Keuntungan dari Observasi:

- 1) Observasi adalah cara yang langsung untuk mempelajari berbagai gejala. Banyak aspek tingkah laku manusia hanya dapat diamati melalui observasi.
- 2) Diamati lebih baik daripada menjawab kuesioner bagi orang yang sibuk.
- 3) Dapat mencatat saat gejala muncul.

2. Koesioner

Menurut Creswell, *Questionnaires a type of survey, are designed to be completed by participants in a study and returned to the researcher.* Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana responden atau partisipan mengisi pertanyaan atau pernyataan dan kemudian mengembalikannya kepada peneliti setelah diisi lengkap. Dengan kata lain, peneliti berusaha untuk mengukur berbagai macam sifat melalui pedoman. Kuesioner adalah alat pengumpulan data di mana responden atau partisipan mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti.³⁰

³⁰Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: ALFABETA CV., 2015) Hal. 230

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana responden atau partisipan mengisi pertanyaan atau pernyataan dan kemudian mengembalikannya kepada peneliti setelah diisi lengkap. Metode ini mengumpulkan data dengan memberikan beberapa pernyataan mengarah ke titik fokus yang akan diteliti, kemudian akan dijawab oleh para responden dengan apa yang sebenarnya mereka alami dan terjadi dilokasi penelitian.. Dari pernyataan ini, didistribusikan kepada agen dan masyarakat untuk dijawab serta hasilnya tertentu diambil untuk digunakan sebagai sampel, dan hasilnya kemudian akan diambil untuk dibandingkan dengan didapat tersebut diuji untuk menentukan validitas pernyataan tersebut untuk dilanjutkan atau tidak.

Pernyataan atau pertanyaan dalam sebuah survei diukur dengan nilai penilaian (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju). Skala likert yang dapat digunakan akan dibuat dari pernyataan hasil saringan akhir untuk menghitung skala sikap dan mengembangkan kuisisioner baru untuk pengumpulan selanjutnya. Variabel yang akan diukur dijabarkan dengan menggunakan skala likert dari variabel ke dimensi, dari dimensi ke indikator yang dijabarkan, dan dari subindikator yang dapat diukur merupakan bagian dari indikator. Pada akhirnya, subindikator dapat digunakan sebagai ukuran untuk membuat pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh peserta.³¹

4. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka, dan gambar, serta laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian

³¹N Dian, "Pengaruh Komunikasi, Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Extrupack Bekasi Barat (Jakarta: Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia Jakarta)" (2020).

dikenal sebagai dokumentasi. Dalam kasus ini, peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan subjek penelitian. Metode dokumentasi yang dilakukan dengan mengumpulkan data pengetahuan, fakta, dan data. Setelah dokumentasi, data dikumpulkan, diklasifikasikan, dan dijelaskan yang berkaitan dengan masalah dokumentasi penelitian dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya yang lainnya yang terdapat dilapangan tempat meneliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar, dan karya besar lainnya berkontribusi pada proses penelitian.³²

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional digunakan untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan yang berkaitan dengan istilah yang digunakan dalam judul skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink”. Operasi yang harus dijelaskan, misalnya:

1. Agen BRILink

Agen BRILink yang dimaksud dalam penelitian ini ialah nasabah bank BRI yang kemudian mendaftarkan dirinya sebagai Agen BRILink untuk membantu BRI dalam melayani nasabah lain yang mungkin masih kesulitan dalam menjangkau pelayanan Bank BRI secara langsung. Atau apakah mungkin seorang nasabah yang menginginkan kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus mengantri.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dimaksudkan dalam penelitian ini ialah untuk pelayanan yang ditawarkan oleh agen yang memenuhi keinginan pelanggan. Peneliti

³²Mery Mery, “Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang”(Parepare: Institut Agama Islam Negeri Kota Parepare)” (2021).

menggunakan indikator kualitas pelayanan sebagai alat dan fasilitas yang baik, tanggung jawab, keamanan, dan kepercayaan untuk digunakan dalam studi.

3. Pendapatan

Pendapatan yang dimaksud adalah hasil dari kinerja Agen BRILink dalam melaksanakan kerjanya sesuai yang telah menjadi kesepakatan dengan BRI. Penelitian ini juga terdapat dua variabel yaitu adalah variabel independen dan variabel dependent. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, sementara variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen lain yang muncul sebelumnya. Kualitas layanan adalah variabel independen, sedangkan dependen yaitu pendapatan agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
	Kualitas Layanan (x)	Pemberian layanan yang baik dan benar	1) Reliability (Kepatuhan) 2) Responsiveness (Daya tanggap) 3) Assurance (Jaminan) 4) Empathy (Perhatian) 5) Tangibles (Bukti fisik)
	Pendapatan (y)	Hasil penjualan yang didapatkan	1) Pendapatan operasional 2) Pendapatan non operasional

F. Instrumen Penelitian

Peneliti memilih metode koesioner sebagai alat penelitian. Metode ini mengumpulkan data dengan memberikan beberapa pernyataan mengarah ke titik fokus yang akan diteliti. Dari pernyataan ini, didistribusikan kepada Agen BRILink

untuk dijawab serta hasilnya tertentu diambil untuk digunakan sebagai sampel, dan hasilnya dibandingkan dengan diperoleh tersebut diuji apakah pernyataan tersebut memiliki kelayakan untuk dilanjutkan atau tidak. Pernyataan atau pertanyaan dalam sebuah survei diukur dengan skala liker (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Dimana skala ini dimulai dari nilai terendah 1 (satu) hingga nilai tertinggi yaitu 5 (lima).

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pemeriksaan yang dimaksudkan untuk menggambarkan seberapa banyak alat ukur yang digunakan mengukur apa yang diukur. Pemeriksaan validitas digunakan untuk menentukan legalitas suatu kuesioner. Suatu survei dianggap valid jika pertanyaan kuesioner memiliki kemampuan untuk menunjukkan sesuatu yang akan diukur dengan kuesioner ini.³³ Uji validitas juga dikenal sebagai uji kesahihan, menunjukkan kapasitas suatu alat ukur untuk mengukur apa yang diukur. Dalam uji validitas, jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur, oleh karena itu, data tersebut dianggap sah rincian pernyataan yang ditemukan dalam kuesioner dievaluasi terhadap variabel yang relevan. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui seberapa jika suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya dengan cermat, instrumen pengukur dikatakan valid apabila mengukur apa yang seharusnya dapat diukur atau memberikan hasil yang sesuai dengan harapan peneliti. Untuk menguji data dan kemudian butir kuesioner.

³³Musrifah Dkk;, “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah,” *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 433.

