

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK
BRILINK (STUDI KASUS DIKECAMATAN MELINTING)**

Oleh:

IDA MUNTASIROH

1804101053



Jurusan S1 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO

TAHUN 1443 H/ 2022 M

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK
BRILINK (STUDI KASUS DIKECAMATAN MELINTING)**

Diajukan Untuk Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

IDA MUNTASIROH

1804101053

Pembimbing : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO

TAHUN 1443 H/ 2022 M



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Website : www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : _
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di-
Tempat

Assalamu`alaikum Wr.Wb.

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan dan perbaikan seperlunya,
maka skripsi yang disusun oleh :

Nama : IDA MUNTASIROH
NPM : 1804101053
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN
LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS
DIKECAMATAN MELINTING)

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk di Munaqosahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami
ucapkan terimakasih

Wassalamu`alaikum Wr.Wb

Metro, 11 April 2022

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy
NIDN.2022128801

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN
LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS
DIKECAMATAN MELINTING)

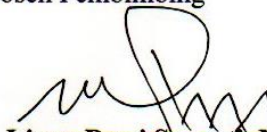
Nama : IDA MUNTASIROH
NPM : 1804101053
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosahkan dalam sidang Munaqosah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Metro

Metro, 11 April 2022

Dosen Pembimbing



Liana Dewi Susanti, M.E.Sy
NIDN.2022128801



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Website : www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No : B-2413 / ln.28.3 / D / PP.00.9 / 06 / 2022

Skripsi dengan Judul FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS DI KECAMATAN MELINTING). Disusun Oleh : Ida Muntasiroh, NPM : 1804101053, Jurusan S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/24 Mei 2022

TIM PENGUJI MUNAQOSYAH :

Ketua/Moderator : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy

(.....)

Penguji 1 : Zumaroh, M.E.Sy

(.....)

Penguji 2 : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

(.....)

Sekretaris : Witantri Dwi Swandini, M.Ak

(.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP.196208121998031001

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS DIKECAMATAN MELINTING)

Oleh

Ida Muntasiroh

1804101053

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas pelayanan. Agen BRILink di Kecamatan Melinting sudah memberikan pelayanan yang cukup baik untuk kalangan masyarakat, namun masih terdapat pelanggan yang merasa kecewa akibat jaringan yang terkadang membuat pelanggan tidak bisa melakukan transaksi. Maka menarik untuk dikaji sudahkah agen BRILink memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga menciptakan kepuasan kepada pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif dan sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi, teknik penjaminan keabsahan data adalah menggunakan triangulasi teknik, kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berasal dari informan tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan produk BRILink di Kecamatan Melinting.

Hasil penelitian yang didukung data informasi yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa pelayanan di BRILink kecamatan melinting telah menimbulkan kepuasan dan ketidak puasan terhadap pelanggan, hal tersebut dilihat dari dua dimensi kualitas pelayanan, yaitu aspek fungsional sudah berjalan dengan baik, dan ketidak puasan pelanggan itu terletak kepada aspek teknik yang belum berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IDA MUNTASIROH

NPM : 1804101053

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka

Metro, 23 Mei 2022
Yang menyatakan



Ida Muntasiroh
NPM.1804101053

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya

(Al- Baqarah ayat 286)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT, saya panjatkan puji serta rasa syukur saya atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan saya nikmat sehat sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Persembahan Karya Kecil ini untuk :

1. Untuk diriku sendiri, terimakasih sudah mampu menyelesaikan tugas skripsi sesuai dengan kemampuanmu, kamu hebat.
2. Untuk Kedua Orangtuaku, Bapak Rumanto dan Ibu Nur Hasanah, yang telah memberikan doa serta semangat yang luar biasa, tanpa mereka saya bukan apa-apa.
3. Untuk Kakaku, Indah Jannatun naim serta adikku Muhamad Reza Ariffin yang telah membantu saya dalam proses pengerjaan skripsi ini, terutama pada saat pengambilan data dilapangan.
4. Ibu Liana Dewi Susanti, M.E.Sy yang telah memberikan bimbingan serta arahan dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Untuk semua teman-teman satu Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2018
6. Serta Untuk Almameter ku tercinta IAIN METRO

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Puji Serta rasa Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi kesehatan atau kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan Produk BRILink (Studi Kasus di Kecamatan Melinting) Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya di Yaumul Qiyamah kelak. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak pihak yang terkait membantu, sehingga penulis ucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Siti Nurjanah, M.A selaku Rektor IAIN METRO
2. Bapak Muhammad Riyan FahlEvi, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN METRO
3. Ibu Atika Lusi Tania, SE.,M.Acc.,Ak.,CA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan, serta dukungan dan waktunya sehingga memudahkan penulis dalam tahap awal penyusunan proposal skripsi ini.
4. Ibu Liana Dewi Susanti, M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, dukungan serta arahan dan juga telah meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini

5. Dosen-dosen serta karyawan IAIN METRO yang telah memberikan berbagai macam pengetahuan berupa materi maupun pengalaman.

Metro, 23 Mei 2022

Penulis



Ida Muntasiroh

NPM.1804101053

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTO	vii
HALAMAN PESREMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kepuasan Nasabah	10
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	10
2. Tipe-tipe Nasabah.....	12
3. Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah	14
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	17
5. Kepuasan Nasabah Menurut Persepektif Islam.....	18
B. Kualitas Pelayanan	19

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
3. Konsep Pelayanan dalam Persepektif Islam	23
C. BRILink.....	24
1. Pengertian BRILink	24
2. Produk dan Layanan Agen BRILink	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	29
B. Sumber Data.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data	31
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	33
E. Teknik Analisa Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Profil Kecamatan Melinting	35
2. Struktur Organisasi Kecamatan Melinting	38
B. Pembahasan	39
1. Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan Produk BRILink di Kikecamatan Melinting.....	39
BAB V PENUTUP	48
A. Simpulan	48
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Klasifikasi Desa Menurut Perkotaan/Pedesaan menurut Desa di Kecamatan Melinting Tahun 2019.....	4
2. Jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk menurut desa dikecamatan melinting tahun 2010, 2018 dan 2019	36
3. Jumlah Penduduk dan Jenis Kelamin Menurut Desa di Kecamatan Melinting.....	37

DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi Kecamatan Melinting	38
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Outline
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Transkrip Wawancara
4. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
5. Surat Tugas
6. Surat Research
7. Surat Balasan Reserch
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
10. Formulir Konsultasi Bimbingan
11. Lampiran Foto
12. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang ini lingkungan persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan untuk terus berusaha menambahkan dan mempertahankan pangsa pasarnya. Dalam hal ini persaingan dalam dunia usaha merupakan titik perhatian yang paling utama, terlebih semakin mudahnya bermunculan perusahaan lainnya yang merupakan acaman dan turut serta mempengaruhi tingkat standar kualitas pelayanan. Untuk menjaga keseimbangan pangsa pasar agar tetap bertahan, yaitu bersaing dengan menguasai pasar. Perusahaan harus paham hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan harus berusaha menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.¹ Sampai sekarang, kepuasan pelanggan masih menjadi konsep yang paling relevan. Logikanya sederhana dari para pelaku bisnis bahwa apabila pelanggan puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka dimasa yang akan mendatang. Dikarenakan kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi kinerja keuangan setiap para perusahaan.²

