

**PENGARUH TARIF JASA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN
BERTRANSAKSI MASYARAKAT DENGAN KUALITAS LAYANAN
SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI PADA AGEN BRI LINK
DESA LABEAN)**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh

ARSAD
NIM : 19.5.15.0041

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Tarif Jasa Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Agen BRI Link Desa Labean)” oleh mahasiswa atas nama **Arsad** Nim : **19.5.15.0041**. Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing dapat diujikan.

Palu, 28-12-2023 M

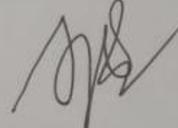
1445 H

Pembimbing I



Dr. Sitti Mustahidah, M.Th.I
NIP. 19670710 199903 2 005

Pembimbing II

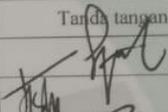
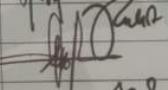


Abdul Jalil, S.E., M.M
NIP. 19871110 201903 1 006

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

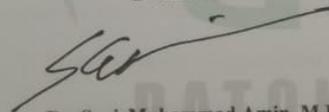
Skripsi Saudara (i) Arsad NIM. 19.5.15.0041 dengan “Pengaruh Tarif Jasa Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Agen BRI Link Desa Labean)” Yang telah diujikan di hadapan dewan penguji UIN Datokarama Palu pada tanggal 19 Januari 2024 M. Yang bertepatan dengan tanggal 7 Rajab 1445 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda tangan
Ketua	Muhammad Syafaat, M.SA	
Munaqisy I	Noval, M.M	
Munaqisy II	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak.	
Pembimbing I	Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I	
Pembimbing II	Abdul Jalil, S.E., M.M	

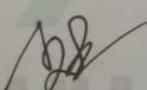
Mengetahui :

Dekan Fakultas



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I
NIP. 19650612 199203 1 004

Ketua Jurusan



Abdul Jalil, S.E., M.M
NIP. 19871110 201903 1 006

KATA PENGANTAR

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari tidak mungkin terwujud tanpa dorongan, bantuan, dukungan, dari berbagai pihak. Penulis berkeyakinan “bahwa tidak ada yang dapat menolong tanpa izin dan kehendak Allah Swt”, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada :

1. Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada orang tua penulis yaitu Ayah Ali dan Ibu Erwina yang tersayang, begitu banyak pengorbanan, mendoakan, memberikan motivasi, semangat dan mendidik penulis dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi.

2. Prof. Dr. H. Lukman S Thahir, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu (2024-2028), beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
3. Prof Dr. H. Sagaf Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu (2019-2023), beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.
4. Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Syaakir Sofyan., S.E.I.,M.E, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam (UIN) Datokarama Palu, Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Ibu Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
6. Dr. Malkan, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
7. Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I selaku Pembimbing I dan Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.

8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
9. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
10. Rifai, S.E., M.M. selaku kepala perpustakaan dan seluruh staff perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik selama diperpusatakaan.
11. Terimakasih banyak kepada Bapak Suaib M. Hi. Hafid. S.Sos. selaku Kepala Desa Labean yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian.
12. Moh Nurchalis Husain, Fauzul Akbar, Moh. Rajab, Yusril Afandy, Nurfaizah, dan Wildan yang ikut andil menemani dan selalu memberikan *support* selama penulis menyelesaikan studi di UIN Datokarama Palu.
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2 angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian.
14. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.
15. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, yang selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, selalu berusaha untuk terlihat baik-baik saja padahal tekanan batin. Namun saya tahu kalau saya tidak akan

sampai pada tahap ini tanpa usaha dan doa serta pertolongan Allah Swt.
Terima kasih karena tidak pernah menyerah hingga badai berlalu.

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal Shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

Palu 2023 M

1443H

Penyusun

Arsad
19.5.15.0044

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan penelitian	6
2. Kegunaan penelitian	7
D. Garis-Garis Besar Isi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Teori	13
1. <i>Grand Theory Perilaku Konsumen</i>	13
2. Tarif Jasa.....	15
3. Fasilitas.....	27
4. Keputusan Bertransaksi	21
5. Kualitas Layanan	24
C. Kerangka Pemikiran	26

D. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Dan Desain Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
C. Variabel Penelitian.....	33
D. Definisi Operasional.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
1. Uji Validitas,	37
2. Uji Reliabilitas	38
3. Uji Asumsi Klasik.....	38
4. Uji Hipotesis	39
5. Analisis Regresi Berganda.....	40
6. <i>Moderating Regression Analysis (MRA)</i>	41
7. Koefisien Determinan (R^2)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum	43
B. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian.....	44
1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian	44
2. Deskripsi Variabel.....	47
C. Teknik Analisis Data.....	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	63
c. <i>Method Of Succesive Interval (MSI)</i>	63
D. Uji Asumsi Klasik.....	63
1. Uji Normalitas	63
2. Uji Multikolonearitas.....	64
3. Uji Heteroskedasitas	66

E. Analisis Regresi Berganda.....	66
F. Uji Hipotesis.....	68
G. Uji Variabel Moderating	70
H. Koefisien Determinasi (R^2)	72
I. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	73
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Contoh Kategori Pertanyaan	36
Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Golongan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	47
Tabel 4.6 Deskripsi Hasil X1	48
Tabel 4.7 Deskripsi Hasil X2	50
Tabel 4.8 Deskripsi Hasil Y	53
Tabel 4.9 Deskripsi Hasil Z	56
Tabel 4.10 Uji Validitas X1	60
Tabel 4.11 Uji Validitas X2	60
Tabel 4.12 Uji Validitas Y	60
Tabel 4.13 Uji Validitas Z.....	61
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4.18 Uji Berganda	67
Tabel 4.19 Uji Hipotesis T	68
Tabel 4.20 Uji Hipotesis F	69
Tabel 4.21 Uji Variabel moderating bahwa persepsi kemudahan memoderasi pengaruh promosi terhadap minat.....	71
Tabel 4.22 Uji Variabel moderating bahwa persepsi kemudahan memoderasi pengaruh pengetahuan terhadap minat.....	71
Tabel 4.23 Koefisien Determinan (R^2).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kusioner Penelitian

Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Hasil Uji MSI

Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Berganda dan Moderating

Lampiran 7 : Lembar Pengajuan Judul

Lampiran 8 : Sk Pembimbing

Lampiran 9 : Surat Keterangan Izin Meneliti

Lampiran 10: Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Arsad
NIM : 19.5.15.0041
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Jasa Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Masyarakat Desa Labean)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tarif jasa dan fasilitas terhadap keputusan bertransaksi masyarakat dengan kualitas layanan sebagai variabel moderating baik secara parsial maupun secara simultan di desa labean. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sumber datanya adalah data primer yang diperoleh melalui observasi dan pembagian kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode *slovin* dengan menghasilkan sampel sebanyak 97 masyarakat desa labean. Sampel dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 26 *for windows* dalam melakukan teknik analisis data, asumsi klasik dan MRA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial melalui uji T variabel tarif jasa tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi masyarakat, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi masyarakat, variabel kualitas layanan tidak dapat memoderasi pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi masyarakat dan variabel kualitas layanan tidak dapat memoderasi pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi masyarakat. Sedangkan secara uji F tarif jasa dan fasilitas berpengaruh secara serempak Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating, dengan hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,685 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian ini adalah 68,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dari kesimpulan yang diperoleh diharapkan bagi Agen BRI Link agar lebih memperhatikan tarif jasa yang diberikan oleh pihak agen BRI Link dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan masyarakat sehingga dapat meningkatkan keputusan bertransaksi di setiap agen BRI Link yang ada di desa labean.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Kegiatan memenuhi kebutuhan hidup adalah kewajiban bagi seluruh umat muslim dan harus selalu berada di jalan yang lurus. Oleh sebab itu tujuan utama dari bisnis adalah mencapai ridha Allah SWT melalui aktivitas duniawi. Kegiatan memenuhi kebutuhan hidup ini merupakan kecenderungan alamiah dalam diri manusia untuk hidup dalam kenyamanan secara material.¹

Era yang semakin maju, telah banyak kemajuan dalam berbagai sektor kehidupan termasuk dalam kegiatan bermuamalah. Dalam hal ini salah satunya adalah dalam kegiatan perbankan. Perkembangan kebutuhan akan fasilitas transaksi perbankan yang meliputi setoran, penarikan (simpanan, pinjaman), pengiriman uang, pembayaran dan lain-lain, semakin menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat. Dapat diketahui bahwa sistem perbankan yang ada saat ini cenderung memerlukan waktu yang cukup lama seperti contoh, jika akan melakukan transfer para nasabah harus antri terlebih dahulu untuk melakukan kegiatan transaksi di bank. Dari permasalahan tersebut, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengembangkan kemudahan dalam mentransfer uang,

¹Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2009), h. 1

agen jasa pengiriman uang yang lebih cepat, praktis dan tidak perlu antri seperti yang di lakukan oleh bank umum yaitu BRILink.²

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC, mini ATM BRI dengan konsep sharing. Produk BRILink merupakan hasil implementasi dari branchless banking. Produk ini dioperasikan dengan sistem keagenan atau pihak ketiga yang melibatkan antara bank dan nasabah. Keberadaan produk ini dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi bagi nasabah secara real time online. BRILink memberikan keuntungan bagi agen dalam bentuk fee sharing. Berikut adalah layanan dari produk BRILink diantaranya Mini ATM BRI, BRIZZI, TUNAI, dan TBank (uang elektronik).

Raharjani menyatakan jika suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai, layanan yang baik akan dapat meningkatkan keputusan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut serta dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen. Keputusan transaksi konsumen merupakan faktor yang perlu diperhatikan oleh industry jasa untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Keputusan bertransaksi merupakan proses psikologis dasar memainkan peranan penting dalam memahami bagaimana konsumen benar-benar membuat keputusan pembelian. Dimana perusahaan berusaha untuk memahami kemauan yang diinginkan oleh

²Aryo Nur Utomo, "Analisa Kebutuhan Sistemhost-To-Host untuk Collection Agent Aggregator (Caa) Pada Kerjasama Brilink Bank Bri (Sebuah Rekayasa Fintech)," jurnal Rekayasa Informasi. Vol. 06, No. 01, (April 2017), h. 51

konsumen. Proses keputusan bertransaksi oleh konsumen secara penuh merupakan pengalaman konsumen yang dialami dalam pembelajaran, memilih, menggunakan dan menyingkirkan sebuah produk. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keputusan konsumen adalah kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen, juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Kualitas layanan secara sederhana bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.³

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Agen BRILink Desa Labean. Alasan penulis memilih lokasi atau wilayah tersebut karena penulis berasal dari wilayah atau daerah tersebut dan cukup mengetahui kondisi perkembangan tentang BRILink yang menjadi tujuan penelitian. Terdapat 5 Agen BRILink di Desa Labean Kecamatan Balaesang ini yang masing-masing agen dalam menentukan biaya administrasi (tarif jasa) dan fasilitas juga berbeda-beda. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penetapan tarif jasa dan penyediaan fasilitas pada Agen BRILink yang ada di Desa Labean Kecamatan Balaesang.

³Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen BRILink Unit Sidayu, Gresik)*”. Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KH.Ahmad Dahlan Lamongan. Vol. 37, No. 1, h 58-59.

Agen BRILink berada di bawah naungan BANK RAKYAT INDONESIA, khususnya transaksi online. Dalam pelaksanaan kegiatan bisnis di agen BRILink Desa Labean ini terdapat salah satu pihak yang bertindak sebagai pemilik modal namun tidak ikut serta menanggung risiko kerugian yang mungkin terjadi.

Biaya transaksi yang dikenakan oleh bank pada menu mesin EDC BRILink yaitu seperti transfer sesama BRI Rp 3.000,00, Transfer antar Bank Rp 15.000,00 dan Pembayaran PLN/ Telkom Rp 3.000,00 dll. Jenis-jenis transaksi tersebut adalah yang terdapat pada menu mini ATM. Selain biaya transaksi nasabah juga masih dikenakan biaya agen atau upah yang diberikan untuk agen BRILink.⁴

Di Desa Labean sendiri terdapat 3 agen BRILink yang saling berdekatan satu sama lain. Dari ke-3 BRILink tersebut mempunyai tarif jasa atau upah yang berbeda-beda dimana salah satu BRILink memberikan tarif jasa atau upah yang lebih murah dari kedua BRILink lainnya. Dari hasil wawancara yang penulis lakukan kepada beberapa Masyarakat yang pernah melakukan transaksi di agen BRI Link diketahui bahwa penarikan antar Bank disalah satu BRI Link mempunyai tarif jasa yang dikenakan sebesar Rp.10.000 dengan jumlah penarikan penarikan Rp.50.000-Rp.1.000.000, dan dua BRI Link lainnya sebesar Rp.8.000.

Selain tarif jasa, fasilitas yang terdapat pada ketiga BRILink juga berbeda misalnya penyediaan kursi sebagai tempat duduk saat melakukan transaksi sehingga nasabah atau konsumen merasa nyaman akan fasilitas karena tidak perlu berdiri untuk menunggu transaksi selesai dilakukan. Penyediaan kursi juga

⁴ Juliani, Nasabah BRILink, Wawancara pada tanggal 2 Januari 2021

memberikan kepuasan sendiri bagi nasabah atau konsumen karena di desa labean dan wilayah sekitarnya hampir seluruh masyarakat yang mempunyai Atm melakukan transaksi di agen BRILink. Masyarakat di desa labean dan desa yang berdekatan dengan desa labean lebih memilih melakukan transaksi di agen BRILink daripada di BRI karena jarak yang ditempuh untuk menuju ke BRI 10 km. Walau mempunyai tarif jasa dan fasilitas yang disediakan berbeda, ketiga BRILink tersebut tetap menyebabkan terjadinya persaingan antar BRILink hal ini disebabkan karena jarak ketiga agen tersebut saling berdekatan satu sama lain. Pada penelitian ini peneliti mengambil kualitas layanan sebagai variabel moerating untuk mengetahui apakah salah satu sebab yang menjadi terjadinya transaksi di agen BRILink, maka dengan adanya hal tersebut peneliti tertarik meneliti tentang “Pengaruh tarif jasa dan fasilitas terhadap keputusan bertransaksi masyarakat dengan kualitas layanan sebagai variabel moderating (Studi Pada Agen BRI Link Desa Labean)”.⁵

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tarif jasa berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di agen BRILink desa labean?
2. Bagaimana fasilitas berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di agen BRILink desa labean?

⁵ Ibid, 9

3. Bagaimana tarif jasa dan fasilitas berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi diagen BRILink desa labean
4. Bagaimana kualitas layanan memoderasi pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi diagen BRILink desa labean
5. Bagaimana kualitas layanan memoderasi pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi diagen BRILink desa labean?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Pada hakikatnya, setiap penelitian mempunyai tujuan yang didasarkan rumusan masalah. Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah tarif jasa berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di agen BRILink desa labean
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah fasilitas berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi diagen BRILink desa labean
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah tarif jasa dan fasilitas berpengaruh terhadap terhadap keputusan bertransaksi diagen BRILink desa labean
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas layanan memoderasi pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi diagen BRILink desa labean
- e. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas layanan memoderasi pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi diagen BRILink desa labean

2. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis, sebagai bahan landasan untuk mewujudkan bahan kajian penelitian dan sebagai persyaratan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palu, Kemudian dapat menambah pengetahuan khususnya di dunia perbankan.
- b. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.