Dalam hal ini, peneliti akan menguji butir-butir yang telah diperoleh sebagai jawaban dari para responden dalam uji validitas untuk mengukur keakuratan data yang dikumpulkan. Kemudian setelah data hasil penelitian ditemukan dalam pengujian validitas, maka akan dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya untuk mengetahui lebih dalam lagi keakuratan data yang digunakan dan diperoleh di lokasi penelitian. Dalam pengambilan keputusan pada uji validitas ini berdasarkan pada:

Jika nilai r hitung $>$ dari r tabel = valid

Jika nilai r hitung $<$ dari r tabel = tidak valid

Cara menentukan nilai r hitung dapat dilakukan dengan uji correlation pada aplikasi SPSS, sedangkan untuk mengetahui nilai r tabel dapat menggunakan rumus:³⁴

$$df=N-2$$

df = derajat kebebasan (*degree of freedom*)

N = jumlah sampel

Selain menggunakan rumus diatas untuk mengetahui nilai r tabel, dapat juga seorang peneliti menggunakan tabel tingkat signifikansi yang lebih simple dan mudah untuk dipahami untuk mengetahui nilai r tabel yang kita gunakan dalam penelitian, berikut akan dilampirkan:

³⁴Muhammad Abdul Rohman, "Pengertian R Tabel Beserta Penggunaannya Untuk Uji Validitas," <https://sekolahstata.com/r-tabel>, 2024.

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3389	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Gambar 3.1 Tingkat Signifikansi Uji Satu Arah

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata "reliabilitas", yang berarti keajegan pengukuran. Uji reabilitas digunakan untuk menentukan apakah suatu alat dapat diandalkan penelitian Reliabilitas alat menunjukkan bahwa itu dapat dipercaya. Reliabilitas suatu uji menunjukkan tingkat stabilitas, akurasi, konsistensi, dan kemampuan untuk memprediksi yang dapat diandalkan adalah pengukuran yang dapat mengumpulkan informasi yang konsisten.³⁵ Reabilitas berarti mengetahui seberapa konsisten hasil pengukuran konsisten, ketika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih pada gejala yang sama dengan menggunakan instrumen pengukur yang sama. Uji reabilitas digunakan untuk menentukan apakah suatu alat dapat diandalkan penelitian Reliabilitas alat menunjukkan bahwa itu dapat dipercaya. Untuk memudahkan perhitungan peneliti, uji reabilitas digunakan dengan asisten untuk SPSS. Adapun yang akan diketahui dalam pengujian reliabilitas ini yaitu nilai cronbach alpha, dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah berdasarkan pada:³⁶

Jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 = konsisten

Jika nilai *cronbach alpha* < 0,60 = tidak konsisten

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah sebaran data pada kelompok data atau variabel tersebut apakah berdistribusi normal? Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang dikumpulkan dari populasi normal atau dari distribusi normal. Metode klasik untuk menguji normalitas data tidak terlalu rumit.

³⁵ Ibid hal.433

³⁶Uedufy Uedufy, "Cara Menghitung Alpha Cronbach Di Excel," <https://uedufy.com>, 2024.

Dalam penelitian ini digunakan teknik uji normalitas kolmogrov smirnov. Kormogolov smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik, dimana uji normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Karna model regresi yang baik yaitu memiliki residual yang berdistribusi normal. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas (kormogolov smirnov) sebagai berikut:³⁷

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.

Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

4. Uji korelasi

Uji korelasi adalah salah satu jenis analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui bagaimana dua variabel kuantitatif berhubungan satu sama lain. Definisi korelasi yang lebih spesifik, yaitu menunjukkan hubungan substantif numerik (angka atau bilangan). Dari definisi ini, juga menunjukkan tujuan dari analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara dua variabel. Analisis hubungan, juga dikenal sebagai korelasi, menganalisis arah hubungan di antabel bebas, tel atau lebih, dengan tujuan menentukan kekuatan akibat dari variabel tertentu (varia variabel verbadap varia) dan besarnya dampak yang disebabkan oleh analisis hubungan antara variabel-variabel. Ada beberapa jenis hubungan, yaitu:

a. Hubungan yang Simetris.

Hubungan simetris menunjukkan sifat kebersamaan antara dua variabel atau lebih, tetapi tidak menunjukkan hubungan sebab akibat atau saling memengaruhi.

³⁷Akhmad Rozali, "Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Pada SPSS," <https://youtu.be/h8xc8VH7Wpk?si=jbSV2i20Z3bXPOZD>, 2024.

Karena kedua variabel tidak saling memengaruhi, variabel bebas dan variabel terikat tidak diketahui dengan pasti dalam hubungan ini.

b. Hubungan Teoritis.

Hubungan antara dua atau lebih variabel yang bersifat memengaruhi antara variabel bebas dan variabel tak bebas disebut hubungan kausal. Hubungan antara variabel bebas, atau variabel bel yang memengaruhi, dan variabel terikat diketahui dengan pasti atau dapat dibedakan.

c. Hubungan Kerja Sama

Hubungan interaktif, juga dikenal sebagai "hubungan timbal balik", adalah hubungan antara dua variabel atau lebih yang saling mempengaruhi di mana kedudukan variabel X dan Y dapat bergantian satu sama lain. Dalam hubungan ini, identitas kedua variabel diketahui atau dapat dibedakan.³⁸

Uji korelasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu uji korelasi pearson atau product moment. Korelasi pearson merupakan korelasi sederhana yang hanya melibatkan satu variabel (dependent) dan satu variabel (independent). uji korelasi ini untuk mengukur keeratan hubungan linear antara dua variabel dengan distribusi normal. Korelasi pearson berkisar antara -1 dan 1, jika nilai positif maka menunjukkan hubungan antara dua variabel searah yang berkembang dan meningkat, sedangkan jika nilai negatif menunjukkan hubungan yang akan dan berkurang. Tingkat keeratan dijelaskan menggunakan tabel berikut:³⁹

³⁸Ir. Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013) Hal. 250-251

³⁹Kabinet Adhikara, "Korelasi Pearson," <https://ss.mipa.ub.ac.id/korelasi-pearson/>, 2024.

Tabel 3.2 Tingkat Keeratan

Interval Koefisien	Keeratan Korelasi
0,00-0,20	Sangat Lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,70	Sedang
0,71-0,90	Kuat
0,91-0,99	Sangat Kuat
1	Korelasi Sempurna

Pengambilan keputusan pada uji ini yaitu:

Jika nilai signifikan < dari 0,05 maka disebut berkorelasi.

Jika nilai signifikan > dari 0,05 maka disebut tidak berkorelasi.

5. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana mengacu pada hubungan linear antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dengan menggunakan analisis ini, dapat diketahui arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dan juga dapat memprediksi nilai variabel terikat jika nilai variabel bebas meningkat atau menurun. Data biasanya digunakan untuk regresi sederhana dalam bentuk skala interval atau rasio. Berikut adalah rumus regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

Spesifikasi:

Y= Variabel dependen, atau variabel terikat

X= Variabel independen, atau variabel bebas

a= Konstanta (nilai Y dalam kasus X = 0)

b= Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

Dalam analisis regresi sederhana, tujuan dari analisis adalah untuk mengetahui bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independen, dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terkait atau dependent. Persamaan regresi sederhana terdiri dari satu variabel bebas dan satu variabel terkait. Jika ada lebih dari satu variabel bebas dalam persamaan regresi, persamaan tersebut disebut persamaan regresi sederhana.⁴⁰