¹Rahmi Yuliana, Analisis pengaruh strategi service recovery yang dilakukan perbankan terhadap kepuasan nasabah dikota semarang, *Jurnal STIE semarang*, Vol 4, No 2, Juni 2012,43

²Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran*, (CV budi Utama: Yogyakarta 2015) ,84

Dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni meningkatkan loyalitas pelanggan, mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi karena meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatnya efektifitas iklan dan meningkatnya reputasi bisnis.¹

Perbankan pada saat ini, khususnya Bank umum merupakan inti sistem keuangan setiap negara. Bank memiliki usaha pokok berupa menghimpun dana dari pihak yang berlebihan dana untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana dalam jangka waktu tertentu. Fungsi untuk mencari dan selanjutnya menghimpun dana dalam bentuk simpanan sangat menentukan pertumbuhan suatu bank, sebab volume dana yang berhasil dihimpun atau disimpan tentunya akan menentukan pula volume dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam bentuk penamaan dana yang menghasilkan. Kehadiran dan fungsi perbankan di Indonesia baik untuk masyarakat, industri besar, menengah atau bawah mempunyai peranan dan pengaruh yang sangat signifikan. Hal ini terjadi karena kebutuhan akan bank baik penguatan modal atau penyimpanan uang oleh masyarakat sudah menjadi hal yang biasa.²

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank telah menawarkan

¹Aang Curatman Agus Suroso, et al, *Program Loyalitas Pelanggan*, (CV Budi Utama: Yogyakarta 2020),20

²Agus Marimin, Abdul Haris Romdhoni, Tira Nur Fitria, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 02, Juli 2015,76

produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank tersebut akan memperoleh pendapatan. Semakin ketatnya persaingan antar bank, membuat bank akan semakin berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang baik karena hal itu menjadi dampak positif terhadap perkembangan suatu bank.³

Persaingan perbankan pada saat ini sudah sangat ketat. Pentingnya faktor pelayanan memang tidak dapat dihindari oleh bank, karena perbankan merupakan bisnis layanan (service). Bank-bank yang memberikan layanan lebih baik yang diberikan kepada para nasabah, dan ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut pindah ke bank lain.

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 fee. Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun non nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital.⁴

³ Ismail, *Perbankan Syariah*, (Prenda Media Group:Jakarta 2011), 193

⁴ Agus Priyono, *Evektivitas Agen Brilink Dalam Meningkatkan Pelayanan Dibri Panca Tinjang Kab,Sidra*, skripsi: *IAIN PAREPARE*, 2019, 28

BRILink mulai dikenal oleh masyarakat luas pada tahun 2015 latar belakang tersebut tersebut adalah BRI ingin memberikan layanan yang mampu menjangkau seluruh kalangan disemua daerah di indonesia, terutama yang *unbanked*. Dalam hal meningkatkan inklusi dan literasi keuangan, BRI menjadikan masyarakat sebagai agen BRILink dengan mencapai total 422.160 agen tersebar di 49.184 desa atau 66% dari total seluruh desa di indonesia. Volume transaksi BRILink mencapai 521 juta transaksi dengan nilai transaksi Rp 673 triliun pada tahun 2019.⁵

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting

No	Nama Agen	Transaksi/Hari
1.	Anik Susilawati	10-20/Hari
2.	Desi Ratna Sari	15-30/Hari
3.	Nur	20-30/Hari
4.	Ana Anggira	15-30/ Hari
5.	Opi Dewi Lestari	10-20/Hari
6.	Dany	15-30/Hari

Sumber Data: Agen BRILink di Kecamatan Melinting

Berdasarkan data diatas banyaknya jumlah transaksi perhari di setiap Agen BRILink di Kecamatan Melinting menunjukkan bahwa masyarakat sangat tertarik dengan kehadiran BRILink ditengah-tengah mereka. Hal ini

⁵Nurul Haque Hidayah, Analisis Motivasi Nasabah BRI Menjadi Agen BRILink di Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah, (*Skripsi; Perbankan Syariah UIN Mataram 2020*),34

yang kemudian menjadi penentu bagi peneliti dengan jumlah yang lumayan banyak setiap harinya, pasti terdapat kepuasan pelanggan terhadap layanan di BRILink.

Dari hasil wawancara kepada masyarakat yang menggunakan produk BRILink terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka, yaitu yang pertama karena adanya kemudahan, adanya BRILink ditengah-tengah mereka, maka mereka tidak perlu jauh-jauh ke bank untuk melakukan transaksi karena di BRILink sudah terdapat fitur yang tersedia sama seperti di bank seperti tarik tunai, transfer, pembayaran listrik, briva, pembelian pulsa.⁶

Kepuasan nasabah di BRILink melalui keberadaan agen BRILink memberikan respon terhadap layanan agen BRILink yang merupakan hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan pada layanan agen BRILink, yang kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Jika keinginannya yang diterima lebih dari harapannya maka nasabah akan puas, namun sebaliknya jika dalam menggunakan layanan tersebut lebih kecil dari apa yang diharapkan maka pelanggan tidak puas

Agen BRILink di Kecamatan Melinting sudah memberikan pelayanan yang cukup baik untuk kalangan masyarakat, namun dibalik itu masih terdapat penghambat yang terkadang membuat pelanggan merasa kecewa, yaitu akibat jaringan yang terkadang membuat pelanggan tidak bisa melakukan transaksi, seperti ingin melakukan transaksi penarikan tunai namun

⁶Wawancara Ibu Fadhilah selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting, pada 27 Desember 2021

jaringan eror akan tetapi saldo pelanggan sudah terpotong dan saldo tersebut juga belum masuk ke rekening agen dan uang tersebut belum diberikan kepada pelanggan dan pelanggan diminta untuk menunggu sampai proses itu selesai, jika transaksi berhasil uang akan diberikan kepada pelanggan namun jika transaksi gagal agen akan menolak transaksi tersebut dan mengembalikan kartu ATM milik pelanggan.⁷Dengan permasalahan diatas menimbulkan potensi kurangnya kepuasan pelanggan terhadap layanan produk BRILink di kecamatan melinting.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan Produk BRILink (Studi Kasus Dikecamatan Melinting)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan BRILink dikecamatan melinting kabupaten lampung timur ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan BRILink dikecamatan melinting kabupaten lampung timur

⁷Wawancara Ibu Ni'mah selaku pelanggan BRILink di Kcamatan Melinting, Pada 27 Desember 2021

2. Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara praktis maupun secara teoritis. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu :

a. Manfaat Theories

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi perusahaan

Supaya dapat menjadi suatu strategi pemasaran mereka dan untuk menjaga konsistensi dan dapat mengembangkan inovasi baru pada masa yang akan datang

2) Bagi pembaca

Sebagai suatu referensi serta wasasan bagi peneliti yang meneliti permasalahan yang sama.