D. Garis-garis Besar Isi

Untuk mempermudah pembaca tentang pembahasan proposal skripsi ini, maka penulis menganalisa garis besar menurut ketentuan yang ada didalam komposisi penulis menganalisa garis besar menurut ketentuan yang ada didalam komposisi proposal skripsi ini. Oleh karena itu, garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal yang diungkapkan di dalam materi pembahasan tersebut antara lain, sebagai berikut :

Bab I adalah Pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan garis-garis besar isi.

Bab II merupakan bab kajian pustaka, yang menguraikan dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III merupakan bab metode penelitian, yang menguraikan dan menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV merupakan bab hasil penelitian, yang menguraikan dan membahas tentang gambaran umum, deskripsi kuesioner dan sampel penelitian, Analisa data dalam statistik, dan membahas uji-uji yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab V merupakan bab penutup, yang menguraikan tentang kesimpulan dan saran

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Bagian ini merupakan sebuah hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah di uji kebenarannya yang didasari dengan metode penelitian yang digunakan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian. Penelitian terdahulu yang diambil oleh penulis berupa satu penelitian skripsi dan tiga jurnal. berikut beberapa penelitian terdahulu.

1. Penelitian pertama oleh Meia Deasy Pangesti dan Yanti Sri Danarwati yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Bank Rakyat Inonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar”. Hasil penelitian Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan fasilitas sistem yang disediakan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan Bank BRI Unit Jatipuro Cabang Karanganyar. Hal itu disebabkan karena pergeseran dari sistem *office* ke teknologi, misalnya terdapat agen BRILINK dan Internet Banking yang memudahkan nasabah untuk mendapat pelayanan.⁶

2. Penelitian oleh Andrian Harianto dan Melisa Zuriani Hasibuan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Minat Beli Tiket Penumpang Bus A.L.S”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan

⁶Meia Deasy Pangesti dan Yanti Sri Danarwati, “*Pengaruh Kualitas Pelyanan dan Fasilitas Terhaap Kepuasan Peklanggan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar*” (Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta). (4 Oktober 2018), 1

menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap minat beli tiket penumpang A.L.S Bus. Medan. Teknik sampling yang digunakan random sampling berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan kuesioner.⁷

3. Penelitian oleh Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti dan Arian Yusuf Wicaksono yang berjudul “: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen Brilink BRI Unit Sidayu, Gresik)”. Agen BRILink merupakan salah satu inovasi layanan Bank BRI, dimana Bank BRI menjalin kerjasama dengan nasabah dalam bentuk kemitraan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan bertransaksi, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan pada agen BRILink BRI Unit Sidayu Gresik. Sampel penelitian ditentukan sebanyak 100 responden dan dipilih dengan menggunakan teknik Non Probability Sampling jenis *Accidental Sampling* yaitu siapa saja yang datang dianggap memenuhi kriteria penelitian. Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS 18.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan transaksi, baik secara parsial maupun simultan pada agen BRILink. Adanya pengaruh positif-signifikan terhadap kualitas layanan dan harga ditandai dengan adanya peningkatan keputusan transaksi oleh konsumen pada agen BRILink. Oleh karena itu, bank BRI perlu mengevaluasi kualitas layanan dan harga ditandai dengan adanya peningkatan keputusan transaksi oleh konsumen

⁷Andrian Harianto dan Melisa Zuriani Hasibuan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Minat Beli Tiket Penumpang Bus A.L.S” (Jurnal Bisnis Net Volume : V No. 1)

pada agen BRILink. Oleh karena itu, bank BRI perlu mengevaluasi kualitas layanan dan harga di agen BRILink agar nilai pengambilan keputusan transaksi di agen BRILink dapat meningkat.⁸

4. Penelitian oleh Dede Arseyani Pratamasyari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas Di Pegadaian Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating”. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Tabungan Emas Di Pegadaian Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating (studi pada PT. Pegadaian KC Talise Kota Palu). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menabung Tabungan Emas di Pegadaian KC Talise dan variabel Kepercayaan dapat memoderasi kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menabung Tabungan Emas di Pegadaian KC Talise. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pegadaian agar meningkatkan penjualan dan iklan seperti menyebarkan spanduk, poster atau berkunjung di tempat keramaian untuk menjelaskan mengenai produk pegadaian dan membuat inovasi-inovasi baru agar menarik nasabah untuk menggunakan produk Tabungan Emas di Pegadaian

⁸Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen Brilink BRI Unit Sidayu, Gresik)”

KC Talise sehingga dapat mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk tersebut.⁹

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Meia Deasy Pangesti dan Yanti Sri Danarwati“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Bank Rakyat Inonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar”	1. Jenis penelitian 2. Variabel penelitian (fasilitas dan kualitas layanan)	1. Objek 2. Lokasi 3. waktu penelitian 4. variabel dependen (kepuasan pelanggan) 5. variabel independen (Kualitas pelayanan)
2.	Andrian Harianto dan Melisa Zuriani Hasibuan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Minat Beli Tiket Penumpang Bus A.L.S”	1. menggunakan variabel tarif sebagai variabel X 2. Jenis penelitian	1. Objek 2. Lokasi 3. waktu penelitian 4. Variabel independen (Kualitas pelayanan) 5. Variabel dependen (Minat beli)
3.	Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti dan Arian Yusuf Wicaksono “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap	1. sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan	1. Objek penelitian 2. Variabel independen

⁹Dede Arseyani Pratamasyari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas di Pegadaian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating”, (Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syari’ah Vol. 4 No. 2 Tahun 2022), hal:159

	Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen Brilink BRI Unit Sidayu, Gresik)”		(Kualitas layanan) 3. Tempat penelitian 4. waktu penelitian
4.	Dede Arseyani Pratamasyari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas Di Pegadaian Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating”	1. metode penelitian kuantitatif dan variabel moderating 2. Variabel Moderating	1. objek penelitian 2. subjek penelitian 3. tempat penelitian 4. waktu penelitian. 5. Variabel independen (Kualitas Layanan)

B. Kajian Teori

1. Theory Perilaku Konsumen

Menurut Kotler, perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, memberi, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.¹⁰

Dari pengertian perilaku konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang dimulai dengan merasakan adanya kebutuhan dan keinginan, kemudian berusaha

¹⁰Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran terjm. Bob Sabran Jilid I edisi 1, (Jakarta: Erlangga, 2008), 166.

medapatkan produk yang diinginkan, mengonsumsi produk tersebut, dan berakhir dengan tindakan-tindakan pasca pembelian, yaitu perasaan puas atau tidak puas.¹¹

Memahami perilaku konsumen merupakan suatu pekerjaan yang tidak mudah bagi para pemasar karena banyaknya variabel yang mempengaruhi dan variable variabel tersebut saling berinteraksi. Perilaku konsumen merupakan proses yang kompleks dan multi dimensional. Selanjutnya, dalam perilaku konsumen terdapat tiga dimensi, yaitu:

1. Stimulus ganda (stimulus pemasaran dan stimulus lain) Stimulus yang dijalankan produsen atau pemasar bisa berupa strategi bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi) dan stimulus lain yang berupa kondisi ekonomi, politik, budaya dan teknologi yang dirancang pemasar untuk mempengaruhi dan memotivasi perilaku kosumen agar mau melakukan pembelian produk.¹²
2. Kotak hitam konsumen Dimensi kedua dari model perilaku konsumen adalah kotak hitam konsumen yang mencakup karakteristik konsumen, dan proses pengambilan keputusan konsumen. Contoh karakteristik konsumen adalh jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, penghasilan, kelas sosial, budaya dan sebagainya. Proses pengambilan keputusan konsumen dimulai dengan dirasakannya beberapa masalah, yaitu kebutuhan dan keinginan yang belum terpuaskan, pencarian informasi, pengevaluasian, pembuatan keputusan pembelian, dan diakhiri dengan tindakan pasca pembelian.

¹¹Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen,15

¹²Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen, 15

Karakteristik konsumen dan proses pengambilan keputusan konsumen menentukan perilaku konsumen dalam pembelian.

3. Respon konsumen Dimensi ketiga dari model perilaku konsumen adalah respon konsumen terhadap stimulus produsen atau pemasar. Respon konsumen bisa berupa tindakan membeli atau tidak membeli produk yang ditawarkan produsen atau pemasar.¹³

2. Teori Tarif

a. Pengertian Tarif

Dalam perekonomian kita saat ini tidak lagi menggunakan sistem barter, tetapi untuk melakukan pertukaran atau mengukur nilai suatu barang kita menggunakan uang istilah yang di gunakan adalah harga atau tarif (layanan jasa) beberapa pengertian harga atau tarif menurut para ahli antara lain:

Menurut Kotler dan Amstrong menjelaskan bahwa harga adalah sejumlah uang yang di tagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang di tukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut Fandy Tjiptono Harga adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang atau jasa lainnya) yang di tukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa¹⁴

¹³Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen*, 23-24.

¹⁴Jusmawati "*Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada Pt.Jne Cab.Makassar*" skripsi: 7

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan harga jasa

Menurut Lupyoadi Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi atau perlu di pertimbangkan dalam penentuan harga jasa. Faktor-faktor adalah sebagai berikut:¹⁵

- 1) Elastisitas permintaan
- 2) Struktur biaya.
- 3) Persaingan
- 4) Penentuan posisi dari jasa yang di tawarkan
- 5) Sasaran yang ingin di capai perusahaan
- 6) Daur hidup jasa
- 7) Sumber daya yang di pergunakan
- 8) Kondisi ekonomi

c. Indikator Tarif

Ada 4 (empat) ukuran yang mencirikan harga yaitu keterjangkauan tarif, kesesuaian tarif dengan kualitas produk, kesesuaian tarif dengan manfaat, dan tarif sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga. menjelaskan ada 4 (empat) persepsi ukuran harga yaitu sebagai berikut:¹⁶

- 1) Keterjangkauan Tarif

Konsumen bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Produk biasanya ada beberapa jenis dalam satu merek harganya juga berbeda dari

¹⁵Jusmawati “Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada Pt.Jne Cab.Makassar” skripsi: 9

¹⁶Andrian Harianto dan Melisa Zuriani Hasibuan “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Minat Beli Tiket Penumpang Bus A.L.S” (Jurnal Bisnis Net Volume : V No.1 Januari-juli 2022) 4-5

yang termurah sampai termahal. Dengan harga yang di tetapkan para konsumen banyak yang membeli jasa.

2) Kesesuaian Tarif dengan Kualitas Jasa

Tarif sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi konsumen orang sering memilih tarif yang lebih tinggi diantara dua barang karena mereka melihat adanya perbedaan kualitas. Apabila tarif lebih tinggi orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya juga lebih baik.

3) Kesesuaian Tarif dengan Manfaat

Konsumen memutuskan membeli suatu jasa jika manfaat yang dirasakan lebih besar atau sama dengan yang telah dikeluarkan untuk mendapatkannya. Jika konsumen merasakan manfaat produk lebih kecil dari uang yang dikeluarkan maka konsumen akan beranggapan bahwa jasa tersebut mahal dan konsumen akan berpikir dua kali untuk melakukan pembelian ulang.

4) Jasa Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Tarif

Konsumen sering membandingkan harga suatu jasa dengan jasa lainnya, dalam hal ini mahal murahnya suatu jasa sangat dipertimbangkan oleh konsumen pada saat akan membeli produk tersebut.

3. Teori Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi dan memberikan kemudahan, sedangkan pengertian fasilitas Suhairsimi Arikonto berpendapat bahwa fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar

pelaksanaan suatu usaha baik dalam bentuk benda maupun uang. Dalam industri jasa seperti perbankan, pelayanan memiliki peran yang cukup vital dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Pelanggan yang puas akan pelayanan perusahaan akan berdampak positif terhadap perusahaan, bahkan hal tersebut menjadi indikator untuk menilai suatu keberhasilan. Banyak peneliti sependapat bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan pelanggan

Menurut Moekijat fasilitas menjelaskan bahwa secara sederhana yang dimaksud dengan fasilitas adalah suatu (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan. Sedangkan, sulastiyono mengatakan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan- perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitasnya atau kegiatan- kegiatannya, sehingga kebutuhan- kebutuhan tamu dapat terpenuhi.¹⁷

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan Lupiyoadi Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda- benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.

¹⁷Nicklouse Christian Lempoy, "Pengaruh, Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder", (Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1 Maret 2015), 1075

b. Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Jasa

Banyak kalangan yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana yang diberikan produsen kepada konsumen untuk memberikan kemudahan dan kelancaran. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dalam fasilitas jasa antara lain:

1. Sifat dan tujuan organisasi jasa.

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misalnya desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (dilengkapi tv, tersedia cukup tempat untuk berbaring), kamar pasien yang nyaman, ruang dokter dan kamar praktek yang bisa menjamin *privacy* (misalnya: kedap udara, tidak tembus pandang).

2. Ketersediaan tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.

3. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

4. Faktor estetis

Fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.

5. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup, dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan

6. Biaya kontribusi dan operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.¹⁸

c. Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono, ada lima indicator fasilitas, yaitu:

- 1) Pertimbangan/tata ruang, aspek-aspek seperti proposi, tekstur, warna, dan lain-lain diperhitungkan, dipadukan dan dikembangkan untuk mencerminkan tanggapan intelektual dan emosional pengguna atau orang yang melihat mereka memprovokasi.
- 2) Perencanaan ruangan, item ini mencakup tata ruang dan arsitektur seperti penempatan furniture dan aksesoris di dalam ruangan
- 3) Peralatan dan furniture, berfungsi sebagai kenyamanan, sebagai pameran atau sebagai infrastruktur. Yang dimaksud dengan peralatan dalam penelitian ini adalah ketersediaan kursi, alat tulis dan lain-lain.

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi,2018): 46

- 4) Elemen pendukung seperti toilet, tempat parker, dan area yang luas selalu diperhatikan untuk keselamatan.¹⁹

4. Keputusan Bertransaksi

a. Pengertian Keputusan

Menurut Schiffman, keputusan bertransaksi adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk bertransaksi dapat mengarah pada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. Konsumen memiliki peran untuk memberikan sebuah keputusan dalam menggunakan produk maupun layanan yang ditawarkan oleh pemasar. Pengambilan keputusan pada perilaku konsumen dalam menentukan pembelian sebuah produk ataupun jasa terdapat hal yang mendasari konsumen tersebut untuk melakukannya.