⁴⁰Mulyono, "Analisis Regresi Sederhana," <https://bbs.binus.ac.id>, diakses pada 10 juni 2024.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini akan menggambarkan tentang berbagai temuan yang telah peneliti peroleh dilokasi penelitian, seperti olahan data dan semua informasi melalui sebaran koesioner yang telah diberikan oleh peneliti kepada para responden. Penelitian ini dilaksanakan di kabupaten mamasa, tepatnya di kecamatan mambi kabupaten mamasa. Teknik dan pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan penelitian lapangan, dimana peneliti terlibat langsung dan turun kelapangan atau lokasi penelitian untuk memperoleh data yang memiliki keterkaitan dengan misi penelitian, dalam hal ini dengan cara memberikan koesioner kepada semua agen brilink yang terdapat di kecamatan mambi. Data yang peneliti peroleh berjumlah 11 orang (11 agen brilink) yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian instrumen penelitian. Dan pengujian instrumen penelitian ini yaitu dengan koesioner (validitas, reabilitas, normalitas, korelasi dan regresi sederhana).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan agen brilink di kecamatan mambi kabupaten mamasa. Untuk mengetahui lebih lanjut perincian hasil penelitian ini yang mengenai tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa” dengan menggunakan pengujian aplikasi spss akan dideskripsikan sebagai berikut:

1. Karakter Responden

a). Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lakilaki	6	54,5	54,5	54,5
perempuan	5	45,5	45,5	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Pada tabel jenis kelamin responden dapat dilihat jumlah Agen BRILink yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 11 orang dengan frekuensi lakilaki ada 6 orang atau 54,5%, dan perempuan ada 5 orang atau 45,5%. dan total frekuensi ada 11 orang dengan presentasi 100,0%.

b). Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30	8	72,7	72,7	72,7
31-40	2	18,2	18,2	90,9
51-60	1	9,1	9,1	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Pada tabel usia responden (Agen BRILink) dapat dilihat bahwasanya usia yang memiliki presentasi paling banyak adalah usia 21-30 dengan frekuensi 8 atau 72,7%, usia 31-40 dengan frekuensi 2 atau 18,2%, usia 51-60 dengan frekuensi 1 atau 9,1%, dan total frekuensi 11 orang dengan frekuensi 100,0%.

c). Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	2	18,2	18,2	18,2
S1	9	81,8	81,8	100,0
Total	11	100,0	100,0	

Pada tabel pendidikan responden (Agen BRILink) dapat didefinisikan bahwasanya pendidikan responden ada dua yaitu D3 dengan frekuensi 2 atau 18,2%, S1 dengan frekuensi 9 atau 81,8%, dan total frekuensi adalah 11 orang dengan frekuensi 100,0%.

Hasil perhitungan statistik deskriptif untuk masing-masing variabel dapat diketahui dengan penyajian berikut ini:

1). Variabel Kualitas Layanan (X)

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Variabel Kualitas Layanan

Variabel (X)	Item Pernyataan	Total SS (%)	Total S (%)	Total N (%)	Total TS (%)	Total STS (%)
Kualitas Layanan	Pernyataan 1	8	3	0	0	0
	Pernyataan 2	8	1	2	0	0
	Pernyataan 3	8	2	1	0	0
	Pernyataan 4	8	1	2	0	0
	Pernyataan 5	9	2	0	0	0

Tabel 4.5 Hasil Statistics Kualitas Layanan

N	Valid	11
	Missing	0
Mean		23,27
Std. Error of Mean		,689
Median		25,00
Mode		25
Std. Deviation		2,284
Variance		5,218
Range		6
Minimum		19
Maximum		25
Sum		256

Hasil penelitian pada variabel (X) menunjukkan bahwa skor item jawaban variabel kualitas layanan berada pada 19-25, dengan rata-rata *mean* sebesar 23,27, *median* sebesar 25,00, *modus* 25, *varians* 5,218 dan *standar deviasi* 2,284. Skor total variabel kualitas layanan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 256, skor tertinggi pada variabel ini adalah 25, dan sesuai jumlah responden yaitu 11 maka skor kriterium adalah 11, maka $11 \times 25 = 275$. sehingga variabel kualitas layanan dapat didefinisikan dengan $256 : 275 = 0,930$ atau 93,0% dari kriterium yang ditetapkan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan termasuk dalam klasifikasi sangat baik.

2). Variabel Pendapatan

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Variabel Pendapatan

Variabel (Y)	Item Pernyataan	Total SS (%)	Total S (%)	Total N (%)	Total TS (%)	Total STS (%)
Pendapatan	Pernyataan 1	6	4	1	0	0
	Pernyataan 2	4	6	1	0	0
	Pernyataan 3	5	3	2	1	0
	Pernyataan 4	7	3	1	0	0
	Pernyataan 5	6	3	1	1	0
	Pernyataan 6	9	2	0	0	0

Tabel 4.7 Statistics Pendapatan

N	Valid	11
	Missing	0
Mean		26,45
Std. Error of Mean		,918
Median		27,00
Mode		29
Std. Deviation		3,045
Variance		9,273
Range		10
Minimum		20
Maximum		30
Sum		291

Hasil penelitian pada variabel (Y) menunjukkan bahwa skor item jawaban variabel kualitas layanan berada pada 20-30, dengan rata-rata *mean* sebesar 26,45, *median* sebesar 27,00, *modus* 29, *varians* 9,273 dan *standar deviasi* 3,045. Skor total variabel pendapatan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah 291, skor tertinggi pada variabel ini adalah 30, dan sesuai jumlah responden yaitu 11 maka skor kriterium adalah 11, maka $11 \times 30 = 330$. sehingga variabel kualitas layanan dapat didefinisikan dengan $291 : 330 = 0,881$ atau 88,1% dari kriterium yang ditetapkan.

Dan dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel pendapatan termasuk klasifikasi sangat baik.

B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

1). Uji Validitas

Peneliti menggunakan uji validitas untuk mengukur keakuratan data yang telah peneliti peroleh dilokasi penelitian. Adapun hasilnya dilihat sebagai berikut:

a) Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4.8 Correlations (Variabel X)

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	Total X
X.1	Pearson Correlation	1	,427	,606(*)	,688(*)	,241	,826(**)
	Sig. (2-tailed)		,190	,048	,019	,476	,002
	N	11	11	11	11	11	11
X.2	Pearson Correlation	,427	1	,395	,257	,932(**)	,820(**)
	Sig. (2-tailed)	,190		,230	,446	,000	,002
	N	11	11	11	11	11	11
X.3	Pearson Correlation	,606(*)	,395	1	,033	,467	,655(*)
	Sig. (2-tailed)	,048	,230		,924	,148	,029
	N	11	11	11	11	11	11
X.4	Pearson Correlation	,688(*)	,257	,033	1	,027	,607(*)
	Sig. (2-tailed)	,019	,446	,924		,936	,048
	N	11	11	11	11	11	11
X.5	Pearson Correlation	,241	,932(**)	,467	,027	1	,708(*)
	Sig. (2-tailed)	,476	,000	,148	,936		,015
	N	11	11	11	11	11	11
Total_X	Pearson Correlation	,826(**)	,820(**)	,655(*)	,607(*)	,708(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,029	,048	,015	
	N	11	11	11	11	11	11

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

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

Pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah berdasarkan pada:

Jika nilai r hitung $>$ dari r tabel = valid

Jika nilai r hitung < dari r tabel = tidak valid

Hasil uji validitas pada pernyataan variabel x (kualitas layanan) diperoleh *corrected item* seperti pada tabel diatas, maka apabila r hitung lebih besar dari r tabel (0,6021). hal ini dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan dari variabel kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

b). Variabel Pendapatan

Tabel 4.9 Correlations (Variabel Y)