D. Penelitian Relevan

Berkenaan dengan hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang dikaji, dalam penelitian ini yang mengangkat judul “Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan BRILink” sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, beberapa diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh :

1. Riki Anggara, penelitian yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor

Cabang Pembantu Metro. Pada penelitian ini ternyata penilaian nasabah terhadap tarif jasa dan kualitas pelayanan yang terdapat pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Metro cukup positif. Biaya-biaya yang terdapat pada Bank Muamalat tidak menjadi sebuah keluhan bagi nasabah. Terlebih lagi adanya penjelasan secara detail mengenai tarif jasa pada setiap transaksi yang diterapkan dan diberlakukan oleh Bank Muamalat. Dalam hal ini pelayanan dan keramahan serta ketanggapan karyawan Bank Muamalat Metro menjadi salah satu faktor bagi nasabah untuk tetap menabung di BMI KCP Metro.⁸

2. Mira, penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare memberikan kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut ditunjukkan melalui lima faktor yaitu *tangible* (bukti fisik) yang berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu merupakan point yang sangat diperhatikan. *Realibility* (kehandalan) kemudahan prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiviness* (daya tanggap) diberikan melalui respon yang tanggap terhadap kebutuhan kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan,

⁸RikiAnggara. “KepuasanPelangganTerhadapTarifJasa Dan KualitasPelayananPada Bank Muamalat Indonesia. Kantor CabangPembantu Metro”,*FakultasEkonomidanBisnis Islam, IAIN METRO*, 2013

kompetensi dan sopan santun. *Empaty* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.⁹

3. Ani Priyana Yuliawati, penelitian yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo”. Dari hasil penelitian terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pelayanan di bank muamalat KCP Ponorogo yaitu faktor pertama adalah faktor kepercayaan dan fasilitas sedangkan faktor kedua faktor daya tanggap jaminan.¹⁰

Ketiga penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian tersebut. Perbedaan yang terletak pada objek penelitian, adapun penelitian ini menggunakan objek BRILink. Selanjutnya Persamaan pada penelitian ini yaitu terletak pada analisis kepuasan pelanggan.

⁹ Mira, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Parepare*, 2019

¹⁰Ani Priyana Yuliawati, “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo”, *Fakultas Ekonomi: IAIN PONOROGO*, 2019

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan orang atau badan hukum yang memiliki rekening, baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.¹ Oleh karena itu, nasabah biasanya adalah orang perseorangan atau badan hukum yang terkait dengan bank atau menjadi pelanggan bank yang sehubungan dengan penggunaan produk maupun fasilitas bank.

Sedangkan kepuasan adalah situasi kognitif pembeli yang berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan lalu dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan adalah sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.²

Kepuasan nasabah adalah apakah konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang. Kepuasan nasabah ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan nasabah itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan

¹M.Nur Rianto Al-Arif, “*Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*”, (Bandung : Alfabeta 2012),189

²Lailatus Sa’adah dan Abdullah Fajarul Munir, *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jombang : LPPM 2020),34

pelanggan saat membeli suatu barang atau pelayanan adalah kebutuhan atau keinginan yang disarankan oleh orang tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masalahku ketika mengkonsumsi barang atau jasa serta pengalaman teman-teman yang juga mengkonsumsi barang dan jasa tersebut.³

Banyak kepuasan memfokuskan kepada kepuasan yang tinggi karena nasabah yang kepuasannya hanya sedikit dapat berubah pikiran bila mendapatkan tawaran yang lebih baik. Sedangkan nasabah amat puas lebih susah untuk mengubah pikirannya untuk berpindah ke bank lain. Kepuasan yang tinggi akan menciptakan ketetapan emosional terhadap produk tertentu. Sehingga memperoleh kesetiaan nasabah yang tinggi⁴

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Dengan demikian kepuasan merupakan faktor kunci yang paling utama bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar volume penjualan perusahaan.⁵

³Sumarni, Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, *Skripsi, IAIN Palop, Perbankan Syariah*, 2019, 22

⁴Kurniati Karim, *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan: (CV Jaka Media Publishing: Surabaya)*,32

⁵Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Utomo Pres: Surabaya 2019),83

2. Tipe-Tipe Nasabah

Terdapat tiga tipe pelanggan yaitu : *User, Buyer, dan Player*.

Kemudian tiga kategori ini diturunkan menjadi sembilan tipe nilai pelanggan yaitu:

- a. Performance Value, adalah kualitas hasil fisik dari penggunaan suatu produk/jasa. Performance value terletak pada dan berasal dari komponen fisik dan jasa.
- b. Sosial Value, manfaat produk/jasa yang bertujuan untuk memuaskan keinginan seseorang dalam mendapatkan pengakuan atau kebanggaan sosial. Pelanggan yang mengutamakan social value akan memilih produk/jasa yang mengkomunikasikan citra yang selaras dengan teman-temannya atau menyampaikan citra sosial yang ingin ditampilkannya.
- c. Emotional value, kesenangan dan kepuasan emosional yang didapatkan user dan produk/jasa.
- d. Price value, harga yang fair dan biaya-biaya finansial yang berkaitan dengan upaya finansial lainnya yang berkaitan dengan upaya mendapatkan produk/jasa.
- e. Credit value, berupa situasi terbebas dari keharusan membayar kas pada saat membeli atau membayar dalam waktu dekat. Pada prinsipnya nilai ini menawarkan kenyamanan berkenaan dengan pembayaran.
- f. Financing value, penawaran syarat dan finansial skedul pembayaran yang lebih longgar dan terjangkau

- g. Service value, berupa bantuan yang diharapkan pelanggan berkaitan dengan pembelian produk/jasa.
- h. Convenience value, berupa penghematan waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk memperoleh produk/jasa.
- i. Personalization value, menerima produk/jasa disesuaikan dengan kondisi pelanggan dan memberikan pengalaman positif dari pelanggan.⁶

Terdapat ciri-ciri pelanggan yang merasa puas :

- 1) Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal.
- 2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada
- 3) Memberikan komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
- 4) Kurang memerhatikan produk, iklan
- 5) Pesaing, kurang sensitif pada harga
- 6) Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
- 7) Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.⁷

Ciri-ciri konsumen yang merasa tidak puas :