Dimana konsumen yang memenuhi kebutuhan dengan mengaktualisasikan yang ada dalam dirinya serta motivasi yang sangat kuat untuk mencapainya merupakan keputusan pembelian. Keputusan bertransaksi adalah suatu proses penyelesaian masalah yang terdiri dari menganalisa kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, penilaian sumber- sumber seleksi terhadap alternatif transaksi, keputusan bertransaksi, dan perilaku setelah transaksi.²⁰

¹⁹Sulmiati “*Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dimasa Pandemic Covid-19 (Studi BSI KCP Masambai)*” Skripsi

²⁰Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi*” (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KH.Ahmad Dahlan Lamongan): 60

Menurut Kotler keputusan adalah sebuah proses pendekatan penyelesaian masalah yang terdiri dari pengenalan masalah, mencari informasi, beberapa penilaian alternatif, membuat keputusan membeli, dan perilaku setelah membeli yang dilalui konsumen.²¹

Keputusan adalah suatu pengakhiran dari pada proses pemikiran tentang suatu masalah untuk menjawab pertanyaan apa yang harus diperbuat guna mengatasi masalah tersebut. Dengan menjatuhkan pilihan pada suatu alternatif. Pengambilan keputusan adalah kelanjutan dari pemecahan masalah.

b. Pendekatan Keputusan Konsumen

Pendekatan keputusan konsumen menggunakan teori AIDDA (*Attention, Interest, Desire, Decision, Action*). Konsep AIDDA menjelaskan sebelum melakukan sesuatu tindakan (*Action*), maka harus dibangkitkan terlebih dahulu perhatiannya (*attention*). Selanjutnya, hal yang perlu dilakukan adalah mengupayakan untuk menimbulkan minat (*interest*), dimana minat adalah penyebab timbulnya hasrat (*desire*) untuk melakukan suatu kegiatan. Jika dalam diri seseorang hanya memiliki hasrat saja, maka orang tersebut belum memiliki arti sesungguhnya, sehingga harus dilanjutkan dengan hadirnya keputusan (*decision*). Untuk merealisasikan keputusan tersebut maka perlu adanya tindakan (*action*).²²

²¹Sufitrayati dan Fanny Nailufar, "Faktor- faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memili Bank Syariah di Kota Banda Aceh", (Jurnal Ihtiyath Volume 2 nomor 1, September 2018), 6.

²²Cindhy Audina Putribasutami, Sista Paramita, "Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan dan Sosial terhadap Keputusan Menabung di Ponegoro", Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 3, 2018, 157

Proses pengambilan keputusan dalam pembelian produk barang atau jasa sangat dipengaruhi oleh perilaku konsumen itu sendiri. Proses pengambilan keputusan membeli melalui lima tahap, yaitu:

1) Pengenalan Masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli menyadari adanya masalah atau kebutuhan, yang digerakan oleh rangsangan dari dalam diri atau dari luar. Semua rangsangan yang ada pada diri konsumen menyebabkan dia mengenal suatu masalah.

2) Pencarian Informasi

Setelah timbul suatu masalah berupa kebutuhan yang digerakan oleh rangsangan dari luar, dan didorong untuk memenuhi kebutuhan tersebut, konsumen akan mencari informasi tentang objek yang bisa memuaskan keinginannya. Kemudian mengadakan penilaian terhadap informasi yang diperolehnya.

3) Evaluasi Alternatif

Dari informasi yang diperoleh konsumen, digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alternatif- alternatif yang dihadapi serta daya tarik masingmasing alternatif.

4) Keputusan Pembelian

Disini konsumen harus memutuskan dari setiap komponen pembelian, apa yang mereka beli, bagaimana membeli, atau dimana membeli.

5) Perilaku Pasca Pembelian

Setelah membeli produk, konsumen akan merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Apabila konsumen merasa puas akan produk tersebut maka

konsumen akan melakukan pembelian ulang, dan bahkan dengan produk tersebut maka konsumen akan kecewa dan tidak melakukan pembelian lagi pada produk tersebut.²³

c. Indikator keputusan bertransaksi

Menurut Kotler, keputusan transaksi dapat dievaluasi melalui indikator indikator sebagai berikut:²⁴

- 1) Pemilihan Produk
- 2) Pemilihan Jenis Transaksi
- 3) Pemilihan Tempat Penyalur
- 4) Waktu Bertransaksi
- 5) Jumlah Transaksi

5. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan atau atribut-atribut tertentu.²⁵

²³Nurul Inayah, Sri Sudiarti, "Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah", (Jurnal: At- Tawasuth, Vol. 2, No.1, 2017), 197

²⁴Mochamad Ridzwan, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono, "Pengaruh kualitas Pelayanan Danharga Terhadap Keputusan Bertransaksi(Studi Kasus Pada Agen bri lin kbri Unit Sidayu, Gresik)". 60

²⁵Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Desain Servqual, QFD, dan Kano), (Cet. I; Jakarta: PT Indeks, 2018), 9.

Menurut Tjiptono, kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.²⁶

Kualitas layanan yang diberikan perbankan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan itu sendiri dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan/hubungan yang kuat dengan perbankan/agen Bri Link.²⁷

b. Elemen Kualitas Pelayanan

Menurut Tandjung elemen kualitas jasa (pelayanan) terdiri dari:

1) Wujud Fisik (*Tangible*)

Berwujud diartikan sebagai tampilan fisik.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal

3) Daya Tanggap (*Responsive ness*)

Ketanggapan adalah kesedian untuk membantu pelanggan dan memberikan dengan segera dan tepat.

²⁶Meia Deasy Pangesti dan Yanti Sri Danarwati “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar” (Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta). (Vol.16 No.4 Oktober 2018) 43

²⁷Nurudin dan Hids Alfathin Mila Ulwiya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di bank Syariah Indonesia Cabang Semarang)”, (Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syaria’ah Vol. 3 No. 2 Tahun 2021), hal:143

4) Jaminan (*Assurance*)

Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, dan bebas dari bahaya, risiko atau keraguan

5) Kepedulian (*Emphaty*)

Empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh perusahaan.²⁸

C. Kerangka Pemikiran

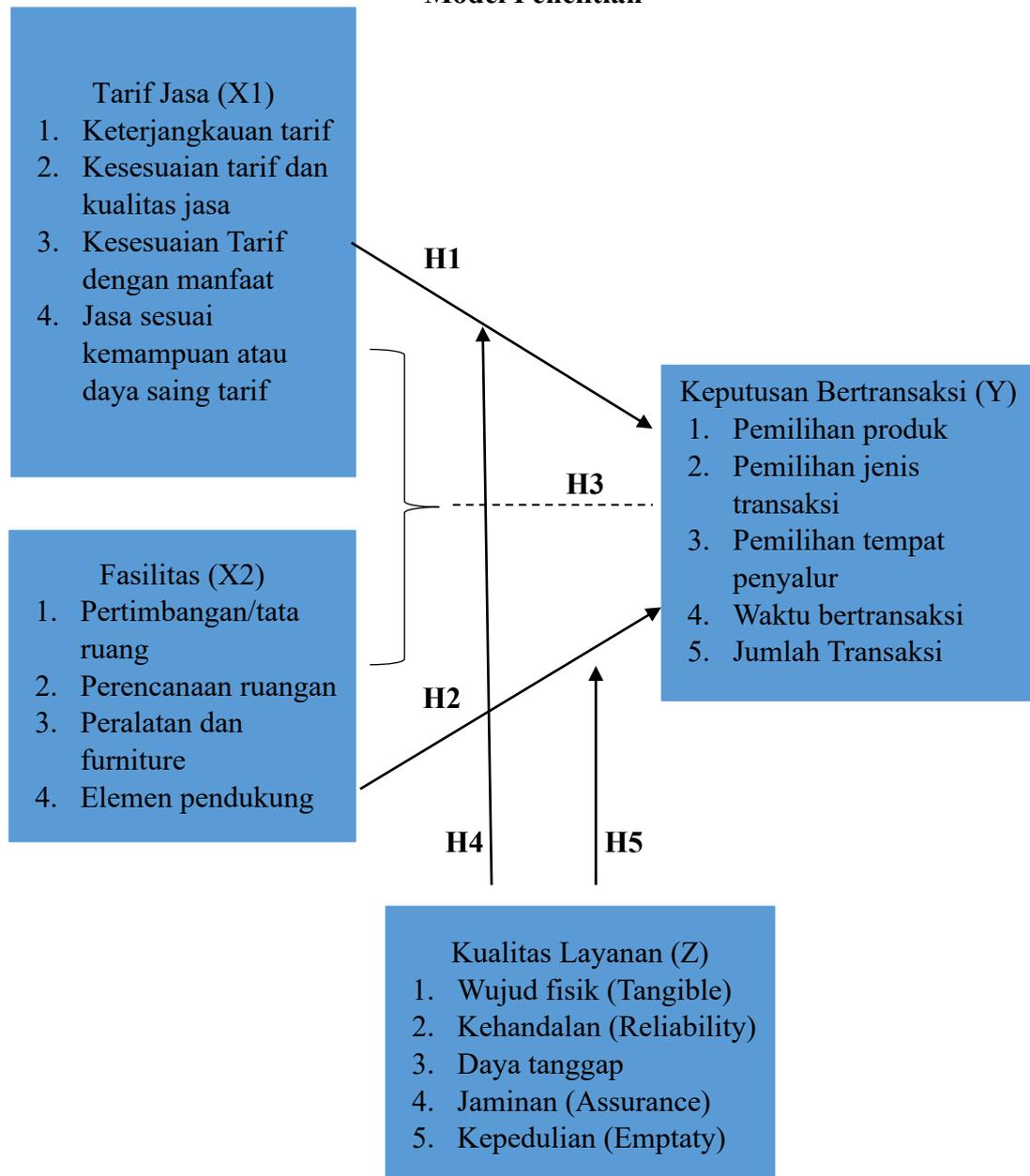
Penelitian ini variabel dependennya adalah keputusan bertransaksi dengan agent BRI Link, tarif jasa dan fasilitas menjadi variabel yang mempengaruhi atau variabel independen, kemudahan sebagai variabel moderating atau moderasi yang bisa memperlemah atau bahkan memperkuat variabel independen terhadap variabel dependen.

Seperti yang diketahui tarif jasa dan fasilitas memungkinkan Masyarakat memutuskan untuk menggunakan jasa agent BRI Link. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui apakah Pengaruh Tarif Jasa Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Di Agen BRI Link Desa Labean Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan secara sistematis sebagai berikut:

²⁸Ibid'43

Gambar 2.1
Model Penelitian



Keterangan :  Pengaruh secara parsial
 Pengaruh secara simultan

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti dibawah dan *thesa* yang berarti kebenaran. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih diuji. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.²⁹

Berdasarkan berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan, maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andrian Harianto Melisa Zuriani Hasibuan, mendapatkan hasil bahwa tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli sehingga hipotesis diterima. Sehingga, hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H1 : Tarif Jasa (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan bertransaksi di agen BRI Link desa labean (Y).

2. Pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Abdillah Reza Yang menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi BSM PP UIN Raden Intan Lampung pada mahasiswa FEBI.³⁰ Sehingga hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

²⁹Nanang Martono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*" edisi revisi 2 (Cet V. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 67

³⁰Ahmad Abdillah Reza, "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam", Skripsi, 95

H2 : Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan bertransaksi di agen BRI Link desa labean (Y)

3. Pengaruh tarif jasa dan fasilitas terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat.

Tarif Jasa dan Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat di agen BRI Link juga diperkuat dengan Grand Theory Perilaku Konsumen Menurut Kotler, perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, memberi, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.³¹ Sehingga hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H3 : Tarif Jasa (X1) dan Fasilitas (X2) serempak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan bertransaksi di agen BRI Link desa labean (Y).

4. Kualitas Layanan Memoderasi Pengaruh Tarif Jasa Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dede Arseyani Pratamasyari yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung tabungan emas pada pegadaian KC Talise.³² Sehingga hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H4 : Tarif Jasa (X1) berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di agen BRI Link desa labean (Y) dengan Kualitas Layanan sebagai *variabel moderating* (Z).

³¹Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran terjm. Bob Sabran Jilid I edisi 1, (Jakarta: Erlangga, 2008), 166.

³²Dede Arseyani Pratamasyari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas di Pegadaian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating”, (Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syari’ah Vol. 4 No. 2 Tahun 2022), 170

5. Kualitas Layanan Memoderasi Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Meia Deasy Pangesti dan Yanti Sri yang menyimpulkan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Bank BRI Unit Jatipuro Cabang Karanganyar.³³

Sehingga hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

H5 : Fasilitas (X2) berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi di agen BRI Link desa labean (Y) dengan Kualitas Layanan sebagai *variabel moderating* (Z).³⁴

³³Meia Deasy Pangesti dan Yanti Sri Danarwati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar” (Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta). (4 Oktober 2018), 47

³⁴Ibid.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka atau data berupa kata – kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka – angka tersebut.³⁵

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas karakteristik dan memenuhi syarat – syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.³⁶ Dengan demikian penulis menyimpulkan dari semua definisi populasi. Populasi dalam proposal penelitian ini adalah Masyarakat Desa Labean yang berjumlah 3.870 jiwa.³⁷

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara – cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap

³⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Revisi 2*, (cet. V : Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016), 20.

³⁶ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (cet. V : Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016), 2016, 76.

³⁷Dokumen Desa Labean

mewakili populasi.³⁸ Kemudian untuk menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan metode slovin.³⁹

Rumus Metode Slovin adalah :

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

Dengan demikian besaran sampel dalam penelitian ini, penjabarannya sebagai berikut :Diketahui N = 3870 jiwa. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%

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

$$n = \frac{3870}{1 + 3870 (0,01)^2} = \frac{3870}{1 + 38,7} = \frac{3870}{39,7} = 97.48 = 97$$

Berdasarkan hasil dari rumus tersebut maka diperoleh sampel untuk penelitian ini sebanyak 97 pengguna BRI Link di desa labean.

³⁸ Ibid

³⁹Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Cet. 1, Jakarta : Rajawali Pers, 2008), 180.

C. Variabel Penelitian

Variabel merupakan pusat perhatian dalam penelitian kuantitatif. Secara singkat variabel dapat didefinisikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai.⁴⁰

Jenis – jenis variabel dalam penelitian dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Variabel bebas (independent variabel)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “X”. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu Tarif Jasa dan Fasilitas

2. Variabel terikat (dependent variabel)

Variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.⁴¹ Variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini yaitu, Keputusan bertransaksi

3. Variabel Moderating

Variabel moderating adalah variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara satu variabel dengan variabel lain. Variabel moderating dalam penelitian ini yaitu: Kualitas Layanan.

⁴⁰ Ibid, 55

⁴¹ *Ibid*, 39

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat – sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi).⁴² Adapun definisi operasional dari masing – masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Tarif Jasa (X ₁)	Harga atau tarif adalah sejumlah uang yang di tagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang di tukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. ⁴³	1. Keterjangkauan Tarif 2. Kesesuaian Tarif dengan Kualitas Jasa 3. Kesesuaian Tarif dengan Manfaat 4. Jasa Sesuai Kemampuan atau Daya Saing Tarif. ⁴⁴
2.	Fasilitas (X ₂)	Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan - perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitasnya atau kegiatan- kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi. ⁴⁵	1. Pertimbangan/tata ruang 2. Perencanaan ruangan 3. Peralatan dan furniture 4. Elemen pendukung. ⁴⁶

⁴²Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2010), 29.