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,368	,633(*)	,481	,092	,327	,703(*)
	Sig. (2-tailed)		,265	,037	,134	,789	,327	,016
	N	11	11	11	11	11	11	11
Y.2	Pearson Correlation	,368	1	,256	,082	,641(*)	,209	,642(*)
	Sig. (2-tailed)	,265		,448	,811	,034	,538	,033
	N	11	11	11	11	11	11	11
Y.3	Pearson Correlation	,633(*)	,256	1	,481	,164	,516	,772(**)
	Sig. (2-tailed)	,037	,448		,134	,630	,104	,005
	N	11	11	11	11	11	11	11
Y.4	Pearson Correlation	,481	,082	,481	1	,197	,392	,634(*)
	Sig. (2-tailed)	,134	,811	,134		,562	,233	,036
	N	11	11	11	11	11	11	11
Y.5	Pearson Correlation	,092	,641(*)	,164	,197	1	,379	,639(*)
	Sig. (2-tailed)	,789	,034	,630	,562		,251	,034
	N	11	11	11	11	11	11	11
Y.6	Pearson Correlation	,327	,209	,516	,392	,379	1	,642(*)
	Sig. (2-tailed)	,327	,538	,104	,233	,251		,033
	N	11	11	11	11	11	11	11
Total _Y	Pearson Correlation	,703(*)	,642(*)	,772(**)	,634(*)	,639(*)	,642(*)	1
	Sig. (2-tailed)	,016	,033	,005	,036	,034	,033	
	N	11	11	11	11	11	11	11

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

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

Pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah berdasarkan pada:

Jika nilai r hitung $>$ dari r tabel = valid

Jika nilai r hitung $<$ dari r tabel = tidak valid

Hasil uji validitas pada pernyataan variabel y (pendapatan) diperoleh *corrected item* seperti pada tabel diatas, maka apabila r hitung lebih besar dari r tabel (0,6021). hal ini dapat dikatakan bahwa setiap item pernyataan dari variabel pendapatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

2). Uji Reliabilitas

Dalam melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan *alpha cronbach* untuk mengelompokkan item menjadi beberapa bagian. Uji reabilitas digunakan untuk menentukan apakah suatu alat dapat diandalkan penelitian Reliabilitas alat menunjukkan bahwa itu dapat dipercaya. Untuk memudahkan perhitungan peneliti, uji reabilitas digunakan dengan asisten untuk SPSS. Adapun hasil uji reliabilitas dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

a). Variabel X (Kualitas Layanan)

Tabel 4.10 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	5

Dasar keputusan dalam uji reliabilitas adalah berdasarkan pada:

Jika nilai *cronbach alpha* $>$ 0,60 = konsisten

Jika nilai *cronbach alpha* $<$ 0,60 = tidak konsisten

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel diatas diperoleh nilai sebesar 0,727, dimana merupakan nilai yang lebih besar dari 0,60. maka dapat dikatakan bahwa setiap pernyataan yang digunakan dalam variabel kualitas layanan pada penelitian ini adalah *reliabel* (konsisten)karna nilai *cronbach alpha* dalam hal ini diperoleh $0,727 > 0,60$.

b). Variabel Y (Pendapatan)

Tabel 4.11 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,729	6

Dasar keputusan dalam uji reliabilitas adalah berdasarkan pada:

Jika nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ = konsisten

Jika nilai *cronbach alpha* $< 0,60$ = tidak konsisten

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel diatas diperoleh nilai sebesar 0,729, dimana merupakan nilai yang lebih besar dari 0,60. maka dapat dikatakan bahwa setiap pernyataan yang digunakan dalam variabel pendapatan pada penelitian ini adalah *reliabel* (konsisten)karna nilai *cronbach alpha* dalam hal ini diperoleh $0,729 > 0,60$.

3). Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang dikumpulkan dari populasi normal atau dari distribusi normal. Metode klasik untuk menguji normalitas data tidak terlalu rumit. Dalam penelitian ini digunakan teknik uji normalitas kolmogrov smirnov. Kormogolov smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik, dimana uji normalitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah nilai residual

berdistribusi normal atau tidak. Karna model regresi yang baik yaitu memiliki residual yang berdistribusi normal. Dalam uji normalitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *one sample kolmogorov-Smirnov Test* SPSS untuk mengetahui apakah pendeteksian data normal atau tidak. Hasil uji normalitas dari variabel pada penelitian ini ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 4.12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		11
Normal Parameters(a,b)	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,89794472
Most Extreme Differences	Absolute	,166
	Positive	,092
	Negative	-,166
Kolmogorov-Smirnov Z		,550
Asymp. Sig. (2-tailed)		,923

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas (one sample kolmogorov-smirnov test):

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Dari hasil uji normalitas pada tabel 4.15 dapat dilihat bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai signifikan $> 0,05$ yang terlihat pada kolom *Asymp.*

Sig. (2-tailed) yang menunjukkan nilai $0,923 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan uji normalitas dengan menggunakan *one sample kolmogorov smirnov* bahwa residual berdistribusi normal.

4). Uji Korelasi

Uji korelasi adalah, pengujian untuk mengetahui keterkaitan atau hubungan antara variabel. Definisi korelasi yang lebih spesifik, yaitu menunjukkan hubungan substantif numerik (angka atau bilangan). Dari definisi ini, juga menunjukkan tujuan dari analisis korelasi bertujuan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara dua variabel. Dan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *product moment*. Korelasi pearson merupakan korelasi sederhana yang hanya melibatkan satu variabel (dependent) dan satu variabel (independent). uji korelasi ini untuk mengukur keeratan hubungan linear antara dua variabel dengan distribusi normal. Korelasi pearson berkisar antara -1 dan 1, jika nilai positif maka menunjukkan hubungan antara dua variabel searah yang berkembang dan meningkat, sedangkan jika nilai negatif menunjukkan hubungan yang akan dan berkurang. Adapun hasil dari pengujian ini, dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 4.13 Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	,908(**)
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	11	11
Y	Pearson Correlation	,908(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	11	11

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

Dasar pengambilan keputusan adalah:

Jika nilai signifikan $<$ dari 0,05 maka disebut berkorelasi.

Jika nilai signifikan $>$ dari 0,05 maka disebut tidak berkorelasi.

Dari hasil pengujian diatas dapat diketahui nilai sig. (2-tailed) antara variabel kualitas layanan (X) dan pendapatan (Y) adalah 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel x dan variabel y. berdasarkan pada nilai r hitung 0,908 lebih besar dari r tabel 0,6021 berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (X) dan pendapatan (Y). Dan untuk mengetahui derajat hubungan pada hasil uji korelasi diatas dapat dilihat pada tabel pedoman keeratan berikut ini:

Tabel 4.14 Pedoman Keeratan

Interval Koefisien	Keeratan Korelasi
0,00-0,20	Sangat Lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,70	Sedang
0,71-0,90	Kuat
0,91-0,99	Sangat Kuat
1	Korelasi Sempurna

Hasil data yang telah diperoleh dari uji korelasi diatas yaitu 0,908 maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas layanan memiliki tingkat hubungan yang kuat terhadap pendapatan Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

5). Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan analisis ini, dapat diketahui arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dan juga dapat

memprediksi nilai variabel terikat jika nilai variabel bebas meningkat atau menurun. Data biasanya digunakan untuk regresi sederhana dalam bentuk skala interval atau rasio. Adapun hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan(a)	.	Enter

- a All requested variables entered.
 b Dependent Variable: Pendapatan

Pada tabe 4.18 tergambar tentang variabel yang diisikan beserta penggunaan metode. Dalam penelitian ini, yang dimasukkan adalah variabel kualitas layanan sebagai variabel independent serta variabel pendapatan yang merupakan variabel dependent dan metode yang digunakan yaitu metode enter (Method Enter).