⁶Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Global-RCI: Makasar 2017),55

⁷Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa (studi pada mahasiswa strata I Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas merdeka malang),*Jurnal Bisnis dan manajemen, Vol 3, No 1*, januari 2016,123

Konsumen yang tidak puas akan mengambil tindakan atau mungkin tidak ada beberapa tindakan konsumen yang merasa tidak puas :

- 1) Mengutarakan komplain pada perusahaan atau toko
- 2) Berhenti membeli layanan atau produk tersebut
- 3) Menyebarkan informasi WOM (*word of mouth*) yang negatif.
- 4) Mengutarakan komplain pada institusi atau pemerintah yang terkait.
- 5) Melakukan tindakan hukum.⁸

3. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjual, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan. Kegiatan penjualan terdiri dari atas variabel-variabel pesan (sebagai penghasil serangkaian sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang dapat diharapkan oleh pelanggan), sikap (sebagai penilai pelanggan atas pelayanan perusahaan), perantara (sebagai penilaian pelanggan atas perantara perusahaan seperti diler dan grosir).⁹

Terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

⁸Indrawati, Rieka, Damayanti, *Marketing For Non-Marketing Managers*, (PT Gramedia: Jakarta 2019)44-45

⁹Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Cet.3 (PT Gramedia tPustaka Utama: Jakarta 2005),51

a. Kualitas Produk

pelanggan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan itu berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambahan dibenak konsumen.¹⁰

Pelanggan akan merasa puas bila barang yang dibeli telah memenuhi beberapa kriteria seperti mempunyai daya guna, awet, produknya memiliki kelebihan yang juga desain produk yang menarik.

b. Kualitas pelayanan

kualitas pelayanan terutama dibidang jasa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang merasa puas akan menunjukkan kemungkinan untuk membeli produk tersebut kembali.¹¹

kualitas pelayanan merupakan tolak ukr bagi kepuasan nasabah pasca pembelian, nasabah tidak hanya menilai dari produk yang dibelinya, melainkan dari kualitas pelayanan yang diperolehnya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka loyal untuk kembali lagi untuk membeli produk tersebut.

¹⁰Ninda Indah Febriana, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Palembang, *Vol.03. No, 01* 2016,145

¹¹*Ibid.*

c. Emosional

pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.¹²

Faktor emosional lebih cenderung kepada perilaku individu yang bangga menggunakan produk dengan merek tertentu. Mereka akan merasa bangga bahkan cenderung percaya dirinya meningkat setelah menggunakan merek tersebut.

d. Harga

produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.¹³ komponen harga ini tidak begitu penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

Dalam faktor ini sebenarnya tergantung kepada individunya sendiri, karena tidak semua orang mematok atau menilai kualitas produk dari harga, dan juga orang yang mengesampingkan harga asal mendapatkan produk tersebut, meskipun kualitas produknya kurang baik.

e. Biaya dan Kemudahan dalam mendapatkan produk dan jasa

pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid*

jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya.¹⁴

Berdasarkan uraian diatas, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas jika memenuhi harapan kosumen berdasarkan kinerja aktual produk. Harapan ini bertumpu pada citra produk.¹⁵

4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.¹⁶

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sistem keluhan, ghost shopping, lost coustumer analisis dan survei kepuasan pelanggan.

- a. *Sistem Keluhan Dan Saran*, sistem organisasi yang beroreintasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

¹⁴*Ibid*

¹⁵Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (CV Pustaka Setia:Bandung Cet 1 2015),239

¹⁶Endro Prihastono, Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis WEB, *Jurnal Dinamika Teknik*, Vol. VI,No.1 , 2012,17

- b. *Ghost Shopping*, yaitu salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensi produk perusahaan dan pesaing.
- c. *Lost Customer Analysis*, sependapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan guna memperbaiki atau penyempurnaan selanjutnya.
- d. *Survey kepuasan pelanggan*, sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik survey melalui pos, telpon, *e-mail*, websites, maupun wawancara langsung. Melalui survey dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.¹⁷

5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Menurut Persepektif Islam

Berdasarkan konsep ekonomi menyatakan bahwa kepuasan nasabah terjadi bila kebutuhan yang bersifat fisik telah terpenuhi, didalam islam kepuasan terjadi apabila telah terpenuhinya kebutuhan fisik maupun non fisik. Kebutuhan fisik bukan dalam arti keinginan semata, akan tetapi kebutuhan yang memiliki nilai manfaat tertentu (berdasarkan pada tingkat

¹⁷Ujang Sumarwan,Ahmad Juzi et al., *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (PT Penerbit IPB Pres: Bogor 2018),147

kemaslahannya) sedangkan kebutuhan non fisik merupakan nilai ibadah seperti apa yang telah didapati dari apa yang telah dilakukan.¹⁸

Kepuasan dalam islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut islam harus dipertimbangkan beberapa hal berikut :

- 1) Barang yang dikonsumsi harus halal
- 2) Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak boleh berlebih lebihan
- 3) Tidak mengandung riba¹⁹

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.²⁰

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang persepsi pelanggan. Pelangganlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu layanan jasa. Dengan

¹⁸Ida Fitria, Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro, *Skripsi: IAIN Metro, Fakultas Ekonomi*, 12

¹⁹Ahmad Syafiq, Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam, *Jurnal El-Faqih, Vol 5, No 1*, 2019, 111

²⁰Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (CV Jakad Media Publishing: Surabaya 2020),15

demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.²¹

Pelayanan memiliki arti yang begitu luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layanan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayanan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.²²

Pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang di sediakan oleh perusahaan dalam pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecakan permasalahan konsumen/pelanggan.²³

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus berkembang sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi

²¹Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Duta Media Publishing: Pamekasan 2020),25

²²Wirdayani Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2, No, 1, 2017, 56

²³Zaenal Mukarom, Mahibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (CV Pustaka Setia: Bandung 2015), 80

salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk mencegah persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen moderen telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima²⁴

Pelayanan memiliki arti yang begitu luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layanan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayanan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.²⁵

Kualitas pelayanan adalah sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (excellence) dalam service encounter yang dilakukan konsumen.²⁶

Kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan untuk keberlangsungan suatu usaha. Pengaruh proyeksikan

²⁴Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (PT Elex Media Komputindo: Jakarta 2003),²⁵

²⁵Wirdayani Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2, No, 1, 2017, 56

²⁶Nasib, Syaifullah et al., *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, (CV Global Aksara Pres: Surabaya 2021),3

jangka panjang, memungkinkan akan memahami harapan konsumen. Perusahaan harus berupaya meningkatkan kepuasan pelanggannya sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.²⁷

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat dua dimensi kualitas layanan yaitu :

1. Aspek Fungsional (*functional aspect*)

Fokus pada bagaimana suatu layanan disampaikan atau diperoleh pada pelanggan yaitu persepsi pelanggan terhadap interaksi yang terjadi selama penyampaian jasa (*service delivery*).