⁴³Ibid'7

⁴⁴Ibid'4-5

⁴⁵Ibid'1075

⁴⁶Ibid'46

3.	Keputusan Bertransaksi (Y)	Keputusan bertransaksi adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa alternatif pilihan. Keputusan untuk bertransaksi dapat mengarah pada bagaimana proses dalam pengambilan keputusan tersebut itu dilakukan. ⁴⁷	6. Pemilihan produk 7. Pemilihan jenis transaksi 8. Pemilihan tempat penyalur 9. Waktu bertransaksi 10. Jumlah Transaksi. ⁴⁸
4.	Kualitas Layanan (Z)	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. ⁴⁹	1. Wujud Fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsive ness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Kepedulian (<i>Emphaty</i>). ⁵⁰

E. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrument yang digunakan adalah kuisisioner yaitu penyebaran angket dimana didalamnya berisi pernyataan yang akan diberikan kepada masyarakat desa labean. Pertanyaan tersebut dibuat dengan skala likert.

⁴⁷Ibid'60

⁴⁸Ibid'60

⁴⁹Ibid'43

⁵⁰Ibid'43

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu objek. Skala likert psikometrik dituangkan dalam bentuk responden tertulis (angket) dan digunakan dalam metode survey.⁵¹ Contoh kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Tabel 3.2

Skala Likert

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat setuju

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif yang sumber datanya diperoleh dari responden baik berupa data primer (melalui kuisioner atau data hasil wawancara, data ini perlu diolah lagi) dan data sekunder (buku, artikel, dokumen dan sebagainya, data ini tidak perlu diolah lagi).⁵²

Dalam peneitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

⁵¹Haryadi Sarjono, *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, (Cet. III : Jakarta Salemba Empat, 2011), 6.

⁵²V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014), 73.

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dijawab oleh responden. Setelah itu, kuisisioner dikembalikan ke peneliti.

2. Data sekunder terdiri atas sumber dari buku – buku, website, penelitian terdahulu baik jurnal ilmiah atau skripsi.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak yang berhak memberikan data/informasi secara sistematis untuk memperoleh kejelasan mengenai data yang diperoleh di lapangan. Dalam hal ini peneliti mewawancarai masyarakat yang bertransaksi di agen BRI Link desa labean.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Dimana analisis ini merupakan proses analisa yang terdapat data – data berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistic untuk mengukur pengaruh tarif jasa dan fasilitas terhadap keputusan bertransaksi di agen BRI Link desa labean dengan kualitas layanan sebagai variabel moerating

1) Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisisioner.⁵³ Untuk mendapatkan dari hasil uji validitas dilakukan

⁵³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 52.

dengan program computer *SPSS (Statistical Package for Sosial Science)*. Uji validitas memiliki kriteria penilaian yaitu, apabila r hitung $>$ dari r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$) maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut valid. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji data yang diperoleh sebagai misal hasil dari jawaban kuisisioner yang telah dibagikan. Jika kuisisioner itu reliable, jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan pada penelitian ini dan menggunakan program *SPSS* dengan uji statistic *Croncbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai $>0,60$.⁵⁴

3) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa uji, yaitu :

a. Uji normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memastikan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.⁵⁵ Uji normalitas dalam penelitian ini dengan menguji sampel penelitian menggunakan pengujian *Kolmogrov-sminov* untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal.

⁵⁴ Ibid, 35

⁵⁵ Sumanto, *Statistik Terapan*, (Cet. I CAPS Center of Academic Publishing Service, 2014), 146.

b. Uji Multikolinieritas

Bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara independen. Jika terjadi kolerasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (multiko). Koefisien korelasi antar variabel independen haruslah lemah (dibawah 0,5). Jika korelasi kuat maka terjadi problem multiko.⁵⁶

c. Uji heteroskedasitas

Heterokedasitas terjadi dalam regresi apabila varian *error* (e_i) untuk nilai X tidak konstan atau berubah-ubah. Pendekatan konstan atau tidaknya varian *error* konstan dapat dilakukan dengan menggambar grafik Y dengan $(Y - \hat{Y})$ apabila garis yang membatasi sebaran titik relatif paralel maka varian *error* dikatakan konstan.⁵⁷

4) Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk bisa mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Pengujian hipotesis uji t menggunakan program SPSS versi 24.⁵⁸

Alat ini digunakan untuk membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan taraf signifikansi 5%. Ayat pengambilan keputusan dalam uji t dengan SPSS apabila:⁵⁹

⁵⁶ Ibid 37

⁵⁷ Ibid, 169

⁵⁸ ILie Liana, "Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderator terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen", Jurnal Teknologi Informasi Dinamik, Volume XIV No. 2 (Juli, 2009), 93.

⁵⁹ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 239.

- 1) Probabilitas > taraf signifikansi (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Probabilitas < taraf signifikansi (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima⁶⁰.

b. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel Independen atau bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.⁶¹ Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dilakukan perbandingan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 0,05.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linier berganda adalah hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1 X_2 X_3 \dots$) dengan variabel dependen (Y). Penggunaan analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan positif atau negatif antar variabel. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Untuk mendapatkan jawaban rumusan masalah dan hipotesis yang ada, maka dalam penelitian ini, uji yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, *Moderate Regression Analysis (MRA)*. Model regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh tarif jasa dan fasilitas terhadap keputusan bertransaksi di agen BRI Link desa labean dengan kualitas layanan sebagai variabel moerating yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots + b_nX_n$$

Z = Nilai yang diramalkan

⁶⁰Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Cet. III; Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 95

⁶¹Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*, 139.

a = Konstansta

b1 = Koefesien regresi untuk X1

b2 = Koefesien regresi untuk X2

X1= Variabel bebas pertama

X2 = Variabel bebas kedua⁶²

d. Moderating Regression Analysis (MRA)

Moderated Regression Analysis (MRA) atau uji interaksi merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih variabel independen) dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1*Z + b_4X_2*Z + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Bertransaksi

X₁ = *Tarif Jasa*

X₂ = *Fasilitas*

Z = Kualitas Layanan

b₁-b₂-b₃-b₄ = Koefisien regresi

a = Konstanta

e_i = Faktor kesalahan/*error*

Variabel perkalian antara X₁ dan X₂ disebut juga variabel moderat oleh karena menggambarkan pengaruh *moderating* variabel X₂ terhadap hubungan X₁ dan Y. Sedangkan variabel X₁ dan X₂ merupakan pengaruh langsung dari variabel X₁ dan X₂ terhadap Y. X₁ X₂ dianggap sebagai variabel moderat karena:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_1*Z + b_4X_2*Z + e$$

⁶² Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014),

e. Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengukur atau melihat seberapa besar pengaruh atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinan semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin banyak kemampuan variabel X menerangkan variabel Y di mana $0 < R^2 < 1$. Sebaliknya jika R^2 (semakin kecil mendekati nol, maka akan di katakan bahwa pengaruh variabel independen adalah kevil terhadap variabel dependen). Hal ini berarti model yang di gunakan lemah atau belum kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen tersebut⁶³

- a. Besarnya nilai koefisien determinan terletak antara 0 sampai dengan 1 atau ($0 < R^2 < 1$).
- b. Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen

⁶³Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan Spss*, (Contoh Kasus Dan Pemecahannya), Yogyakarta: Ani,2010),89

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Gambaran Umum*

1. Sejarah BRI Link

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu Bank BUMN, kembali menunjukkan komitmennya untuk mendukung dan menyukseskan program keuangan inklusif yang digagas oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Komitmen tersebut ditunjukkan melalui Layanan Keuangan Digital (LKD) dan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI).

Hal itu karena terdapat kenaikan indeks inklusi keuangan di Indonesia selama periode 2013 hingga 2016 berdasarkan data yang diperoleh dari OJK. Dibandingkan dengan indeks inklusi keuangan pada tahun 2013 yang tercatat sebesar 59,74%, di tahun 2016 indeks inklusi keuangan di Indonesia mengalami kenaikan menjadi 67,82%. Dengan dasar pertimbangan itulah, BANK BRI di tahun 2016 terus berkomitmen untuk menghadirkan inovasi dalam produk dan layanannya. Salah satu inovasi terbaru yang kini diluncurkan oleh Bank BRI, yaitu BRILink Mobile produk⁶⁴

BRILink adalah aplikasi mobile yang digunakan oleh agen BRILink dengan menggunakan internet sebagai jalur komunikasi transaksinya di mobile device

⁶⁴Detik News, Permudah Transaksi Perbankan Bri Luncurkan Bri Mobile, <https://News.Detik.Com/Adv-Nhl-Detikcom/D-3430405/Permudah-Transaksi-Perbankan-BriLuncurkan-Brilink-Mobile>

dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI. Keunggulan dari BRILink adalah kemudahan dalam bertransaksi perbankan misalnya cek saldo, transfer, pembayaran listrik, pembelian pulsa melalui EDC BRILink menjangkau semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Masyarakat Desa labean. Data penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat sebagai sampel penelitian. Kuesioner disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.1

Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentase
97	97	97	97	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Bab III dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 Masyarakat Desa Labean.

a. Usia

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan jenis usia

Usia	Frekuensi	Presentase
15-20 tahun	8	8,25%
21-25 tahun	26	26,80%
26-30 tahun	10	10,31%
30-35 tahun	9	9,28%
>35	44	45,36%
Total	97	100%

Sumber: hasil penelitian 2023

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 97 Masyarakat desa labean, sampel dalam penelitian ini yang seperti terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 97 responden. Dimana responden yang usia 15-20 tahun sebanyak 8 (8,25%), Usia 21-25 tahun sebanyak 26 (26,80%), Usia 26-30 sebanyak 10 (10,31%), Usia 30-35 tahun sebanyak 9 (9,28%), dan Usia >35 tahun sebanyak 44 (45,36%).

b. Golongan Pekerjaan

Tabel 4.3

Deskripsi responden berdasarkan golongan Pekerjaan

Golongan Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	16	16,49%
Guru/Dosen	10	10,31%
Pedagang/Wiraswasta	12	12,37%
Tidak bekerja/pensiun	2	2,07%

Golongan Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Petani/Nelayan	15	15,46%
Lainnya	42	43,30%
Total	97	100,0%

Sumber: hasil penelitian 2023

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 97 masyarakat desa labean, sampel dalam penelitian ini yang seperti terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 97 responden dimana pelajar/mahasiswa sebanyak 16 (16,49%), Guru/dosen sebanyak 10 (10,31%), pedagang/wiraswasta sebanyak 12 (12,37%), tidak bekerja /pension sebanyak 2 (2,07%), petani/nelayan sebanyak 15 (15,46%) dan responden lainnya sebanyak 42 (43, 30%).

c. Pendidikan

Tabel 4.4

Deskripsi responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SD	13	13,40%
SMP/MTS	14	14,43%
SMA/SMK	38	39,18%
S1	32	32,99%
Total	97	100,0%

Sumber: hasil penelitian 2023

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 97 masyarakat desa labean, sampel dalam penelitian ini yang seperti terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 97 responden dimana Pendidikan SD sebanyak 13 (13,40%), responden Pendidikan SMP/MTS sebanyak 14 (14,43%), responden Pendidikan SMA/SMK sebanyak 38 (39,18%), dan responden S1 sebanyak 32 (32,99%).

d. Penghasilan

Tabel 4.5

Deskripsi responden berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Frekuensi	Presentase
<1 Juta	35	36,08%
1-5 Juta	42	43,3%
6-10 Juta	13	13,40%
11-15 Juta	1	1,03%
>15 Juta	6	6,19%
Total	97	100,0%

Sumber: hasil penelitian 2023

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 97 masyarakat desa labean, sampel dalam penelitian ini yang seperti terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 97 responden dimana penghasilann <1 juta sebanyak 35 (36,08%), responden penghasilan 1-5 juta sebanyak 42 (43,3%), responden penghasilan 6-10 juta sebanyak 13 (13,40%), respondenb11-15 juta sebanyak 1 (1,03%), dan responden >15 juta sebanyak 6 (6,19%).

2. Deskripsi Variabel

Apabila data telah terkumpul dan tertabulasi dengan baik, maka langkah selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu: Tarif Jasa dan Fasilitas (Variabel Independen), Keputusan Bertransaksi (Variabel Dependen) dan Kualitas Layanan (Moderating). Kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut, maka terlebih dahulu harus dibuat interval. Rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Iskandar adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas}}$$

Banyak kelas

Keterangan :

P = Panjang kelas interval

Rentang = Data tertinggi-Data terendah

Banyak kelas = 5

Maka interval dari kriteria penelitian rata-rata dapat diinterpretasikan berikut ini:

Sangat Buruk = 1,0 – 1,6

Buruk = 1,7 – 2,4

Baik = 2,5 – 3,2

Sangat Baik = 3,3 – 4,0

Deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Tarif Jasa (X1)

Tabel 4.6

Deskripsi Hasil Variabel Tarif Jasa (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	RR	S	SS				
Tarif Jasa										
1.	Tarif Jasa yang ditetapkan di agen BRI Link desa labean sangat terjangkau	0	3	4	59	31	409	97	4,21	Sangat Baik
			3%	4%	61%	32%	100%			

2.	Pada saat menggunakan jasa agen BRI Link tarif yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan kepada saya	0	2	8	57	30	406	97	4,18	Sangat baik
			2%	8%	59%	31%	100%			
3.	Menurut saya tarif jasa agen BRI Link sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya	0	1	14	50	32	404	97	4,16	Sangat baik
			1%	14%	52%	33%	100%			
4.	Menurut saya jumlah transaksi di agen BRI Link berpengaruh terhadap tarif jasa yang akan dikenakan	0	0	9	51	37	416	97	4,28	Sangat baik
				9%	53%	38%	100%			

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap terhadap variabel Tarif jasa yaitu sebanyak 31 orang sangat setuju, 59 orang setuju, 4 orang ragu-ragu, dan 3 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 97 responden adalah 409 dengan nilai rata-rata 4,21 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 30 orang sangat setuju, 57 orang setuju, 8 orang ragu-ragu, dan 2 orang tidak setuju. skor

jawaban dari 97 responden adalah 406 dengan nilai rata-rata 4,18 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 31 orang sangat setuju, 50 orang setuju, 15 orang ragu-ragu, dan 1 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 404 dengan nilai rata-rata 4,16 maka, pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 37 orang sangat setuju, 51 orang setuju, dan 9 orang ragu-ragu. skor jawaban dari 97 responden adalah 416 dengan nilai rata-rata 4,28 maka, keempat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

2. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Fasilitas (X2)

Tabel 4.7

Deskripsi Hasil Variabel Fasilitas (X2)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	RR	S	SS				
Fasilitas										
1.	Agen BRI Link desa labean telah memiliki desain gedung atau tempat yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan	0	4	11	46	36	405	97	4,17	Sangat baik
			4,1 %	11,3 %	47,4 %	37,1 %	100 %			
2.	Menurut saya agen BRI Link desa labean memiliki	0	4	15	53	25	390	97	4,02	Sangat baik

	ruang tunggu yang nyaman bagi nasabahnya									
			4%	15%	55%	26%	100%			
3.	Agen BRI Link desa labean memiliki tempat dengan kapasitas jumlah nasabah yang cukup memadai	1	3	18	38	37	398	97	4,10	Sangat baik
		1%	3%	19%	39%	38%	100%			
4.	Pada agen BRI Link desa labean memiliki fasilitas seperti pulpen, buku, meja yang rapih menarik, dan mudah dipahami.	0	1	11	46	39	414	97	4,26	Sangat baik
			1%	11%	47%	40%	100%			
5.	Agen BRI Link desa labean memiliki area parkir yang luas dan halaman parkir yang bersih		6	14	60	17	379	97	3,90	Sangat Baik
			6%	14%	61%	18%	100%			
6.	Agen BRI Link sangat memperhatikan kerapihan dan kebersihan tempatnya			11	47	39	416	97	4,28	Sangat Baik

				11%	48%	40%	100%			
--	--	--	--	-----	-----	-----	------	--	--	--

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Fasilitas yaitu sebanyak 36 orang sangat setuju, 46 orang setuju, 11 orang ragu-ragu, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 97 responden adalah 405 dengan nilai rata-rata 4,17 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 25 orang sangat setuju, 53 orang setuju, 15 orang ragu-ragu, dan 4 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 390 dengan nilai rata-rata 4,02 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 37 orang sangat setuju, 38 orang setuju, 18 orang ragu-ragu, 3 orang tidak setuju, dan 1 orang sangat tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 398 dengan nilai rata-rata 4,10 maka, pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 39 orang sangat setuju, 46 orang setuju, 11 orang ragu-ragu, dan 1 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 414 dengan nilai rata-rata 4,26 maka, pernyataan keempat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 17 orang sangat setuju, 60 orang setuju, 14 orang ragu-ragu, dan 6 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 379 dengan nilai rata-rata 3,90 maka, pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 39 orang sangat setuju, 47 orang setuju, dan 11 orang ragu-ragu. skor jawaban dari 97 responden adalah 416 dengan nilai rata-rata 4,28 maka, pernyataan keenam termasuk dalam interpretasi sangat baik.

3. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Keputusan

Bertransaksi (Y)

Tabel 4.8

Deskripsi Hasil Variabel Keputusan Bertransaksi (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interpretasi
		STS	TS	RR	S	SS				
Keputusan Bertransaksi										
1.	Saya memilih produk jasa di agen BRI Link desa labean karena sesuai dengan kebutuhan saya	0	2	13	48	34	405	97	4,17	Sangat baik
			2%	13%	50%	35%	100%			
2.	Saya memilih produk jasa dari agen BRI Link melalui informasi dan rekomendasi orang lain	1	5	16	43	32	391	97	4,03	Sangat baik
		1%	5%	17%	44%	33%	100%			
3.	Sebelum melakukan transaksi, saya mengevaluasi terlebih dahulu produk-produk jasa	0	7	12	46	32	394	97	4,06	Sangat baik

	yang ada pada agen BRI Link desa labean									
			7%	12%	48%	33%	100%			
4.	Saya tertarik melakukan transaksi di agen BRI Link desa labean karena percaya pada agen BRI Link	0	1	9	47	40	417	97	4,29	Sangat baik
			1%	9%	49%	41%	100%			
5.	Saya merasa puas dengan pelayanan agen BRI Link karena tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan	0	2	12	48	35	407	97	4,19	Sangat baik
			2%	12%	50%	36%	100%			
6.	Saya melakukan transaksi sesuai dengan jumlah kebutuhan yang saya butuhkan	0	1	11	51	34	409	97	4,21	Sangat Baik
			1%	11%	53%	35%	100%			

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap terhadap variabel Keputusan bertransaksi yaitu sebanyak 34 orang sangat setuju, 48 orang setuju, 13 orang ragu-ragu, dan 2 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 97 responden adalah 405 dengan nilai rata-rata 4,17 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 32 orang sangat setuju, 43 orang setuju, 16 orang ragu-ragu, 5 orang tidak setuju, dan 1 orang sangat tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 391 dengan nilai rata-rata 403 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 32 orang sangat setuju, 46 orang setuju, 12 orang ragu-ragu, dan 7 orang tidak setuju. skor jawaban dari 91 responden adalah 394 dengan nilai rata-rata 4,06 maka, pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 40 orang sangat setuju, 47 orang setuju, 9 orang ragu-ragu, dan 1 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 417 dengan nilai rata-rata 4,29 maka, pernyataan keempat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 35 orang sangat setuju, 48 orang setuju, 12 orang ragu-ragu, dan 2 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 407 dengan nilai rata-rata 4,19 maka, pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 34 orang sangat setuju, 51 orang setuju, 11 orang ragu-ragu, dan 1 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 409 dengan nilai rata-rata 4,21 maka, pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

	dan menindak lanjuti apabila terjadi kesalahan secara jujur.		3	13	47	34	4,03	97	4,15	Sangat Baik
			3%	13	49%	35%	100%			
5.	Menurut saya pegawai agen BRI Link yang ada di desa labean memiliki sikap yang sopan dan ramah kepada nasabah		1	9	47	40	4,17	97	4,29	Sangat Baik
			1%	9%	49%	41%	100%			
6.	Dalam proses transaksi yang sedang di lakukan dengan nasabah, pegawai agen BRI Link selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya		2	7	41	47	4,24	97	4,37	Sangat Baik
			2%	7%	42%	49%	100%			

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap terhadap variabel Kualitas Layanan yaitu sebanyak 34 orang sangat setuju, 44 orang setuju, 15 orang ragu-ragu, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 97 responden adalah 399 dengan nilai rata-rata 4,11 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 36 orang sangat setuju, 54 orang setuju, 6 orang ragu-ragu, dan 1 orang tidak setuju. skor

jawaban dari 97 responden adalah 416 dengan nilai rata-rata 4,28 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 46 orang sangat setuju, 41 orang setuju, 9 orang ragu-ragu, dan 1 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 423 dengan nilai rata-rata 4,36 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 34 orang sangat setuju, 47 orang setuju, 13 orang ragu-ragu, dan 3 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 403 dengan nilai rata-rata 4,15 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 40 orang sangat setuju, 47 orang setuju, 9 orang ragu-ragu, dan 1 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 417 dengan nilai rata-rata 4,29 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 47 orang sangat setuju, 41 orang setuju, 7 orang ragu-ragu, dan 2 orang tidak setuju. skor jawaban dari 97 responden adalah 424 dengan nilai rata-rata 4,37 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu proses analisis yang terdapat data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk menganalisis Pengaruh Tarif Jasa Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Agen BRI Link Desa Labean).

a. Uji Instrument Penelitian

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner valid atau tidak valid. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan pada Masyarakat desa labean dengan menggunakan uji korelasi *pearson product moment* pada software SPSS. Sebelum melakukan pembagian kuisisioner peneliti terlebih dahulu melakukan pengujian kuisisioner di Desa Lombonga untuk mengetahui validnya sutau kuisisioner. Kuisisioner yang dibagi sebanyak 30 dari 67 sampel. Dari 30 sampel diketahui bahwa hasil yang didapatkan valid sehingga kuisisioner tersebut layak untuk disebarakan di Desa Labean.

Kriteria uji validitas:

Jika $r \geq 0,30$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan valid.

Jika $r < 0,30$ maka pernyataan(indikator) tersebut dinyatakan tidak valid.⁶⁵

⁶⁵Febriani, "Pengaruh Literasi Keuangan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Kinerja UMKM Di Kota Malang."

Tabel 4.10**Uji validitas Variabel X1 (Tarif Jasa)**

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	R kritis	Keterangan
X1	1	0,765	>0,30	Valid
	2	0,765		
	3	0,692		
	4	0,551		

Sumber: Data Output SPSS. 26

Tabel 4.11**Uji validitas Variabel X2 (Fasilitas)**

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	R kritis	Keterangan
X2	1	0,802	>0,30	Valid
	2	0,694		
	3	0,745		
	4	0,619		
	5	0,403		
	6	0,765		

Sumber: Data Output SPSS. 26

Tabel 4.12**Uji validitas Variabel Y (Keputusan Bertransaksi)**

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	R kritis	Keterangan
Y	1	0,763	>0,30	Valid
	2	0,747		
	3	0,828		
	4	0,791		
	5	0,798		
	6	0,464		

Sumber: Data Output SPSS. 26

Tabel 4.13

Uji validitas Variabel Z (Kualitas Layanan)

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	R kritis	Keterangan
Z	1	0,696	>0,30	Valid
	2	0,706		
	3	0,737		
	4	0,710		
	5	0,670		
	6	0,697		

Sumber: Data Output SPSS. 26

Pada tabel 4,10 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel X1 dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$. Hal ini menunjukkan menunjukkan nilai-nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

Pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel X2 dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$. Hal ini menunjukkan menunjukkan nilai nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

Pada tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel Y dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$. Hal ini menunjukkan menunjukkan nilai nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

Pada tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel Z dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$. Hal ini menunjukkan menunjukkan nilai nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji data yang diperoleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan. Jika kuesioner tersebut itu reliabel, andai kata jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan atau pernyataan pada penelitian ini dan menggunakan program SPSS (Statistical Packaged For Sosial Siences) versi 26 for windows dengan uji statistik Cronbach's Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai lebih dari 0,60. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

<i>Reliability Statistics</i>			
Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Tarif Jasa (X1)	0,774	4	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,753	6	Reliabel
Keputusan Bertransaksi (Y)	0,828	6	Reliabel
Kualitas layanan (Z)	0,792	6	Reliabel

Sumber: Data Output SPSS.26

Pada tabel 4.14 di atas menunjukkan variabel X1 nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,774, variabel X2 nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,753, variabel Y nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,828, dan variabel Z nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,792 maka kuesioner yang diuji dinyatakan reliabel.

Tabel diatas dapat diketahui bahwa msing-masing variabel memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 yang artinya bahwa variabel X,Y dan Z adalah reliabel. Dengan demikian pengelolaan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

3). *Method Of Succesive Interval* (MSI)

Analisis *Method Of Succesive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Adapun data hasil proses transformasi dapat dilihat pada lampiran.

D. Uji Asumsi Klasik

1). Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan Kolmogorov Smirnov dengan bantuan program SPSS versi 26. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas yaitu skor *asymp.sig*. Apabila nilai *asymp.sig* > atau = 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, akan tetapi apabila nilai *asymp.sig* < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.⁶⁶ Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS versi 26 *for windows* dapat diketahui hasilnya sebagaimana tabel berikut ini.

⁶⁶Sugiyono Dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan LISREL: Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 454

Tabel 4.15**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89034126
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.052
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

Sumber: Data Output SPSS.26

Pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa distribusi data pada penelitian ini berdistribusi normal setelah dilakukan uji data dengan SPSS versi 26. Kemudian cara mendeteksi bahwa data penelitian ini berdistribusi normal yaitu dilihat dari *Asymp.sig.* (2-tailed) nilainya 0.200 dimana $> 0,05$ yang artinya data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui adanya kolerasi antar variabel independen. Jika terjadi kolerasi antar variabel tersebut, maka hal ini terdapat problem multikolinearitas. Adapun adanya korelasi ataupun tidaknya dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Koefisien korelasi antar

variable, harus dibawah 0,10. Jika korelasi kuat maka hal tersebut terjadi masalah multikolonearitas.

Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan melihat tabel berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji Multikolonearitas

Coefficients ^a								
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Toleran ce	VIF
1	(Constant)	2.024	2.260		.895	.373		
	Tarif Jasa	.182	.116	.104	1.562	.122	.751	1.332
	Fasilitas	.870	.072	.787	12.080	.000	.792	1.262
	Kualitas Layanan	-.064	.068	-.057	-.940	.350	.913	1.096

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Sumber: Data Output SPSS.26

Pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa, terlihat perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,10 dimana pada variabel Tarif jasa mendapatkan nilai 0,751, variabel Fasilitas mendapatkan nilai 0,792 dan Kualitas Layanan mendapatkan nilai 0,913 dan nilai *VIF* dari masing-masing variabel menunjukkan kurang dari 10 sehingga hal ini dinyatakan bahwa penelitian ini bebas dari Multikolonearitas.

3) Uji Heteroskedastistas

Uji Heteroskedastistas ini merupakan salah satu uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan sebuah uji data dalam statistik.

Gambar 4.17

Hasil Uji Heteroskedastistas

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4.007	1.162		3.450	.001
	X1	.006	.068	.011	.094	.925
	X2	-.107	.043	-.275	-2.468	.015

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikan (Sig.) untuk variabel tarif jasa (x1) adalah $0,925 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tarif jasa (x1) tidak terjadi gejala heteroskedastistas dan untuk variabel fasilitas (x2) adalah $0,015 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas (x2) terjadi gejala heteroskedastistas.

E. Uji analisis regresi linear berganda

Pada penelitian ini menggunakan metode regresi berganda, analisis linear berganda adalah salah satu metode atau alat analisis *statistic non parametric* yang berfungsi menganalisis kaitan hubungan antara dua variabel atau lebih pada penelitian yang berbeda, yaitu variabel dependen dan variabel independen dengan membutuhkan data terdiri dari beberapa hasil observasi dan pengukuran yang berkelompok. Penelitian ini akan melihat adanya pengaruh, baik secara parsial

maupun simultan variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil uji data yang merupakan data output SPSS 26.

Tabel 4.18
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.924	1.933		.478	.634
	Tarif Jasa	.156	.112	.090	1.380	.171
	Fasilitas	.886	.072	.783	12.053	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Sumber: Data Output SPSS.26

Berdasarkan table 4.18, maka bentuk persamaan regresi dari model tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 0,924 + 0,156X_1 + 0,886 X_2$$

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yang mana variabel X1 (Tarif Jasa) memiliki arah positif, variabel X2 (Fasilitas) terhadap variabel dependen (Keputusan Bertransaksi). hasil perhitungan diatas dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta persamaan linear menunjukan angka 0,924 ini diartikan jika variabel independen yaitu X1 (Tarif Jasa), dan (Fasilitas) X2 di asumsikan (0), maka variabel Keputusan bertransaksi sebesar 0,924.

- b. Nilai koefisien regresi Tarif Jasa (X1) sebesar 0,156 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan jika variabel Tarif Jasa (X1) mengalami kenaikan satu-satuan maka akan meningkatkan Keputusan Bertransaksi (Y) meningkat sebesar 0,156.
- c. Nilai koefisien variabel Fasilitas (X2) bernilai positif yaitu sebesar 0,886. Hal ini menunjukkan arti bahwa jika variabel Fasilitas (X2) mengalami kenaikan satu-satuan maka minat (Y) meningkat 0.886.