Tabel 4.16 Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,908(a)	,824	,805	,762

- a Predictors: (Constant), Kualitas Layanan
 b Dependent Variable: Pendapatan

Pada tabel Model Summary menjelaskan tentang besarnya nilai korelasi atau hubungan ($R = 0,908$). selanjutnya dijelaskan tentang besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi (R Square) = $0,824$, yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (pendapatan) adalah $82,4\%$ sedangkan sisanya $18,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

C. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian dan pembuktian jawaban sementara atau hipotesis penelitian terhadap masalah yang masih bersifat praduga. Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis yang kemungkinan menjadi jawaban untuk rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: H_0 berarti hipotesis ditolak atau tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas layanan dengan pendapatan dan H_a berarti diterima atau terdapat pengaruh antara variabel x (kualitas layanan) terhadap variabel y (pendapatan). Untuk lebih jelasnya akan disajikan keterangan sebagai berikut:

Tabel 4.17 ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	24,520	1	24,520	42,259	,000(a)
	Residual	5,222	9	,580		
	Total	29,742	10			

a Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b Dependent Variable: Pendapatan

Pada data tabel ANOVA dapat dianalisis dengan membuat hipotesis dalam bentuk uraian kalimat sebagai berikut:

H_0 :Model regresi sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksikan pendapatan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan Agen BRILink.

H_a :Model regresi sederhana dapat digunakan untuk memprediksikanpendapatan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan Agen BRILink.

Kaidah pengujian :

a) Berdasarkan F_{hitung} dan F_{tabel}

Jika : $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika : $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Dimana : nilai F_{hitung} dari tabel ANOVA sebesar 42,259 dan nilai F_{tabel} dari tabel F = 5,12. Dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b) Berdasarkan nilai probabilitas.

Jika probabilitas (sig) > α maka H_0 diterima.

Jika probabilitas (sig) < α maka H_0 ditolak.

Pada tabel ANOVA, nilai probabilitas (sig) = 0,000 dan nilai taraf signifikan $\alpha = 0,05$.

Membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} serta sig dan α . $F_{hitung} = 42,259 > F_{tabel} = 5,12$ maka H_0 ditolak. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi pendapatan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Tabel 4.18 Coefficients(a)

Model		Unstandardized		Standardize	t	Sig.
		Coefficients		d		
		B	Std. Error	Coefficients		
			Beta	B	Error	
1	(Constant)	39,926	2,085		19,149	,000
	Kualitas Layanan	,579	,089	,908	6,501	,000

a Dependent Variable: Pendapatan

Pada tabel *Coefficient* menunjukkan bahwa model persamaan regresi pada kolom B diketahui *constants* (a) = 39,926. Sedangkan nilai kualitas layanan (b) = 0,579. Sehingga persamaan garis regresinya dapat ditulis : $Y = 39,926 + 0,579 X$.

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variable Y untuk setiap perubahan pada variable X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan, jika b bertanda positif dan penurunan jika b bertanda negative. Sehingga dari persamaan yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Konstanta sebesar 39,926 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai kualitas layanan maka nilai pendapatan adalah sebesar 39,926.
- b. Koefisien regresi x sebesar 0,579 yang mana menyatakan bahwa bahwa setiap penambahan satu-satuan nilai kualitas layanan maka nilai pendapatan bertambah 0,579.

Karena nilai koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan (x) berpengaruh positif terhadap pendapatan Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

Dalam menguji kevalidan persamaan regresi digunakan teknik probabilitas sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara variable x (kualitas layanan) terhadap variable y (pendapatan) Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

H_a : Terdapat pengaruh antara variable x (kualitas layanan) terhadap variable (pendapatan) Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

H_0 : $\rho = 0$

H_a : $\rho \neq 0$

Jika : $\text{Sig} < \alpha$, maka H_0 ditolak.

Jika : $\text{Sig} > \alpha$, maka H_0 diterima.

Pada tabel *Coefficien* (α) diperoleh nilai sig = 0,000

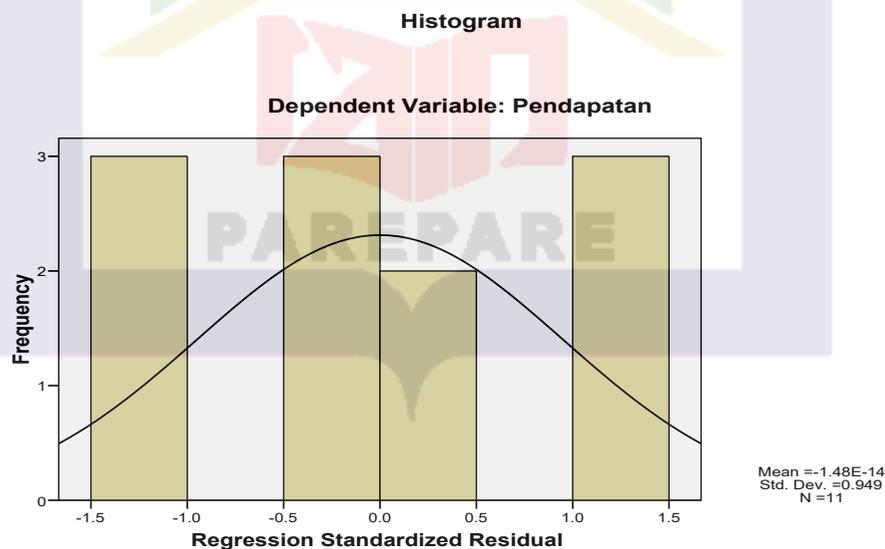
Dan Sig = 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Data yang telah diperoleh diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variable x (kualitas layanan) terhadap variable y (pendapatan) Agen BRILink di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa.

Tabel 4.19 Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23,79	28,58	26,45	1,566	11
Residual	-,977	,978	,000	,723	11
Std. Predicted Value	-1,701	1,357	,000	1,000	11
Std. Residual	-1,283	1,283	,000	,949	11

a Dependent Variable: Pendapatan



Gambar 4.1 Histogram

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan agen brilink di kecamatan mambi kabupaten mamasa. Dalam penelitian ini, pelayanan merupakan bukti dari segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan serta harapan konsumen dengan berbagai aktivitas yang melibatkan orang lain secara langsung. Pelayanan dapat diketahui dengan melakukan riset langsung kepada semua pemberi pelayanan dan yang memperoleh pelayanan, dan membandingkan bagaimana sudut pandang dari pemberi dan penerima pelayanan itu sendiri. Lalu, jika pelayanan yang diterima para nasabah itu sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan yang dipersepsikan memuaskan dan dapat dikatakan berkualitas. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak lebih atau kurang dari yang diekspektasikan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (tidak memuaskan).