²⁸ kriteria aspek fungsional antara lain :

- a. *Attitude* merupakan sikap dan perilaku dari karyawan dalam menyampaikan jasa yang ditawarkan.
- b. *Internal relations* merupakan hubungan internal antara perusahaan dengan pelanggan.
- c. *Service mindedness*, merupakan jiwa dari karyawan atau pemberi jasa.
- d. *Appearance* adalah penampilan fisik dari karyawan ataupun pemberi jasa/karyawan, apakah penampilan rapi sesuai dengan jenis yang di tawarkan.
- e. *Accessibility*, terkait dengan kemudahan akses pelanggan, menanggapi permintaan pelanggan.

²⁷Eerna Mada Lena, Bambang Mursito, Sri Hartono, Kepuasan Pelanggan di Tinjau dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Pelayanan pada Outlet 3 Second Surakarta, *Vol.22, No 1*, 2021, 58

²⁸Chandra Kuswoyo, Rully Arlan, Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan;Penguujian Model Kualitas Layanan dari persepektif Eropa, *Jurnal Manajemen Maranatha, Vol 17 No 1,2017* , 73

f. *Customer contacts* merupakan hubungan karyawan/pembeli jasa kepada pelanggannya. *Customer contacs* berkaitan dengan kemudahan pemberi jasa dalam melakukan hubungan pelanggannya.²⁹

2. Aspek teknis (*technical aspect*)

Kualitas teknis berkaitan dengan apa yang secara aktual pelanggan terima dari suatu layanan atau service encounter. Dimensi ini berhubungan dengan dari hasil suatu layanan (*service outcome*)³⁰. Aspek teknis memiliki kriteria antara lain :

- a. *Technical Solution*, yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi secara teknik untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
- b. *Marchines*, yang berkaitan dengan kemampuan mesin yang digunakan oleh pemberi jasa dalam memberikan jasa yang ditawarkan.
- c. *Computerized*, berkaitan dengan peralatan yang digunakan oleh pemberi jasa.³¹

3. Konsep Pelayanan dalam Persepektif Islam

Didalam memberikan pelayanan kepada konsumen setiap pihak harus bekerja secara profesional dan terampil.³² Sifat profesional dan

²⁹Ulfah Yuliana, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Fungsional, dan Kualitas Teknikal Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Manajemen Vol 4* 2014, 72

³⁰*Ibid*

³¹*Ibid*

³²Nurhadi, Konsep Pelayanan Persepektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, TTP, 138

terampil ini digambarkan pada al-Quran surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Katakanlah (Muhammad), "Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing." Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.”³³

Pada ayat diatas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan layanan islami.

6. BRILink

1. Pengertian BRILink

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 fee*.³⁴

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun

³³ Q.S Al-Isra Ayat 84

³⁴<https://bri.co.id/tentang-brilink>

non nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*)

Melalui agen BRILink nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setor tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi melalui agen.³⁵

2. Produk dan Layanan Agen BRILink

- a. Laku pandai (Layanan Keuangan Tanpa kantor); yaitu sebuah program otoritas jasa keuangan (OJK) yang menyediakan jasa layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank), didukung pemanfaatan teknologi informasi
- b. T-bank; yaitu layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI menggunakan nomer handphone sebagai nomor rekening.
- c. Mini ATM BRI; elektronik data capture (EDC) digunakan untuk transaksi keuangan non tunai sebagaimana transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.³⁶ Pada mesin EDC memiliki beberapa fitur yang terdiri dari :

- 1) Mini ATM, yang terdiri dari :

³⁵Agus Priyono, Efektivitas Agen Brilink Dalam Meningkatkan Pelayanan Dibri Panca Tinjang Kab,Sidra, *skripsi: IAIN PAREPARE*, 2019, 28

³⁶Rita Rahim, Analisis Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk BRILink dengan Menggunakan Metode Analisis Analytical Hierarchy Proses, *Skripsi IAIN METRO*, 2019, 98

- a) Informasi Saldo, yaitu berfungsi untuk mengecek jumlah saldo debit yang ada pada rekening nasabah
 - b) Ubah Pin, yaitu berfungsi untuk mengganti password keamanan pada kartu ATM nasabah
 - c) Transfer, yaitu berfungsi untuk mengirim saldo debit ke sesama BRI maupun antar bank
 - d) Setor Pasti, yaitu penambahan saldo debit ke rekening nasabah.
 - e) Pembayaran, berupa PLN, Telkom, zakat, infak
 - f) Isi Ulang Pulsa, dapat berupa pulsa Telkomsell, Indosat, Smartfren
 - g) Reprint yaitu untuk mengulangi print struk transaksi.
 - h) Report, yaitu laporan seluruh transaksi.
- 2) Tunai, merupakan transaksi langsung dengan menggunakan uang tunai. Fitur ini terdiri dari
- a) Setor Simpanan, yaitu nasabah membawa sejumlah uang tunai dan ingin menyetorkan ke rekening BRI, baik itu rekening sendiri, maupun rekening atas nama orang lain.
 - b) Setor Pinjaman, yaitu nasabah membawa sejumlah uang tunai yang ingin membayar cicilan kredit ke rekening pinjaman.

c) Penarikan Tunai, yaitu nasabah menarik tunai uang yang berada di rekening tabungan. Nasabah hanya perlu memberikan kartu ATM ke agen BRILink³⁷

3) T-Bank, fitur-fitur T-Bank antara lain :

a) Setor Tunai, yaitu untuk melakukan transfer, cukup memasukan nomor HP tujuan transfer nasabah beserta nominal transfer. Jika transfer berhasil, maka penerima dana akan mendapatkan SMS notifikasi dari T-Bank.³⁸

b) Tarik Tunai/ Cash out yaitu bagi penerima dana atau pemilik saldo yang tentunya sudah melakukan registrasi T-Bank, dapat menarik uang di ATM BRI, E-Buzz BRI.

c) BRIZZI merupakan uang elektronik Bank BRI, sarana pembayaran di merchant yang telah bekerjasama dengan BRI. Transaksi berdasarkan teknologi chip dengan saldo maksimal Rp 1000.00.

fitur yang berada di BRIZZI yaitu :

a. Info saldo, yaitu menampilkan nomor kartu, status kartu dan saldo kartu

b. Info Deposit, yaitu menampilkan nomor kartu dan saldo deposit

³⁷Adi Putra, Tarif Jasa Agen BRILink di Kecamatan Air Dikti Kabupaten Komuko Persepektif Ekonomi Islam, *Skripsi: IAIN Bengkulu 2021*, 60