F. Uji Hipotesis

1. Hipotesis T (Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu (X1) dan (X2) benar-benar memberikan kontribusi secara parsial atau terpisah terhadap variabel dependen (Y) atau tidak. Hasil datanya dapat dilihat dari table berikut:

Tabel 4.19
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.924	1.933		.478	.634
	Tarif Jasa	.156	.112	.090	1.380	.171
	Fasilitas	.886	.072	.783	12.053	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Pada tabel 4.19 hasil perhitungan statistik di atas, uji T dari variabel apabila dimasukkan dalam regresi terlihat sebagai berikut:

- 1) Diketahui bahwa variabel tarif jasa (X_1) diperoleh $t_{hitung} 1.380 < t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi (sig) .0,171 lebih besar dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,171 > 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Tarif Jasa tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi masyarakat.
- 2) Diketahui bahwa variabel Fasilitas (X_2) diperoleh $t_{hitung} 12.053 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,000 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi masyarakat.

2. Hipotesis F (simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu (X_1) dan (x_2) benar-benar memberikan kontribusi secara bersama-sama atau serempak terhadap variabel dependen (Y) atau tidak. Hasil datanya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.20

Hasil Uji Hipotesis F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	751.654	2	375.827	102.013	.000 ^b
	Residual	346.305	94	3.684		
	Total	1097.959	96			

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Tarif Jasa

Sumber: Data Output SPSS.26

Pada tabel 4.20 hasil uji Anova (*Analysiss Of Varians*) atau F test diketahui bahwa nilai signifikansi untuk Tarif Jasa dan Fasilitas berpengaruh secara serempak Terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat desa labean untuk menggunakan Agen BRI Link dengan Kualitas Layanan sebagai variabel Moderating sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 102.013 > F_{tabel} 3.10$, sehingga disimpulkan bahwa H_3 diterima yang dimana terdapat pengaruh yang signifikan dari Tarif Jasa dan Fasilitas terhadap keputusan bertransaksi masyarkata desa labean untuk menggunakan Agen BRI Link dengan Kualitas Layana sebagai variabel Moderating.

G. Uji variabel moderating (Moderating Regression Analysis)

Uji digunakan untuk menguji variabel Kualitas Layanan (Z) memoderasi pengaruh tarif jasa dan fasilitas terhadap Keputusan bertransaksi. Adapun syarat pengujiannya adalah:

Model ini menggunakan konsep lack of fit yaitu hipotesis moderating diterima terjadi jika terdapat ketidakcocokan dari deviasi hubungan linear antara variabel independen. Langkahnya adalah dengan meregresikan antara tatif jasa dan fasilitas terhadap Keputusan bertransaksi dan dihitung nilai residualnya. Nilai residual kemudian diambil nilai absolutnya lalu diregresikan antara tarif jasa dan fasilitas terhadap Keputusan bertransaksi residual. Hipotesis moderating diterima jika nilai t hitung adalah negatif dan signifikan kurang atau lebih kecil dari alpha (α) 0,05.⁶⁷

⁶⁷Lie Liana, "Analisis Regresi Dengan Variabel Moderating," *Jurnal Tekonologi Informasi DINAMIK* XIV, no. 2 (2009): 90–97.

Tabel 4.21
Hasil Uji Variabel Moderating Bahwa Kualitas Layanan Memoderasi
Pengaruh Tarif Jasa Terhadap Keputusan Bertransaksi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.043	1.402		-.744	.459
	TOTAL_Y	.129	.056	.231	2.319	.023

a. Dependent Variable: ABS_RES1 *Sumber: Data Output SPSS.26*

Dari hasil pengujian diatas nilai t_{hitung} bernilai positif 2.319 dan nilai signifikannya $0,023 < 0,05$. Hipotesis moderating dapat diterima jika nilai t hitung adalah negatif dan nilai signifikan kurang atau lebih kecil dari alpha (α) 0,05. Artinya bahwa Kualitas Layanan tidak memoderasi pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi namun pengaruhnya signifikan karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak.

Tabel 4.22
Hasil Uji Variabel Moderating Bahwa Kualitas Layanan Memoderasi
Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	-1.445	.1467		-.985	.327
	TOTAL_Y	.146	.058	.249	2.506	.014

a. Dependent Variable: ABS_RES2

Sumber: Data Output SPSS.26

Dari hasil pengujian diatas nilai t_{hitung} bernilai positif 2.506 dan nilai signifikan $0,014 < 0,05$. Artinya bahwa kualitas layanan tidak memoderasi pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi namun pengaruhnya signifikan karena nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_5 ditolak.

H. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinan dilakukan untuk mengetahui bagaimana presentase dari keberpengaruhan variabel-variabel penelitian yaitu variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan statistik oleh SPSS versi 26 menunjukkan presentase keberpengaruhan variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

Tabel 4.23

Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.685	.678	1.91940

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Sumber: Data Output SPSS.26

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,685 ini artinya sebagai presentase atau variasi kontribusi variabel independen (X)

terhadap variabel dependen (Y) sebesar 68,5%. Sedangkan sisanya yaitu 31,5% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi minat yang dimana tidak diteliti pada penelitian ini.

I. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengujian dengan menggunakan uji *Moderating Regression Analysis* (MRA) dengan bantuan *SPSS 26 For Windows*. Pengaruh Tarif Jasa Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Agen BRI Link Desa Labean).

1. Pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi masyarakat di agen bri link.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif jasa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi, yang dibuktikan dengan hasil uji T. Variabel tarif jasa (X_1) diperoleh $t_{hitung} 1,380 < t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi (sig) 0,171 sama dengan nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,171 > 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel tarif jasa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat menggunakan agen bri link, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 dalam penelitian ini ditolak.

Dalam perekonomian kita saat ini tidak lagi menggunakan sistem barter, tetapi untuk melakukan pertukaran atau mengukur nilai suatu barang kita menggunakan uang istilah yang di gunakan adalah harga atau tarif (layanan jasa) beberapa pengertian harga atau tarif menurut para ahli antara lain:

Menurut Kotler dan Amstrong menjelaskan bahwa harga adalah sejumlah uang yang di tagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang di

tukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.⁶⁸

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tarif jasa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat di agen BRI Link. Hal ini dapat diartikan bahwa tarif jasa yang ditetapkan di agen BRI Link terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat tidak berpengaruh secara signifikan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tarif jasa yang ditetapkan tidak berdampak terhadap keputusan bertransaksi masyarakat di agen BRI Link desa labean. Hal tersebut disebabkan karena sebagian masyarakat desa labean yang melakukan transaksi lebih mengutamakan pelayanan yang baik daripada tarif yang di tetapkan oleh Agen BRI Link. Masyarakat juga mengungkapkan bahwa tarif jasa yang ditetapkan di dua Agen BRI Link mempunyai tarif yang berbeda dengan salah satu Agen BRI Link sehingga masyarakat kurang puas dengan jumlah transaksi yang nominalnya kecil namun harus dibebankan dengan tarif jasa yang cukup mahal.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Fransiska Vania Sudjarmika yang berjudul “Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.com”. Yang menyimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian secara online di Tokopedia.com.⁶⁹

⁶⁸Jusmawati “*Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada Pt.Jne Cab.Makassar*” skripsi: 7

⁶⁹Fransiska Vania Sudjarmika “*Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.com*” (Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra). (Vol 5, No. 1, 2017).

Dalam al-Qur'an dan hadits tidak ditemukan berapa persen keuntungan atau laba (patokan harga satuan barang) yang diperbolehkan. Tingkat laba atau keuntungan berapa pun besarnya selama tidak mengandung unsur-unsur keharaman dan kezhaliman dalam praktek pencapaiannya, maka hal itu dibenarkan syariah sekalipun mencapai margin 100 % dari modal bahkan beberapa kali lipat. Sebagaimana firman Allah swt dalam QS. An-Nisa ayat 29⁷⁰

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka....” (QS. An-Nisa : 29)

2. Pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi masyarakat di agen BRI link.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi, yang dibuktikan dengan hasil uji T variabel fasilitas (X_2) diperoleh t_{hitung} 12.053 t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi (sig) 0,000 lebih kecil dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,000 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 dalam penelitian ini diterima.

⁷⁰Diyaurrahman, Muh Nashirudin, Asiah Wati, "Etika Perniagaan di Dalam Al-Quran (Analisis Tafsir Ayat – Ayat Tijarah)", (Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah Volume 5 Nomor 2, Desember 2022), 82

Fasilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi dan memberikan kemudahan, sedangkan pengertian fasilitas Suhairsimi Arikonto berpendapat bahwa fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha baik dalam bentuk benda maupun uang. Dalam industri jasa seperti perbankan, pelayanan memiliki peran yang cukup vital dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Pelanggan yang puas akan pelayanan perusahaan akan berdampak positif terhadap perusahaan, bahkan hal tersebut menjadi indikator untuk menilai suatu keberhasilan⁷¹

Dari hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dapat mempengaruhi keputusan bertransaksi masyarakat di agen bri link desa labean dalam menggunakan agen bri link sebagai tempat bertransaksi. Hal tersebut dapat terjadi karena Masyarakat memerlukan fasilitas yang dapat mereka akses atau gunakan seperti kursi sebagai tempat duduk atau tempat melakukan transaksi, halaman parker yang dimana membantu nasabah untuk memarkirkan kendaraannya dengan baik.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Ahmad Abdillah Reza yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”. Yang menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

⁷¹Nicklouse Christian Lempoy, “Pengaruh, Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder”, (Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1 Maret 2015), 1075

transaksi BSM PP UIN Raden Intan Lampung pada mahasiswa FEBI.⁷²

Surah yang menjelaskan Tentang Sarana Dan Prasarana (fasilitas).

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : Katakanlah: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing”. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. (QS. Al Isra’ ayat : 84).

Ayat di atas mengatakan bahwa setiap orang yang melakukan suatu perbuatan, mereka akan melakukan sesuai keadaannya (termasuk di dalamnya keadaan alam sekitarnya) masing-masing. Hal ini menjelaskan bahwa dalam melakukan suatu perbuatan memerlukan media agar hal yang dimaksud dapat tercapai.⁷³

3. Pengaruh Tarif Jasa dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Di Agen BRI Link Desa Labean.

Berdasarkan hasil uji SPSS menunjukkan bahwa variabel Tarif Jasa dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi masyarakat yang di buktikan dengan hasil uji F sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 102.013 > F_{tabel} 3,09$, sehingga disimpulkan bahwa H_3 dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tarif Jasa dan Fasilitas secara simultan memberikan pengaruh terhadap keputusan bertransaksi masyarakat dengan kualitas layanan sebagai variabel moderating ini juga diperkuat dengan teori tarif jasa atau harga. Menurut Kotler dan Amstrong menjelaskan bahwa harga

⁷²Ahmad Abdillah Reza, “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”, Skripsi, 95

⁷³Mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Islam FITK UIN SU, *Tafsir Ayat- Ayat Alquran Tentang Manajemen Sarana Prasarana*, Volume II Nomor 01 Januari – Juni 2017, 161

adalah sejumlah uang yang di tagihkan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang di tukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.⁷⁴ Di sisi lain ada variabel fasilitas yang menjelaskan bahwa Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan Lupiyoadi Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.⁷⁵

Tarif Jasa dan Fasilitas berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat di agen BRI Link juga diperkuat dengan Grand Theory Perilaku Konsumen Menurut Kotler, perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, memberi, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan.⁷⁶ Dari teori tersebut, peneliti memiliki pandangan bahwa setiap individu atau kelompok memiliki pandangan yang sama bahwa suatu usaha harus benar-

⁷⁴Jusmawati "Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada Pt.Jne Cab.Makassar" skripsi: 7

⁷⁵Nicklouse Christian Lempoy, "Pengaruh, Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder", (Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1 Maret 2015), 1075

⁷⁶Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran terjm. Bob Sabran Jilid I edisi 1, (Jakarta: Erlangga, 2008), 166.

benar menerapkan fasilitas yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen atau nasabah akan melakukan transaksi di tempat dimana mereka merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi oleh suatu usaha.

Dari pengertian perilaku konsumen di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan oleh konsumen yang dimulai dengan merasakan adanya kebutuhan dan keinginan, kemudian berusaha mendapatkan produk yang diinginkan, mengonsumsi produk tersebut, dan berakhir dengan tindakan-tindakan pasca pembelian, yaitu perasaan puas atau tidak puas.⁷⁷

Sebagaimana firman Allah SWT :

وَاحِلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: “padahal Allah telah Menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba” (QS. Al Baqarah : 275).

Dalam ayat di atas menjelaskan bahwa setiap jual beli itu boleh yang mana terdapat keputusan bertransaksi diantar pedagang dan pembeli sehingga mencapai kesepakatan dua pihak dan berujung pada transaksi. Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang seperti itu disebabkan karena mereka (berpendapat) bahwa sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. (Tafsir Ibnu Katsir)⁷⁸

⁷⁷Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen,15

⁷⁸<https://tafsir.learn-qur'an.co>

4. Kualitas Layanan Memoderasi Pengaruh Tarif Jasa Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat Di Agen BRI Link Desa Labean.

Berdasarkan hasil penelitian uji SPSS menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak memoderasi pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi masyarakat yang dibuktikan dengan hasil uji t_{hitung} bernilai positif (2.319) dan nilai signifikan $0,023 < 0,05$. Artinya bahwa kualitas layanan tidak memoderasi pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_4 dalam penelitian ini ditolak

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Dede Arseyani Pratamasyari “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas di Pegadaian Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating”, yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung tabungan emas pada pegadaian KC Talise.⁷⁹

Berdasarkan hasil penelitian di atas penulis memiliki pandangan bahwa tarif jasa yang ditetapkan di Agen BRI Link Desa Labean tidak mempengaruhi keputusan bertransaksi masyarakat dengan kualitas layanan sebagai variabel moderating. Dimana tarif jasa yang diterapkan tidak mempengaruhi keputusan Masyarakat dalam melakukan transaksi.

Hasil penelitian ini tarif jasa tidak mempengaruhi keputusan bertransaksi Masyarakat dengan kualitas layanan sebagai variabel moderating. tarif jasa

⁷⁹Dede Arseyani Pratamasyari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas di Pegadaian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating”, (Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syari’ah Vol. 4 No. 2 Tahun 2022), 170

mempunyai peran penting terhadap keputusan bertransaksi masyarakat di agen BRI Link. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian namun Sebagian masyarakat juga menganggap bahwa tarif yang ditetapkan di dua agen cukup mahal.

Salah satu alasan kualitas layanan tidak memoderasi adalah karena terlalu lambatnya melakukan transaksi disalah satu agen BRI Link yang ada, sehingga masyarakat merasa diabaikan saat melakukan transaksi yang menyebabkan ketidakpuasaan masyarakat.