Penelitian ini dilaksanakan di kabupaten mamasa, tepatnya di kecamatan mambi. Teknik dan pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan penelitian lapangan, dimana peneliti terlibat langsung dan turun kelapangan atau lokasi penelitian untuk memperoleh data yang memiliki keterkaitan dengan misi penelitian, dalam hal ini dengan cara melakukan wawancara dan memberikan koesioner kepada semua agen brilink yang terdapat di kecamatan mambi dan juga beberapa nasabah yang menggunakan jasa agen brilink di kecamatan mambi. Data yang peneliti peroleh berjumlah 11 orang (11 agen brilink) yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian instrumen penelitian. Dan pengujian instrumen penelitian ini yaitu menggunakan koesioner (validitas, reabilitas, normalitas, korelasi dan regresi sederhana).

Kualitas layanan yang dapat dikatakan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan, dimana karena dengan terpenuhinya harapan pelanggan dengan pelayanan yang kita berikan maka hal itu dapat membuat pelanggan lebih percaya dan setia untuk selalu menggunakan jasa kita sebagai agen. Kualitas layanan juga dapat dikatakan baik dan bagus apabila memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah dan pendapatan yang diperoleh juga berdampak pada pendapatan yang kita peroleh. Kemudian, bagaimana caranya untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang kita berikan memiliki dampak atau pengaruh terhadap pendapatan yang kita peroleh? Selanjutnya akan dijelaskan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh setelah melakukan penelitian dan terjun langsung kelapangan untuk memperoleh hasilnya sebagai berikut:

Hasil penelitian menggunakan koefisien menunjukkan skor total variabel kualitas layanan yang peneliti peroleh dari hasil penelitian adalah sebesar $256 : 275 = 0,930$ atau $93,0\%$ dari kriteria yang ditetapkan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan termasuk dalam klasifikasi sangat baik. Kemudian skor total variabel pendapatan yang peneliti peroleh sebesar $291 : 330 = 0,881$ atau $88,1\%$ dari kriteria yang ditetapkan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel pendapatan termasuk dalam klasifikasi sangat baik. Hal ini membuktikan hasil lapangan yang peneliti peroleh bahwa dengan kualitas layanan yang baik dapat berpengaruh terhadap sebuah pendapatan.

Hasil keseluruhan butir pernyataan dalam instrumen penelitian ini juga menunjukkan hasil yang reliabel. dimana variabel x (kualitas layanan) pada uji reliabilitas menunjukkan *cronbach's alpha* sebesar $0,727 > 0,60$ dan variabel y (pendapatan) menunjukkan hasil *cronbach's alpha* sebesar $0,729 > 0,60$ yang artinya

jika koefisien dalam penelitian ini digunakan berulang pada populasi akan memberikan nilai konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan. Selanjutnya akan digunakan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dan kedua variabel tersebut dapat dikatakan berkorelasi jika perubahan pada variabel yang satu diikuti dengan perubahan variabel yang lain secara teratur dan searah (positif) atau berlawanan (negatif).

Hasil penelitian ini diketahui nilai antara variabel x (kualitas layanan) dengan variabel y (pendapatan) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Berdasarkan pada nilai r hitung sebesar 0,908 lebih besar dari r tabel sebesar 0,6021 yang berarti terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (x) dan pendapatan (y). yang berarti hubungan antara variabel (x) dan variabel (y) searah, dan yang dimaksud searah adalah semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh agen brilink maka pengaruhnya terhadap pendapatan agen brilink juga akan semakin tinggi. Dan ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan agen brilink, maka semakin berpengaruh juga terhadap pendapatan agen brilink di kecamatan mambi kabupaten mamasa. Dan hasil penelitian ini juga menunjukkan hubungan korelasi antara kualitas layanan dengan pendapatan berdasarkan derajat keeratan yaitu 0,908 dan nilai ini berada pada 0,71 sampai dengan 0,90 maka dapat dikatakan dua variabel dalam penelitian ini memiliki korelasi atau hubungan keeratan yang kuat.

Pada tabel *Model Summary* juga menjelaskan tentang besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) = 0,908. selanjutnya dijelaskan tentang besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi (R Square) = 0,824, yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan)

terhadap variabel terikat (pendapatan) adalah 82,4% sedangkan sisanya 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Setelah peneliti melakukan riset penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan agen brilink di kecamatan mambi kabupaten mamasa. Peneliti memperoleh hasil yang menyatakan bahwasanya terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap pendapatan yang dibuktikan dengan persamaan regresi : $Y = 39,926 + 0,579 X$. Dan karena nilai koefisien regresi bernilai positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap pendapatan agen brilink di kecamatan mambi kabupaten mamasa.

Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh $Y = a + b X$ atau $Y = 39,926 + 0,579 X$. Dimana konsistensi variabel Y sebesar 39,926 dan koefisien regresi X sebesar 0,579 yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai kualitas layanan maka nilai pendapatan bertambah 0,579. dimana koefisien tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel x (kualitas layanan) terhadap variabel y (pendapatan) adalah positif. Dan hasil pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,5$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) telah memberikan hasil akhir dan membawa kita pada kenyataan bahwa kualitas layanan mempengaruhi pendapatan agen brilink di kecamatan mambi kabupaten mamasa, dengan kata lain bahwa meningkatnya pendapatan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan seorang agen brilink.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian pertama yang dilakukan oleh Nur Eli Ningsya dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan

Pembelian Jasa BRILink” Pada tahun 2022. Dimana kepuasan pelanggan menemukan nilai hitung = 5,776, lebih besar dari ttabel = 1,991, yang berarti H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti mempengaruhi keputusan pembelian.⁴¹

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Linda Herlina dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Analisis Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Pendapatan yang Diperoleh Agen BRILink” Pada tahun 2021, dengan penelitian saat ini tidak sejalan. Dimana penelitian kedua ini menemukan penelitian yang menunjukkan bahwa layanan terhadap pendapatan agen BRILink tidak berdampak positif atau signifikan, dengan nilai t 0,483 dan nilai signifikansi 0,630 yang lebih besar dari 0,05.⁴²

Penelitian ketiga atau terakhir yang dilakukan oleh Dina Pratiwi, dalam skripsi penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Agen BRILink Terhadap Minat Menabung Nasabah BRI Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)” Pada tahun 2020, dengan penelitian saat ini dapat juga dikatakan sejalan, dimana hasil yang ditemukan peneliti ketiga ini menunjukkanada manfaat antara persepsi pelanggan terhadap layanan agen BRILink dan keinginan mereka untuk menabung, seperti hasil persamaan regresi: $Y = 8.050 + 0.314 X$, dengan menambah 1% nilai (Trust), nilai minat menabung meningkat sebesar 0.314.⁴³

⁴¹Nur Eli Ningsya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink” (2022).

⁴²Linda Herlina, “Skripsi: Analisis Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pendapatan Yang Diperoleh Agen BRILink (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta)” (2021).

⁴³Dina Pratiwi, “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Agen BRILink Terhadap Minat Menabung Nasabah BRI Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah), Parepare: IAIN Parepare” (2020).