- c. Topup Online, yaitu nasabah memasukan nominal yang akan ditambahkan (Topup) ke dalam saldo kartu BRIZZI
 - d. Topup Deposit, yaitu nasabah memasukan nominal yang akan ditambahkan (Topup) ke dalam saldo deposit
 - e. Aktivitas Deposit, yaitu menampilkan saldo kartu dan saldo deposit
 - f. Print Log Trx, yaitu print history transaksi
 - g. Info kartu, yaitu pengecekan kartu BRIZZI aktif atau tidak
 - h. Reaktivasi, yaitu menampilkan nomor kartu, saldo kartu, saldo deposit dan status kartu
 - i. Reprint, yaitu mengulangi print struk transaksi
 - j. Report, yaitu laporan seluruh transaksi ³⁹
- d. BRILink Mobile adalah aplikasi mobile BRILink dengan menggunakan sarana internet sebagai jalur komunikasi transaksi pada *mobile device* seperti *smartphone* untuk melayani berbagai layanan dan transaksi keuangan kepada masyarakat dalam rangka mensukseskan Program Keuangan Inklusif melalui Layanan Keuangan Digital (LKD) dan laku pandai. ⁴⁰

³⁹Shofyana Latifah, Sistem Bagi Hasil Agen BRILink Mini ATM Pada PT. Goria International Perspektif Etika Bisnis Islam, *Skripsi:IAIN Metro, Fakultas Ekonomi Syariah*, 34

⁴⁰Windiasih, Pengaruh Layanan BRILink, Kepercayaan Masyarakat dan Perlindungan Konsumen Dalam Meningkatkan Financial Inclusion Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Brebes, *Skripsi, Universitas Pancasakti Tegal, program studi akutansi*, 2020, 22

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan disuatu tempat yang dipilih sebagai lokasi dan objek penelitian.¹ Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Melinting.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bermaksud menggandakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.²

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena mengenai kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan BRILink di Kecamatan Melinting.

B. Sumber Data

Sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang

¹Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 96

²Ibid. 97

diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya.³

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh penelitian dari sumber asli.⁴ Artinya sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Adapun yang menjadi sumber data primer adalah masyarakat pengguna layanan produk BRILink dikecamatan melinting. Pengambilan sumber data untuk menentukan informasi penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*

Purposive sampling dalam penelitian ini yaitu dengan mengambil sampel dengan mempertimbangkan hal tertentu yaitu masyarakat di Kecamatan Melinting yang sudah lama menjadi pelanggan di BRILink Kecamatan Melinting, sebanyak enam orang yang dijadikan sampel.

2. Sumber Data Skunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵ Adapun sumber data skunder dari penelitian ini adalah berupa buku yang berkaitan dengan judul. Adapun rujukan dari pada buku tersebut adalah

³Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28

⁴Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta : Rajawali Pres, 2008), 103

⁵Ibid,10

- a. Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Cet.3 (PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta 2005)
- b. Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Cet.3 (PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta 2005)
- c. Kurniati Karim, *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan: (CV Jaka Media Publishing: Surabaya)*
- d. Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajarul Munir, *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jombang : LPPM 2020)
- e. Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggann*, (Utomo Pres: Surabaya 2019)

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian dari kegiatan penelitian, dimana petugas pelaksanaannya tidak harus seorang peneliti itu sendiri, melainkan dapat melibatkan teman atau orang lain sebagai petugas pengumpulan data.⁶

Untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

⁶Adhi Kusumastuti, Ahamd Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* , (LPSP: Karawang 2019), 98

Observasi merupakan metode atau cara-cara menganalisis dan menggandakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat dan mengamati individu atau kelompok secara langsung.⁷

Observasi dilakukan dengan mengamati kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan BRILink di Kecamatan Melinting.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.⁸

Wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara bebas terpimpin, wawancara bebas terpimpin dilaksanakan secara bebas, tapi kebebasan ini tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan ditanyakan kepada responden dan telah disiapkan sebelumnya oleh pewawancara.⁹ Adapun responden yang akan menjadi pihak yang di wawancarai dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan BRILink di Kecamatan Melinting.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta 2010), 193

⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 186.

⁹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Persada Media Group, 2013), 133

dari seseorang.¹⁰ Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan adalah dari data dokumentasi dari Kecamatan Melinting

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk mencapai keabsahan data yaitu dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validasi dalam penelitian kualitatif¹¹ penelitian ini menggunakan triangulasi *Teknik*.

Triangulasi *Teknik* menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.¹² Jika data diperoleh wawancara dengan masyarakat pengguna layanan BRILink di kecamatan Melinting dengan melihat kepuasan nasabah terhadap layanan BRILink di Kecamatan Melinting.

E. Teknik Analisa Data

Data pertama yang diperoleh dari hasil wawancara tersebut, kemudian diolah dan dianalisa menggunakan metode kualitatif, yaitu menjabarkan keterangan-keterangan dengan mengacu teori-teori yang terdapat pada pokok permasalahan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk menunjang wawancara. Dari data-data yang sudah terkumpul tersebut selanjutnya dianalisa untuk kemudian ditarik kesimpulan. Dalam pengambilan kesimpulan ini, digunakan analisa kualitatif dengan cara berfikir induktif,

¹⁰*Ibid*, 240

¹¹Wiwik Saidatur Rolianah et al, *Monografi Perbankan Syariah*, (Guepedia: Gersik 2021),19

¹²Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kaulitatif*, (Bumi Aksara: Jakarta 2018),184

yang di maksud metode induktif adalah berasal dari faktor-faktor yang khususnya peristiwa-peristiwa yang kongkrit. Kemudian dari faktor-faktor dan peristiwa yang kongkrit itu ditarik generalisasi yang bersifat umum.¹³

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti menganalisa data, peneliti menggunakan data yang diperoleh kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berasal dari informan tentang kepuasan pelanggan terhadap penggunaan layanan BRILink di Kecamatan Melinting.

¹³Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, Jilid 1 (Yogyakarta; Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi, UGM), 42

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Profil Kecamatan Melinting

Kecamatan Melinting merupakan sebuah Kecamatan yang terletak di Kabupaten Lampung Timur. Kecamatan Melinting merupakan dataran dengan ketinggian rata-rata 15 meter diatas permukaan laut. Luas wilayah Kecamatan Melinting adalah 87,10 km.

Berdasarkan posisi geografis Kecamatan Melinting memiliki bata-batas: Utara – Kecamatan Bandar Sribhawono; Selatan – Kecamatan Gunung Pelindung; Timur – Kecamatan Labuhan Maringgai; Barat – Kecamatan Marga Sekampung

Akhir Tahun 2020, wilayah administrasi Kecamatan Melinting terdiri dari 6 desa. Luas dataran masing-masing yaitu; Sidomakmur (6,58 km), Tanjung Aji (7,79km), Tebing (11,95 km), Wana (46,32 km), Sumberhadi (7,09 km), Itik Rendai (7,37km)¹

Sampai dengan tahun 2020, kecamatan melinting terdiri dari 6 desa, 55 dusun dan 189 RT. Semua desa dikecamatan melinting ini berstatus desa pedesaan. Jumlah penduduk tahun 2020 dikecamatan melinting sebanyak 29.858 jiwa yang terdiri atas 15,237 jiwa penduduk laki laki dan 14,621 jiwa perempuan.