5. Kualitas Layanan Memoderasi Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat di Agen BRI Link Desa Labean.

Berdasarkan hasil penelitian uji SPSS menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak memoderasi pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi masyarakat yang dibuktikan dengan hasil uji t_{hitung} bernilai positif (2.506) dan nilai signifikan $0,014 < 0,05$. Artinya bahwa kualitas layanan tidak memoderasi pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi. sehingga dapat disimpulkan bahwa H_5 dalam penelitian ini ditolak.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Meia Deasy Pangesti dan Yanti Sri Danarwati “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar”, yang menyimpulkan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Bank BRI Unit Jatipuro Cabang Karanganyar. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan fasilitas sistem yang disediakan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan Bank BRI Unit Jatipuro Cabang Karanganyar. Hal itu disebabkan karena pergeseran dari

sistem office ke teknologi, misalnya terdapat agen BRILINK dan Internet Banking yang memudahkan nasabah untuk mendapat pelayanan.⁸⁰

Berdasarkan hasil penelitian ini di dapatkan bahwa kualitas layanan tidak memoderasi pengaruh fasilitas tetapi bersifat signifikan yang mana dapat dikatakan bahwa fasilitas suatu usaha akan mempengaruhi usaha tersebut, karena tanpa adanya fasilitas suatu usaha lambat laun akan mengalami kemunduran atau kebangkrutan. Hal ini dikarenakan fasilitas adalah salah satu akses pendukung disetiap jenis usaha yang dijalankan. Fasilitas yang menunjang dan kualitas layanan yang baik dapat menarik masyarakat untuk melakukan transaksi sehingga membantu suatu usaha untuk terus berkembang.

Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman

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

Artinya: "Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan." (Al-Qashash: 77)

⁸⁰Meia Deasy Pangesti dan Yanti Sri Danarwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peklanggan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar" (Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta). (4 Oktober 2018), 47

Dalam konteks Tafsir Kontemporer, Quraish Shihab menekankan keseimbangan antara orientasi duniawi dan ukhrawi. 5 . Sikap ihsan yang menjiwai setiap aktivitas pelayanan harus dilandasi dengan ilmu kualitas pelayanan yang benar. Tanpa pengetahuan kualitas pelayanan yang benar, sikap ihsan kita tidak akan tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang benar tentang bagaimana cara mempraktikkan pelayanan yang baik.⁸¹

⁸¹Murah Syahrial, “*Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Qur’an dan Hadits)*”, (Jurnal IndraTech Volume 2 No 2 Oktober 2021), 74

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Tarif Jasa Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating. Maka ditarik kesimpulan:

1. Tarif jasa tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat di agen BRI Link
2. Fasilitas berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat di agen BRI Link
3. Tarif jasa dan fasilitas berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat di agen BRI Link
4. Kualitas layanan tidak memoderasi pengaruh tarif jasa terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat di agen BRI Link
5. Kualitas layanan tidak memoderasi pengaruh fasilitas terhadap keputusan bertransaksi Masyarakat di agen BRI Link

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian maka penulis memberikan saran:

1. Bagi masyarakat desa labean besar harapan peneliti agar masyarakat yang dimintai waktu untuk mengisi kuesioner dapat membantu dalam pengisian yang penulis lakukan.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini dengan mengubah objek dan subjek penelitian serta

mengubah variabel dalam penelitian ini agar lebih mampu menjelaskan pengaruh variabel lain terhadap keputusan bertransaksi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2009.
- Diyaurrahman, Muh Nashirudin, Asiah Wati, ”*Etika Perniagaan di Dalam Al-Quran (Analisis Tafsir Ayat – Ayat Tijarah)*”, (*Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* Volume 5 Nomor 2, Desember 2022),
- Febriani, “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Kinerja UMKM Di Kota Malang”.
- Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Ghozal Imam, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Ghozali Imam, *Aplikasi Analisis Multivariient dengan Program SPSS*, Cet. III; Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*.
- Harianto Andrian dan Melisa Zuriani Hasibuan “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Minat Beli Tiket Penumpang Bus A.L.S” *Jurnal Bisnis Net, Volume : V No.1 Januari-juli 2022*.
- Harianto Andrian dan Melisa Zuriani Hasibuan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Minat Beli Tiket Penumpang Bus A.L.S” *Jurnal Bisnis, Net Volume : V No. 1*
- Inayah Nurul, Sri Sudiarti, “Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah”, *Jurnal: At- Tawasuth, Vol. 2, No.1, 2017*.
- Jusmawati “*Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada Pt.Jne Cab.Makassar*” skripsi.
- Jusmawati “*Analisis Tarif Jasa Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Optimalisasi Laba Pada Pt.Jne Cab.Makassar*” skripsi.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran terjm. Bob Sabran* Jilid I edisi 1, Jakarta: Erlangga, 2008.

- Lempoy Nicklouse Christian, “Pengaruh, Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut, Taman Eman Sonder”, *Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1 Maret 2015*.
- Liana ILie, “Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderator terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen”, *Jurnal Teknologi Informasi Dinamik, Volume XIV No. 2 Juli, 2009*.
- Martono Nanang, “*Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*” edisi revisi 2 Cet V. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Revisi 2, cet. V* : Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016.
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*”, cet. V : Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016, 2016.
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif, Cet. 1*, Jakarta : Rajawali Pers, 2008.
- Mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Islam FITK UIN SU, *Tafsir Ayat-Ayat Alquran Tentang Manajemen Sarana Prasarana, Volume II Nomor 01 Januari – Juni 2017*.
- Nurudin dan Hids Alfathin Mila Ulwiya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus di bank Syariah Indonesia Cabang Semarang)”, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syari’ah Vol. 3 No. 2 Tahun 2021*.
- News Detik, Permudah Transaksi Perbankan Bri Luncurkan Bri Mobile, <https://News.Detik.Com/Adv-Nhl-Detikcom/D-3430405/Permudah-Transaksi-Perbankan-BriLuncurkan-Brilink-Mobile>
- Pangesti Meia Deasy dan Yanti Sri Danarwati, “Pengaruh Kualitas Pelyanan dan Fasilitas Terhaap Kepuasan Peklanggan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar”, *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Fakultas Ekonomi, Universitas Surakarta*, 4 Oktober 2018.
- Pratamasyari Dede Arseyani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas di Pegadaian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating”, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syari’ah Vol. 4 No. 2 Tahun 2022*.

Pangesti Meia Deasy dan Yanti Sri Danarwati “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Jatipuro Cabang Karanganyar” *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Fakukltas Ekonomi, Universitas Surakarta*. Vol.16 No.4 Oktober 2018

Putribasutami Cindhy Audina, Sista Paramita, “Pengaruh Pelayanan, Lokasi, Pengetahuan dan Sosial terhadap Keputusan Menabung di Ponegoro”, *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 Nomor 3, 2018*.

Ridzwan Mochamad, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono, “Pengaruh kualitas Pelayanan Dan harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen bri lin kbri Unit Sidayu, Gresik)”.

Ridzwan Mochamad, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen BRILink Unit Sidayu, Gresik)”. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KH.Ahmad Dahlan Lamongan*. Vol. 37, No. 1.

Reza Ahmad Abdillah, “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi Di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam”, Skripsi.

Ridzwan Mochamad, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Pada Agen Brilink BRI Unit Sidayu, Gresik)”

Ridzwan Mochamad, Ika Purwanti, Arian Yusuf Wicaksono “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KH.Ahmad Dahlan Lamongan

Syahrial Murah, “Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Qur’an dan Hadits)”, (Jurnal IndraTech Volume 2 No 2 Oktober 2021)

Sangadji Etta Mamang dan Sopiah, Perilaku Konsumen.

Sulmiati “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dimasa Pandemic Covid-19 (Studi BSI KCP Masambai)”.

Sufitrayati dan Fanny Nailufar, “Faktor- faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memili Bank Syariah di Kota Banda Aceh”, *Jurnal Ihtiyath Volume 2 nomor 1, September 2018*.

Suryabrata Sumardi, *Metode Penelitian*, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2010.

Sarjono Haryadi, *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Cet. III : Jakarta Salemba Empat, 2011.

Sujarweni V. Wiratna, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami* Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014, 73.

Sumanto, *Statistik Terapan*, Cet. I CAPS Center of Academic Publishing Service, 2014.

Sugiyono Dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan LISREL: Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015)

Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.

Sulaiman Wahid, *Analisis Regresi Menggunakan Spss, Contoh Kasus Dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Ani,2010.

Tjiptono FandyTjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi,2018.

Utomo Aryo Nur, “Analisa Kebutuhan Sistemhost-To-Host untuk Collection Agent Aggregator (Caa) Pada Kerjasama Brilink Bank Bri Sebuah Rekeyasa Fintech,” *jurnal Rekeyasa Informasi*. Vol. 06, No. 01, April 2017.

Vania Fransiska Sudjarmika “Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.com” (Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra). (Vol 5, No. 1, 2017).

Wijaya Tony, *Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano*, Cet. I; Jakarta: PT Indeks, 2018.

<https://tafsir.learn-qur'an.co>

L
A
M
P
I
R
A
N

1. *KUESIONER PENELITIAN*

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr(i)

Di

Tempat-

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian karya ilmiah (skripsi), maka dengan ini:

Nama : Arsad
Nim : 19.5.15.0041
Angkatan : 2019
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu

Sedang melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH TARIF JASA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MASYARAKAT DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI PADA AGEN BRI LINK DESA LABEAN)”**

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan dijamin kerahasiaannya.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,

Penulis

Arsad
NIM: 19.5.15.0044

KUESIONER PENELITIAN

A. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 Laki-laki Perempuan
3. Usia :
 15-20 thn 26-30 thn >35 thn
 21-25 thn 30-35 thn
4. Pekerjaan
 Pelajar/Mahasiswa Tidak bekerja/Pensiun
 Guru/Dosen Petani/Nelayan
 Pedagang/wiraswasta Lainnya
5. Pendidikan Terakhir
 SD SMA/SMK
 SMP/MTS S1/S2
6. Penghasilan Perbulan
 <1 Jt 6-10 Jt >15 Jt
 1-5 Jt 11-15 Jt

B. Petunjuk Pengisian

Berikanlah jawaban untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda checklist (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai jawaban anda.

C. Kriteria

- | | |
|---------------------------|--------------------|
| STS : Sangat Tidak Setuju | SS : Sangat Setuju |
| TS : Tidak Setuju | S : Setuju |
| RR : Ragu-ragu | |

Isilah sejumlah pertanyaan di bawah ini

1. Tarif Jasa (X1)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Tarif Jasa yang di tetapkan di agen BRI Link desa labean sangat terjangkau					
2.	Pada saat menggunakan jasa agen BRI Link tarif yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan kepada saya					
3.	Menurut saya tarif jasa agen BRI Link sesuai dengan manfaat yang saya harapkan pada saat menggunakannya					
4.	Menurut saya jumlah transaksi di agen BRI Link berpengaruh terhadap tarif jasa yang akan dikenakan					

2. Fasilitas (X2)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Agen BRI Link desa labean telah memiliki desain gedung atau tempat yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan					
2.	Menurut saya agen BRI Link desa labean memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabahnya					

3.	Agen BRI Link desa labean memiliki tempat dengan kapasitas jumlah nasabah yang cukup memadai					
4.	Pada agen BRI Link desa labean memiliki fasilitas seperti pulpen, buku, meja yang rapih menarik, dan mudah dipahami.					
5.	Agen BRI Link desa labean memiliki area parkir yang luas dan halaman parkir yang bersih					
6.	Agen BRI Link sangat sangat memperhatikan kerapihan dan kebersihan tempatnya					

3. Keputusan Bertransaksi (Y)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya memilih produk jasa di agen BRI Link desa labean karena sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Saya memilih produk jasa dari agen BRI Link melalui informasi dan rekomendasi orang lain					
3.	Sebelum melakukan transaksi, saya mengevaluasi terlebih dahulu produk-produk jasa yang ada pada agen BRI Link desa labean					
4.	Saya tertarik melakukan transaksi di agen BRI Link desa labean karena percaya pada agen BRI Link					

5.	Saya merasa puas dengan pelayanan agen BRI Link karena tepat waktu sesuai dengan yang di janjikan					
6.	Saya melakukan transaksi sesuai dengan jumlah kebutuhan yang saya butuhkan					

4. Kualitas layanan (Z)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1,	Fasilitas Penunjang yang dimiliki agen BRI Link cukup memadai					
2.	Agan BRI Link desa labean selalu memberikan perhatian dan pemahaman proses transaksi kepada nasabah untuk menjalin relasi komunikasi yang baik pada nasabah					
3.	Agan BRI Link dapat sigap, cekatan dan cepat dalam melayani keluhan dan juga transaksi nasabah					
4.	Agan BRI Link menjamin keamanan nasabah dan menindak lanjuti apabila terjadi kesalahan secara jujur.					
5.	Menurut saya pegawai agen BRI Link yang ada di desa labean memiliki sikap yang sopan dan ramah kepada nasabah					
6.	Dalam proses transaksi yang sedang di lakukan dengan nasabah, pegawai agen BRI Link selalu berkomunikasi dengan baik kepada saya					

UJI VALIDITAS

a. Uji validitas Variabel X1 (Tarif Jasa)

		Correlations				
		VAR00250	VAR00251	VAR00252	VAR00253	VAR00254
VAR00250	Pearson Correlation	1	.778**	.458**	.298**	.765**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000
	N	97	97	97	97	97
VAR00251	Pearson Correlation	.778**	1	.512**	.244*	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.016	.000
	N	97	97	97	97	97
VAR00252	Pearson Correlation	.458**	.512**	1	.457**	.692**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97
VAR00253	Pearson Correlation	.298**	.244*	.457**	1	.551**
	Sig. (2-tailed)	.003	.016	.000		.000
	N	97	97	97	97	97
VAR00254	Pearson Correlation	.765**	.765**	.692**	.551**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97

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

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

b. Uji validitas Variabel X2 (Fasilitas)

		Correlations						
		VAR00255	VAR00256	VAR00257	VAR00258	VAR00259	VAR00260	VAR00261
VAR00255	Pearson Correlation	1	.425**	.600**	.385**	.133	.660**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.194	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00256	Pearson Correlation	.425**	1	.398**	.340**	.167	.463**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.102	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00257	Pearson Correlation	.600**	.398**	1	.325**	.077	.502**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.452	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00258	Pearson Correlation	.385**	.340**	.325**	1	.147	.349**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001		.151	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97

VAR00259	Pearson Correlation	.133	.167	.077	.147	1	.117	.403**
	Sig. (2-tailed)	.194	.102	.452	.151		.252	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00260	Pearson Correlation	.660**	.463**	.502**	.349**	.117	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.252		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00261	Pearson Correlation	.802**	.694**	.745**	.619**	.403**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

c. Uji validitas Variabel Y (Keputusan Bertransaksi)

		Correlations						
		VAR00262	VAR00263	VAR00264	VAR00265	VAR00266	VAR00267	VAR00268
VAR00262	Pearson Correlation	1	.577**	.573**	.519**	.497**	.173	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.090	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00263	Pearson Correlation	.577**	1	.496**	.413**	.437**	.263**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.009	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00264	Pearson Correlation	.573**	.496**	1	.660**	.641**	.225*	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.027	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00265	Pearson Correlation	.519**	.413**	.660**	1	.720**	.219*	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.031	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00266	Pearson Correlation	.497**	.437**	.641**	.720**	1	.249*	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.014	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00267	Pearson Correlation	.173	.263**	.225*	.219*	.249*	1	.464**
	Sig. (2-tailed)	.090	.009	.027	.031	.014		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00268	Pearson Correlation	.763**	.747**	.828**	.791**	.798**	.464**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