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan secara rinci pada BAB IV, maka dapat disajikan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian variabel kualitas layanan diperoleh 93,0% artinya variabel kualitas layanan termasuk klasifikasi sangat baik. Dan hasil pengujian variabel pendapatan diperoleh 88,1% artinya variabel pendapatan termasuk klasifikasi sangat baik.
2. Hasil pengujian menggunakan *person product moment* menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya terdapat korelasi signifikan antara kualitas layanan dan pendapatan, dengan berdasarkan r hitung sebesar $0,908 > 0,6021$ (r tabel) yang berarti terdapat hubungan keeratan yang kuat.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh yang positif antara kualitas layanan dan pendapatan dengan dibuktikan hasil persamaan regresi : $Y = 39,926 + 0,579 X$. Dimana konsistensi variabel Y sebesar 39,926 dan konsistensi 0,579 yang menyatakan penambahsn 1% nilai (kualitas layanan), maka nilai pendapatan bertambah sebesar 0,579. dan dari hasil tersebut, diperoleh nilai koefisiensi determinasi (*R square*) sebesar 0,824 berarti bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (pendapatan) adalah 82,4% sedangkan sisanya 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

B. Saran

Berakhir sudah simpulan yang terurai dan selanjutnya saran yang dapat penulis uraikan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu:

1. Penulis berharap untuk para agen brilink khususnya di kecamatan mambi kabupaten mamasa dapat terus meningkatkan produktivitasnya dalam memberikan kualitas layanan kepada nasabah, guna untuk menjaga kepercayaan nasabah dan tentunya untuk mempertahankan bisnis agen brilink di kecamatan mambi kabupaten mamasa.
2. Penulis juga berharap kepada semua yang membaca penelitian ini agar mendalami lebih jauh tentang kualitas layanan yang seharusnya diterapkan dan dijalankan secara optimal sebagaimana harusnya agar terdapat hubungan kehangatan yang nyaman antara pemberi dan penerima layanan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'an dan terjemahan.

- Ade Irawan, Yogi Nurfauzi dan. "Pengaruh Brilink Terhadap Pendapatan Badan Usaha Milik Desa Di Kecamatan Salem (Studi Kasus Desa Windusakti Dan Desa Citimbang)." *Journal of Business Technology and Economics* Vol. 1, no. No. 1 (2023).
- Adhikara, Kabinet. "Korelasi Pearson." <https://ss.mipa.ub.ac.id/korelasi-pearson/>, 2024.
- Ali, St Nurhayati. "*Muhammadiyah Konsep Wajah Islam Indonesia*" Hal. 119, desember 2019
- Andira, Ayu. "Skripsi: Pengaruh Produk Brilink Dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Sinjai Utara (Sinjai: Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai)," 2022.
- Anggia, Radian; dkk, Nurul. "TEORI PENDAPATAN (Studi Kasus: Pendapatan Petani Desa Medan Krio)." *Medan: PT. Tahta Media Group*, 2023, 1.
- Budiono, I Nyoman. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Parepare: PT. IAIN Parepare Nusantara Press)*, 2022.
- Dedy Adytia Indrianto, Abas Kasim dan. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Agen Brilink Moh Arifin Di Kelurahan Alak, Kota Kupang." *Bisnis Dan Manajemen* Vol. 15 (2023).
- Dian, N. "Pengaruh Komunikasi, Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Extrupack Bekasi Barat (Jakarta: Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia Jakarta)," 2020.
- Dkk;, Musrifah. "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah." *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 433.
- Dkk, Safira Wardani. "Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap." *Jurnal Mirae Manajemen* 8, no. 3 (2023): 347.
- Fadhallah. *Wawancara, Jakarta Timur: PT. UNJ PRESS*, 2021.

- Fadila, Nur. "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian." *Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 14, no. 1 (2023): 17.
- Fernandes, Ari. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Alfamart Kayuagung." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 6, no. 1 (2021).
- Hardi, Sugeng Wahyudi, Indi Djastuti. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Cabang Blora)." *Diponegoro University*, 2016.
- Hasriani. "Skripsi: 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare) Institut Agama Islam Negeri Parepare, Parepare,'" 2021.
- Hatuluayo, Novita. "'Pengaruh Sistem Transaksi Keuangan Brilink Terhadap Kepuasan Pelanggan.'" *Manajemen Accounting, Tax and Production* Vol. 1, no. No. 1 (2023).
- Herlina, Linda. "Skripsi: Analisis Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Pendapatan Yang Diperoleh Agen BRILink (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta)," 2021.
- Ifanuddin, Ahmad Maulana. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Semarak* Vol. 2, no. No. 1 (2019).
- Jumrah, Rusnaena; dkk, Musmulyadi. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Di Cafe Naura Kota Parepare (Analisis Ekonomi Syariah)." *Jurnal of Manajemen* 5, no. 3 (2022): 54.
- Mery, Mery. "Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pinrang" (Parepare: Institut Agama Islam Negeri Kota Parepare)," 2021.
- Mulyono. "Analisis Regresi Sederhana." <https://bbs.binus.ac.id>, 2024.
- Ningsya, Nur Eli. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink," 2022.
- Polapa, Marsyandah Irwan. "Pengaruh Lokasi Dan Produk Terhadap Pendapatan

- Agen Brilink Pada Kabupaten Gorontalo.” *Jambura Accounting Review* 5 (2024).
- Pratiwi, Dina. “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Agen BRILink Terhadap Minat Menabung Nasabah BRI Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah), Parepare: IAIN Parepare,” 2020.
- Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif.” *Jurnal Alhadharah* 17, no. 33 (2018).
- Rohman, Muhammad Abdul. “Pengertian R Tabel Beserta Penggunaannya Untuk Uji Validitas.” <https://sekolahstata.com/r-tabel>, 2024.
- Rozali, Akhmad. “Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Pada SPSS.” <https://youtu.be/h8xc8VH7Wpk?si=jbSV2i20Z3bXPOZD>, 2024.
- S. R., Soemarsono. *Akuntansi Pengantar*. 4th ed., 2000.
- Santosa, Paulus Insap. *Metode Penelitian Kuantitatif-Pengembangan Hipotesis Dan Pengujiannya Menggunakan Smartpls*, 2018.
- Suyanti. “Pengaruh Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink Di Kota Palopo,” 2021.
- Uedufy, Uedufy. “Cara Menghitung Alpha Cronbach Di Excel.” <https://uedufy.com>, 2024.
- Yahya, Sumiyati Umar. “Skripsi: Dampak Penggunaan Agen Brilink Untuk Meningkatkan Layanan Pada BRI Cabang Ende Unit Nusantara (Surabaya: Universitas Hayam Waruk Perbanas Surabaya),” 2022.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

PAREPARE

A. Surat Penetapan Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.5514/In.39/FEBI.04/PP.00.9/10/2023 09 Oktober 2023
Lampiran : -
Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

Yth: **1. Rusnaena, M.Ag.** (Pembimbing Utama)
2. I Nyoman Budiono, M.M. (Pembimbing Pendamping)

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Sri Rahayu
NIM. : 2020203861206051
Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal **5 Juli 2023** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENDAPATAN AGEN BRILINK DI
MAMASA KECAMATAN MAMBI**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip

B. Surat Permohonan Izin Meneliti



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-4778/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2024

13 November 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI MAMASA
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. MAMASA