¹*Kecamatan Melining dalam rangka Subdistrict in Figures 2021*

Dibandingkan dengan proyeksi jumlah penduduk tahun 2010, penduduk Kecamatan Melinting mengalami pertumbuhan sebesar 19,93 persen. Pertumbuhan tertinggi terjadi di Desa Itik Rendai sebesar 2,39 persen. Kepadatan penduduk di Kecamatan Melinting tahun 2020 mencapai 343 jiwa. Kepadatan penduduk tertinggi terletak di Desa Sidomakmur dengan kepadatan sebesar 675 jiwa/km dan terendah di desa Wana sebesar 209 jiwa.²

**Jumlah penduduk dan laju pertumbuhan penduduk
menurut desa dikecamatan melinting tahun 2010, 2018 dan 2019**

Tabel.4.1

NO	Desa	2010	2018	2019
1.	Sidomakmur	3548	3761	3778
2.	Tanjung Aji	3554	3580	3574
3.	Tebing	3508	4093	4162
4.	Wana	8114	8312	8314
5	Semberhadi	3568	3683	3688
6	Itik Rendai	2410	2487	2490
	Melinting	24702	25916	26006

Sumber Data : Kecamatan Melinting dalam rangka Subdistrict in Figures 2020

²*Kecamatan Melinting dalam rangka Subdistrict in Figures 2021*

**Jumlah Penduduk dan Jenis Kelamin Menurut Desa di
Kecamatan Melinting.**

Tabel.4.2

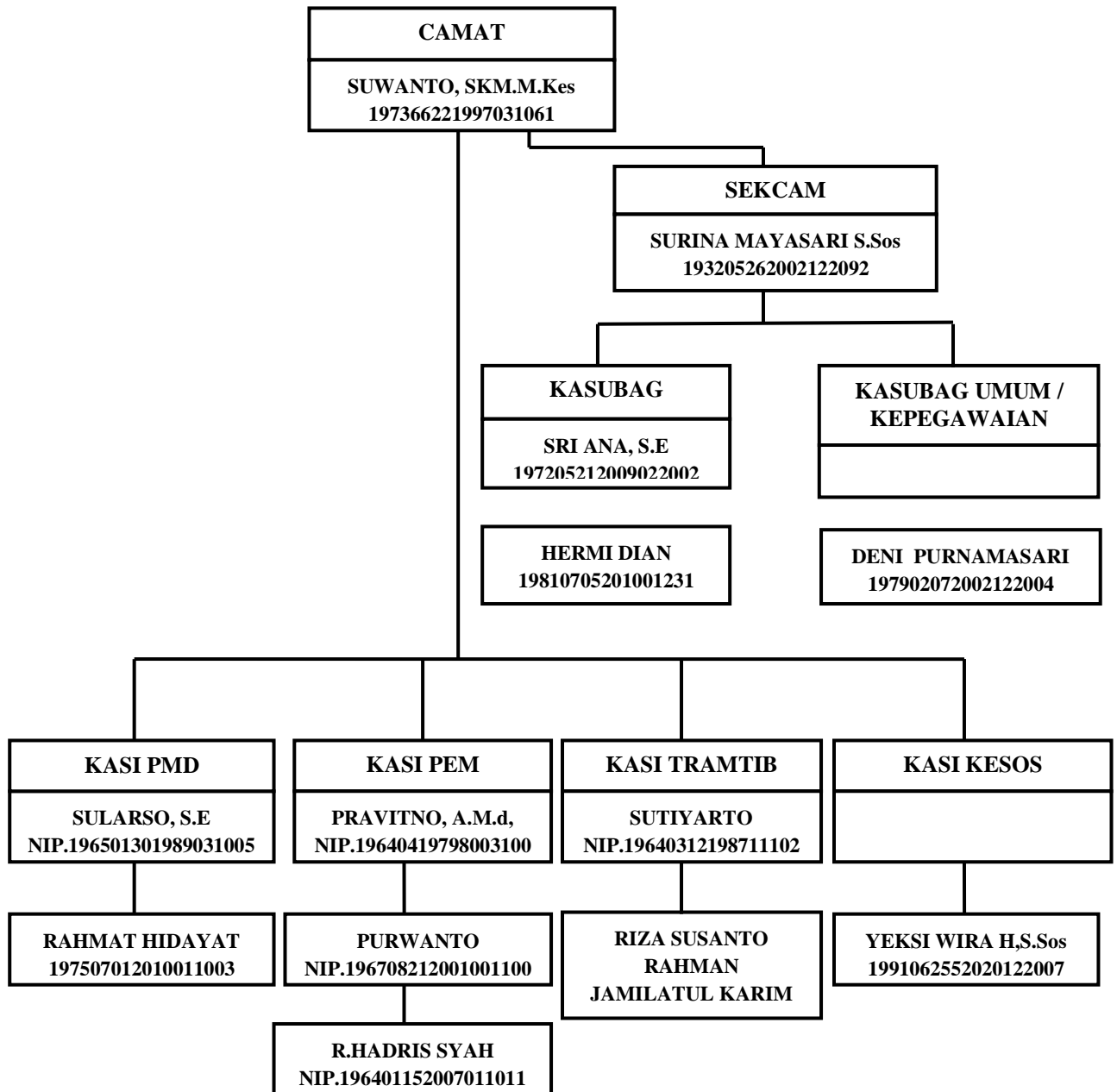
No	Desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Sidomakmur	1924	1854	3778
2.	Tanjung Aji	1874	1700	3574
3.	Tebing	2083	2079	4162
4.	Wana	4391	3923	8314
5.	Sumberhadi	1861	1827	3688
6.	Intik Rendai	1306	1184	2490
	Melinting	13439	12567	26006

Sumber Data : Kecamatan Melinting dalam rangka Subdistrict in Figures 2020

Berdasarkan Jumlah Penduduk yang berdomisili di Kecamatan Melinting, jumlah terbanyak laki-laki itu terletak di desa wana, sedangkan jumlah terbanyak juga terletak di desa wana, dengan begitu jumlah penduduk terbanyak di kecamatan melinting itu terletak di desa wana.

2. Struktur Organisasi Kecamatan Melinting

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kecamatan Melinting



Sumber Data: Kecamatan Melinting

B. PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Produk BRILink di Kecamatan Melinting

Di kecamatan melinting pada tahun 2022, kurang lebih terdapat enam outline agen BRILink, yaitu agen BRILink milik Anik Susilawati, Desi Ratna Sari, Nur, Ana Anggira, Opi Dewi Lestari, Dany.