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

d. Uji validitas Variabel Z (Kualitas Layanan)

		Correlations						
		VAR00269	VAR00270	VAR00271	VAR00272	VAR00273	VAR00274	VAR00275
VAR00269	Pearson Correlation	1	.383**	.350**	.521**	.258*	.322**	.696**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.011	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00270	Pearson Correlation	.383**	1	.427**	.295**	.552**	.410**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00271	Pearson Correlation	.350**	.427**	1	.441**	.321**	.590**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00272	Pearson Correlation	.521**	.295**	.441**	1	.389**	.275**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000		.000	.006	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00273	Pearson Correlation	.258*	.552**	.321**	.389**	1	.371**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.001	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00274	Pearson Correlation	.322**	.410**	.590**	.275**	.371**	1	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.006	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
VAR00275	Pearson Correlation	.696**	.706**	.737**	.710**	.670**	.697**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

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

UJI REALIBILITAS

(XI TARIF JASA)

X1 Tarif Jasa

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.774	4

X2 Fasilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	6

Y Keputusan Bertransaksi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	6

(Z KUALITAS LAYANAN)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	6

UJI NORMALITAS**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.89034126
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.052
Test Statistic		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

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

UJI MULTIKOLONIERITAS**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.024	2.260		.895	.373		
	XTOTAL	.182	.116	.104	1.562	.122	.751	1.332
	X2TOTAL	.870	.072	.787	12.080	.000	.792	1.262
	ZTOTAL	-.064	.068	-.057	-.940	.350	.913	1.096

a. Dependent Variable: YTOTAL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.007	1.162		3.450	.001
	X1	.006	.068	.011	.094	.925
	X2	-.107	.043	-.275	-2.468	.015

a. Dependent Variable: RES2

UJI HIPOTESIS (Regresi Linier Berganda)**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.924	1.933		.478	.634
	XTOTAL	.156	.113	.090	1.380	.171
	X2TOTAL	.866	.072	.783	12.053	.000

a. Dependent Variable: YTOTAL

UJI T (Parsial)**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.924	1.933		.478	.634
	XTOTAL	.156	.113	.090	1.380	.171
	X2TOTAL	.866	.072	.783	12.053	.000

a. Dependent Variable: YTOTAL

UJI F (Simultan)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	751.654	2	375.827	102.013	.000 ^b
	Residual	346.305	94	3.684		
	Total	1097.959	96			

a. Dependent Variable: YTOTAL

b. Predictors: (Constant), X2TOTAL, XTOTAL

Uji MODERATING X1 Tarif Jasa

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.043	1.402		-.744	.459
	YTOTAL	.129	.056	.231	2.319	.023

a. Dependent Variable: ABRES_1

Uji MODERATING X2 Fasilitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.445	1.467		-.985	.327
	YTOTAL	.146	.058	.249	2.506	.014

a. Dependent Variable: ABRES_2

UJI DETERMINAN (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.685	.678	1.91940

a. Predictors: (Constant), VAR00002, VAR00001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
 جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
 STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-480798, Fax. 0451-480165.
 Website : www.unidatok.ac.id email : unidatok@unidatok.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Arsad NIM : 19.5.15.0041
 TTL : Pemaluhu, 13 Juli 2008 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Jurusan : Perbankan Syariah Semester : VII (Tujuh)
 Alamat : Jl. Muntirahman HP : 0852 215 5923

Judul :

- o Judul I
Pengaruh Tarif Jasa dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi Dengan Kualitas Layanan Sebagai variabel Moderating (Studi Pada Agen BRI Link Desa Labean)
- o Judul II
Pengaruh Citra Merek, Tarif Jasa, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi di Agen BRI Link Desa Labean
- o Judul III
Pengaruh Tarif Jasa dan Fasilitas Terhadap Keputusan Bertransaksi di Agen BRI Link Desa Labean

Palu, 13 Oktober 2022
 Mahasiswa,

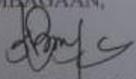


Arsad
 NIM 19.5-15.0041

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : Dr. Siti Mursaliyah, M.Ts.I.

Pembimbing II : Ag. Jul, MM.
 a.n. Dekan
 Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN
 KELEMBAGAAN,


 Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
 NIP. 19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,


 Irfan Pakawati, SE., M.BA., Akh. C.A
 NIP. 19780505 2005 031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
 جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
 STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
 Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 3303 /Un.24/F.V/PP.00.9/08/2023
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Palu, 29 Agustus 2023

Kepada Yth.
Kepala Desa Labean
 di -
 Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Arsad
 NIM : 19.5.15.0041
 TTL : Pomolulu, 13 Juli 2000
 Semester : VIII (Delapan)
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Prodi : Perbankan Syariah
 Alamat : Jln. Munifrahman

Untuk melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: **"PENGARUH TARIF JASA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MASYARAKAT DENGAN KUALITAS LAYANAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI PADA AGEN BRI LINK DESA LABEAN)"**

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di Desa Labean

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

an. Dekan,
 Wakil Dekan bidang Administrasi Umum,
 Perencanaan, dan Keuangan

Drs. H. Sapruddin, M.H.I
 NIP. 19621011 199403 1 001

DAFTAR RUWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Arsad

Tempat, Tanggal Lahir : Pomolulu, 13 Juli 2000

Jenis Kelamin : Laki-laki

Anak Ke : 1

NIM : 19.5.15.0041

Agama : Islam

Status : Belum Menikah/Pelajar

Alamat Sekarang : Jl. Setia Budi Lorong Delima

No. Hp : 085221155923

Email : Arsyadali288@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

A. SD (Tahun Kelulusan) : SDN 1 Pomolulu (2013)

B. SMP (Tahun Kelulusan) : MTS Nur Labean (2016)

C. SMA (Tahun Kelulusan) : SMAN 2 Balaesang (2019)

C. Pengalaman Organisasi

1) Pengurus SDMN 2020

2) Pengurus Ikatan Mahasiswa Bajo Sulawesi Tengah (IMBST)

DOKUMENTASI



Foto Bersama Masyarakat yang menggunakan jasa agen BRI Link



Foto Bersama Kepala Desa Labean



Foto Bersama Salah satu pemilik Agen BRI Link



PEMERINTAH KABUPATEN DONGGALA
KECAMATAN BALAESANG
DESA LABEAN

Alamat: Jl. Poros Palu-Sabang No. Desa Labean Kode Pos 94355

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 13.37/SKSP/DL/X/2023

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : **SUAIB M.HI HAFID S.Sos**

Jabatan : Kepala Desa Labean

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ARSAD

NIM : 195150041

Jurusan : Perbankan syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : UIN DATOKARAMA PALU

Benar bahwa nama yang tercantum dalam surat keterangan ini telah melakukan penelitian di Desa Labean Kecamatan Balaesang dan penelitian tersebut telah selesai dan berjalan dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Labean, 27 Oktober 2023

Kepala Desa Labean


SUAIB M.HI HAFID S.Sos

Timest amp	Score		Nama	Jenis Kelami n	Usi a	Pekerjaan	Pendi dikan Terakh ir	Pengha silan Perbul an
##### ####	0		Rifal	Laki- laki	21- 25 thn	Lainnya	S1	<1 Jt
##### ####	0	IDENTITA S RESPOND EN	Hendi	Laki- laki	21- 25 thn	Pelajar/Maha siswa	S1	<1 Jt
##### ####	0	1	Hj llyas	Laki- laki	>35 thn	Lainnya	SMA/S MK	>15 Jt
##### ####	0		Hj heru	Laki- laki	>35 thn	Pedagang/wi raswasta	SMA/S MK	>15 Jt
##### ####	0		Hj Jusi	Perem puan	>35 thn	Pedagang/wi raswasta	SMA/S MK	>15 Jt
##### ####	0		Alex	Laki- laki	>35 thn	Pedagang/wi raswasta	SD	1-5 Jt
##### ####	0		Nurmi	Perem puan	>35 thn	Lainnya	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Basir Cimpa S.P	Laki- laki	>35 thn	Pedagang/wi raswasta	S1	>15 Jt
##### ####	0		Sabir	Laki- laki	>35 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		HJ Heri	Laki- laki	>35 thn	Pedagang/wi raswasta	SMA/S MK	>15 Jt
##### ####	0		Ismail	Laki- laki	>35 thn	Pedagang/wi raswasta	S1	>15 Jt
##### ####	0		Haris man	Laki- laki	>35 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Salma S.Pd	Perem puan	>35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Salmia ti	Perem puan	>35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Nursy anti	Perem puan	>35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Majid e	Laki- laki	>35 thn	Lainnya	SMA/S MK	6-10 Jt
##### ####	0		Ramli d.g ali	Laki- laki	>35 thn	Pedagang/wi raswasta	S1	11-15 Jt
##### ####	0		Hader a	Perem puan	>35 thn	Lainnya	SD	<1 Jt
##### ####	0		Miraw an	Laki- laki	>35 thn	Petani/Nelay an	S1	1-5 Jt

##### ####	0		Askal	Laki-laki	>35 thn	Petani/Nelayan	SD	<1 Jt
##### ####	0		tamin	Laki-laki	>35 thn	Pedagang/wiraswasta	SD	6-10 Jt
##### ####	0		Mina	Perempuan	>35 thn	Tidak bekerja/Pensiun	SD	<1 Jt
##### ####	0		Alan	Laki-laki	15-20 thn	Pelajar/Mahasiswa	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Reza	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Sumia rtin	Perempuan	>35 thn	Lainnya	SD	<1 Jt
##### ####	0		Riska	Perempuan	30-35 thn	Lainnya	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Lapeng	Laki-laki	>35 thn	Petani/Nelayan	SMP/MTS	1-5 Jt
##### ####	0		Basri	Laki-laki	>35 thn	Lainnya	SMP/MTS	6-10 Jt
##### ####	0		Kurniawan	Laki-laki	15-20 thn	Pelajar/Mahasiswa	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Ikna	Perempuan	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Aksah	Laki-laki	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Ahmad	Laki-laki	15-20 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Daus	Laki-laki	>35 thn	Petani/Nelayan	SD	<1 Jt
##### ####	0		Hendrik	Laki-laki	>35 thn	Petani/Nelayan	SD	1-5 Jt
##### ####	0		Bahtiar	Laki-laki	>35 thn	Petani/Nelayan	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Ishak	Laki-laki	30-35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Nurhanni	Perempuan	>35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Masrif aeni	Perempuan	>35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt

##### ####	0		Arya	Laki-laki	15-20 thn	Pelajar/Mahasiswa	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Nurul	Perempuan	15-20 thn	Pelajar/Mahasiswa	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Fathul	Laki-laki	21-25 thn	Petani/Nelayan	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Linda	Perempuan	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Najmi	Perempuan	>35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Landare	Laki-laki	30-35 thn	Petani/Nelayan	SMP/MTS	1-5 Jt
##### ####	0		Hi Intan	Perempuan	>35 thn	Lainnya	SD	6-10 Jt
##### ####	0		Dafid	Laki-laki	26-30 thn	Lainnya	S1	6-10 Jt
##### ####	0		nanka	Laki-laki	>35 thn	Petani/Nelayan	SD	1-5 Jt
##### ####	0		Salam	Laki-laki	26-30 thn	Petani/Nelayan	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Anti	Perempuan	30-35 thn	Lainnya	SMP/MTS	6-10 Jt
##### ####	0		irawan	Laki-laki	26-30 thn	Lainnya	SMP/MTS	6-10 Jt
##### ####	0		Marni	Perempuan	26-30 thn	Lainnya	SMP/MTS	<1 Jt
##### ####	0		Husni	Perempuan	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Bustani	Laki-laki	>35 thn	Petani/Nelayan	SD	<1 Jt
##### ####	0		Rani	Perempuan	30-35 thn	Lainnya	SMP/MTS	<1 Jt
##### ####	0		Rifal	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt

##### ####	0		Sili	Laki-laki	>35 thn	Lainnya	SMP/MTS	1-5 Jt
##### ####	0		Yunus	Laki-laki	>35 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Abdulrizal	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Feliks	Laki-laki	>35 thn	Pedagang/wiraswasta	SMA/S MK	6-10 Jt
##### ####	0		Hi. Nesra	Perempuan	>35 thn	Lainnya	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Maqfira	Perempuan	21-25 thn	Tidak bekerja/Pensiun	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Sri Wahyuni	Perempuan	26-30 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Suaib	Laki-laki	>35 thn	Lainnya	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Rifki Aprianto	Laki-laki	30-35 thn	Pedagang/wiraswasta	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Zulfiani	Perempuan	>35 thn	Lainnya	SD	<1 Jt
##### ####	0		Kalsum	Laki-laki	26-30 thn	Lainnya	SMP/MTS	<1 Jt
##### ####	0		Hasrul	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Handayani	Perempuan	>35 thn	Lainnya	SMP/MTS	6-10 Jt
##### ####	0		Arifandi	Laki-laki	26-30 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Amel	Perempuan	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Ruli	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Asrudin	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Rian	Laki-laki	26-30 thn	Petani/Nelayan	SMA/S MK	1-5 Jt

##### ####	0		Fauzi	Laki-laki	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Sabil	Laki-laki	>35 thn	Lainnya	SMA/S MK	6-10 Jt
##### ####	0		Hamka	Laki-laki	>35 thn	Lainnya	SMA/S MK	6-10 Jt
##### ####	0		Safarni	Perempuan	30-35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Ulfani	Perempuan	30-35 thn	Guru/Dosen	S1	1-5 Jt
##### ####	0		Sadik	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Musdin	Laki-laki	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Fiaz	Laki-laki	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		wahlil	Laki-laki	>35 thn	Lainnya	SMP/MTS	1-5 Jt
##### ####	0		Tauhid	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	<1 Jt
##### ####	0		Sukmawati	Perempuan	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Takin	Laki-laki	30-35 thn	Petani/Nelayan	SMP/MTS	1-5 Jt
##### ####	0		Farid	Laki-laki	>35 thn	Pedagang/wiraswasta	SMP/MTS	6-10 Jt
##### ####	0		Asri	Laki-laki	>35 thn	Pedagang/wiraswasta	S1	6-10 Jt
##### ####	0		Ikram	Laki-laki	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Ingram	Laki-laki	21-25 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Jumadil	Laki-laki	21-25 thn	Petani/Nelayan	SMA/S MK	1-5 Jt

##### ####	0		Dimas	Laki-laki	15-20 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Iksan	Laki-laki	15-20 thn	Lainnya	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Risa	Perempuan	21-25 thn	Pelajar/Mahasiswa	S1	<1 Jt
##### ####	0		Nurmil a	Perempuan	26-30 thn	Lainnya	S1	<1 Jt
##### ####	0		Habib ul	Laki-laki	26-30 thn	Lainnya	SD	1-5 Jt
##### ####	0		Rio Hangg ara	Laki-laki	21-25 thn	Petani/Nelayan	SMA/S MK	1-5 Jt
##### ####	0		Sandi	Laki-laki	15-20 thn	Lainnya	SMP/MTS	1-5 Jt