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SRI RAHAYU
Tempat/Tgl. Lahir : MAMUJU, 21 November 2003
NIM : 2020203861206051
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : DUSUN KANAHAMBULO, DESA UHAIDAO, KECAMATAN ARALLE,
KABUPATEN MAMASA

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI MAMASA dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENDAPATAN AGEN BRILINK DI KECAMATAN MAMBI
KABUPATEN MAMASA

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 18 November 2024 sampai dengan tanggal 20 Desember 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

C. Surat Rekomendasi Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN MAMASA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Demmatande No.2 Kantor GabunganDinasKab. Mamasa 91362- Prov.Sulawesi Barat

Mamasa, 18 November 2024

Nomor : 070/399/DPM-PTSP/XI/2024
Lampiran : 1 Berkas
Hal : *Izin Penelitian*

Berdasarkan surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor: 070/294/BKBP/XI/2024, Tanggal, 18 November 2024, maka Mahasiswa/Peneliti/Dosen/Pegawai di bawah ini:

Nama : SRI RAHAYU
NIM : 2020203861206051
Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / PERBANKAN SYARIAH
Pekerjaan : MAHASISWA

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data, di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa, Dalam Rangka Penyusunan Skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENDAPATAN AGEN BRILINK DI KECAMATAN MAMBI KABUPATEN MAMASA ”

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja)/Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Mamasa Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Mamasa;
5. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara untuk memberikan bantuan fasilitasi seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.



A.n. BUPATI MAMASA
PLH. KEPALA DINAS,



TIMOTIUS SEAKLANGI KALOLI, SE
Pangkat : Pembina / IV.a
NIP : 19750716200701 1 019

D. Surat Keterangan Selesai Meneliti



PEMERINTAH KABUPATEN MAMASA
KECAMATAN MAMBI
Alamat : Kelurahan Mambi, Kec. Mambi Kabupaten Mamasa

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 045.2/145/Kep.MB/XII/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IRWAN,S.Pd.,M.Si
Nip : 19690421 199903 1 005
Jabatan : Camat Mambi
Alamat : Kel. Mambi, Kec. Mambi, Kab. Mamasa

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : SRI RAHAYU
NIM : 2020203861206051
Jurusan : Perbankan Syariah
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare

Telah melaksanakan penelitian di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa terhitung mulai tanggal 18 November sampai tanggal 20 Desember tahun 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENDAPATAN AGEN BRILINK DI KECAMATAN MAMBI KABUPATEN MAMASA**"

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mambi, 12 Desember 2024



Camat Mambi

IRWAN,S.Pd.,M.Si

Nip : 19690421 199903 1 005

E. Koesioner Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 911331 Telepon(0421)21307,Faksimile(0421)2404
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : SRI RAHAYU
NIM : 2020203861206051
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
PENDAPATAN AGEN BRILINK DI
KECAMATAN MAMBI KABUPATEN MAMASA

KOESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/I Responden
Di Tempat
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir Skripsi yang sedang saya lakukan pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN Parepare) maka saya,

Nama : Sri Rahayu
Nim : 2020203861206051
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen
Brilink Di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa

Mengharapkan kesediaan dan kerjasama dari Bapak/Ibu/Saudara/I atas perannya sebagai responden untuk mengisi dan menjawab setiap pernyataan yang diajukan dalam angket ini dengan benar, tepat dan jujur. Atas kesediaan dan kerjasamanya, peneliti mengucapkan banyak terima kasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat saya



Sri Rahayu



ALAT PENGUMPULAN DATA

➤ IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Pendidikan Terakhir :

➤ PETUNJUK PENGISIAN

1. Dimohon kepada responden untuk membaca dan memahami dengan sebaik-baiknya pada setiap pernyataan yang telah tersedia, sehingga tidak ada pernyataan yang terlewat atau tidak terisi.

2. Silahkan berikan tanda benar (√) pada kolom tanggapan yang telah tersedia dengan benar dan jujur sesuai pendapat responden.

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

3. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

4. Terima kasih atas perhatian dan partisipasi responden.

5. Pernyataan

Kualitas Layanan (X)						
No.	Indikator Variabel	STS	TS	N	TS	S
1.	Sebagai Agen BRILink, saya menunjukkan sikap profesional dalam melayani nasabah dengan memberikan pelayanan sesuai standar kualitas layanan yang baik.					
2.	Dalam melayani nasabah, saya bersikap responsif atas semua kebutuhan nasabah sebagai bentuk keprofesionalan saya sebagai Agen BRILink.					

3.	Sebagai Agen BRILink, saya memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi yang dilakukan dengan nasabah untuk menjaga keamanan data dan kepercayaan nasabah.					
4.	Sebagai Agen BRILink, saya tidak luput untuk memberikan perhatian dan fokus selama melayani nasabah.					
5.	Dalam memberikan layanan kepada nasabah, saya menyediakan fasilitas yang dibutuhkan nasabah dalam bertransaksi.					

Pendapatan (Y)						
No.	Indikator Variabel	STS	TS	N	S	SS
1.	Pendapatan Agen BRILink ditentukan besarnya jumlah transaksi yang dilakukan dengan nasabah.					
2.	Pendapatan Agen BRILink dapat meningkat ketika mencapai target dari pihak Bank.					
3.	Agen BRILink dapat memperoleh keuntungan lain ketika melakukan transaksi antar Bank.					
4.	Setiap Agen BRILink melakukan transaksi dengan nasabah, akan dikenakan biaya administrasi sebagai salah satu pendapatan dari jasa yang telah diberikan.					
5.	Pendapatan Agen BRILink dapat berbeda setiap transaksi yang dilakukan dengan nasabah.					
6.	Pendapatan Agen BRILink akan meningkat jika fasilitas yang dimiliki cukup lengkap sesuai kebutuhan nasabah.					

Parepare, 11 November 2024

Mengetahui,-

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Rusnaena, M.Ag.


I Nyoman Budiono, M.M.

NIP: 19680205 200312 2 001

NIDN: 2015066907

F. Dokumentasi



BIOGRAFI PENULIS



SRI RAHAYU. Lahir di Mamuju pada tanggal 21 November 2003. Merupakan anak kedua dari 5 (lima) bersaudara dan dari pasangan Bapak Ismail dan Ibu Sitti Hadijah. Penulis bertempat tinggal di Dusun Kuppinak, Desa Uhaidao, Kecamatan Aralle, Kabupaten Mamasa. Riwayat pendidikan penulis yaitu: memulai pendidikan Sekolah Dasar di MI Uhaidao pada tahun 2008 sampai pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTS Uhaidao pada tahun 2014 sampai pada tahun 2017. Setelah itu, melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK DDI Parepare pada tahun 2017 sampai pada tahun 2020. Dan kemudian, melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2020 dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Selama berkuliah, penulis juga ikut dalam organisasi daerah di Ikatan Keluarga Mahasiswa Mamasa Kota Parepare sebagai Bendahara Umum pada periode 2023-2024. Penulis juga melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan program MBKM selama satu semester di Bank Muamalat KCP Parepare, di tahun 2023. Kemudian melaksanakan KKN reguler pada tahun 2023 di Kelurahan Bukit Harapan, Kecamatan Maiwa, Kabupaten Enrekang. Penulis menyelesaikan skripsinya dengan judul, *“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kecamatan Mambi Kabupaten Mamasa”*.