Terkait dengan permasalahan yang ingin dikajibahasannya kepuasan pelanggan itu berpengaruh terhadap layanan yang diberikan agen kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*aquisition*) dan pemakaiannya. Kualitas pelayanan adalah sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan yaitu berbanding terhadap keterhandalan (*excellence*) dalam service encounter yang dilakukan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan untuk keberlangsungan suatu usaha.

1. Aspek fungsional

Fokus pada bagaimana suatu layanan disampaikan atau diperoleh pada pelanggan yaitu persepsi pelanggan terhadap interaksi yang terjadi selama penyampaian jasa (*service delivery*).

a. *Attitude* merupakan sikap dan perilaku dari karyawan dalam menyampaikan jasa yang ditawarkan. Untuk mengetahui bagaimana sikap agen terhadap pelanggan maka peneliti menanyakan kepada

pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting, pada hasil wawancara yang kepada pelanggan :

“Sikap agennya ramah, menyapa dan menanyakan kepada saya bahwa ingin melakukan transaksi apa seperti itu”³

Begitu juga dengan pelanggan yang lain :

“sikap agennya alhamdulillah ramah sekali, dan mengajak ngobrol agar pelanggan tidak merasa jenuh pada saat dilayani”⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahuibahwa pelanggan menyatakan agen memiliki sikap yang ramah dan juga mengajak ngobrol agar pelanggan tidak merasa jenuh pada saat dilayani, sehingga membuat pelanggan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh Agen BRILink di Kecamatan Melinting. masyarakat sangat menerima dengan baik dengan adanya BRILink di tengah-tengah mereka.

b. *Internal relations* merupakan hubungan internal antara perusahaan dengan pelanggan. Untuk menumbuhkan hubungan internal antara perusahaan dengan pelanggan suatu pelaku usaha harus melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin, agar pelanggan merasa puas, sesuai dengan hasil wawancara kepada pelanggan :

“Pelayanan di BRILink sangat baik”⁵

³Wawancara kepada Euis Asiyah selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 17 Februari 2022 Pukul 11.00

⁴Wawancara Kepada Lela Anita selaku Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 Pukul 10.25

Begitu juga dengan pelanggan yang lain :

“Ya sangat bagus dan tentunya cepat jadi tidak membutuhkan waktu yang lama untuk saya bertransaksi di BRILink tersebut”⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan agen terhadap pelanggan cukup baik, dengan begitu pelanggan akan merasa puas dengan pelayanannya dan juga akan menciptakan hubungan yang baik antara agen dan masyarakat pengguna layanan produk Bilink.

c. *Service mindedness*, merupakan jiwa dari karyawan atau pemberi jasa.

Untuk menumbuhkan jiwa karyawan atau pemberi jasa. Penulis menanyakan yang terkait dengan hal itu, yaitu dengan hasil wawancara kepada pelanggan :

“Menurut saya agen sendiri sudah memahami produk-produk yang terdapat di BRILink, karena setiap saya melakukan transaksi si agennya tau, ya seperti tarik tunai, transfer gitu ya agennya tau”⁷

Begitu juga dengan pelanggan yang lain :

“Selama saya melakukan transaksi di BRILink sih agennya tau, berarti ya agennya sudah paham terkait hal itu”⁸

⁵Wawancara Kepada Nur Hayati selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 Pukul 10.00

⁶Wawancara Kepada Umi Khotimah selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 Pukul 11.30

⁷Wawancara kepada Indah selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 Pukul 14.10

⁸Wawancara Kepada Khoirun Nisa selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 Pukul 14.25

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahui bahwa agen dalam melayani pelanggan dalam bertransaksi sudah memahami produk-produk yang mereka tawarkan hal tersebut yang membuat proses transaksi juga juga menjadi cepat dikarenakan agen tidak perlu lama dalam mencari menu nya.

d. Appearance adalah penampilan fisik dari karyawan ataupun pemberi jasa/karyawan, apakah penampilan rapi sesuai dengan jenis yang di tawarkan. Sebagai seorang pelak bisnis tentunya harus berpenampilan dengan baik. Dari hasil wawancara kepada pelanggan :

“Tentu saja agennya berpenampilan dengan baik”⁹

Adapaun yang dirasakan oleh pelanggan lain:

“Ya sejauh ini selama saya bertransaksi di BRILink dia berpenampilan dengan rapih”¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahuibahwa agen berpenampilan dengan baik, dan juga rapih, sehingga pelanggan merasa nyaman saat dilayani oleh agen.

e. Accessibility, terkait dengan kemudahan akses pelanggan, menanggapi permintaan pelanggan. Kemudahan dalam mendapatkan produk telah menjadi kepuasan tersendiri kepada pelanggan. Pada hasil wawancara kepada pelanggan :

⁹Wawancara Kepada Euis Asiyah selaku Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 17 Februari 2022 Pukul 11.00

¹⁰Wawancara kepada Lela Anita selaku Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 Pukul 10.25

“Iya sangat memudahkan apalagi ibu rumah tangga seperti saya, tidak perlu lagi repot-repot ke bank, mengantri dan menunggu waktu yang lama hanya untuk melakukan transaksi seperti tarik tunai dan juga transfer dan yang pasti karna jaraknya yang dekat dengan rumah saya”.¹¹

Adapu yang dirasakan oleh pelanggan yang lain :

Sangat, karena dengan adanya BRILink ini tentunya jadi memudahkan saya dalam melakukan transaksi seperti tarik tunai, transfer dan dekat dengan rumah saya tentunya.¹²

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahui bahwa dalam bertransaksi di BRILink di Kecamatan Melinting tentunya sangat memudahkan mereka karna untuk bertransaksi di BRILink tidak perlu menunggu waktu lama, dan juga tidak memerlukan banyak waktu untuk menempuh outlite agen untuk bertransaksi dan apabila ada keperluan mendesak bisa langsung di proses oleh agen BRILink seperti tarik tunai dan juga transfer. Tempatnya yang juga strategis karena mudah dijangkau oleh mereka.

- f. *Customer contacts* merupakan hubungan karyawan/pembeli jasa kepada pelanggannya. *Customer contacs* berkaitan dengan kemudahan pemberi jasa dalam melakukan hubungan pelanggannya. Dari hasil wawancara kepada pelanggan :

¹¹Wawancara Kepada Nur Hayati Selaku Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 Pukul 10.00

¹²Wawancara Kepada Indah Selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 Pukul 14.10

“Proses transaksi di BRILink itu sangat cepat, kita tidak perlu menunggu waktu yang lama”.¹³

Adapun yang dirasakan oleh pelanggan lain :

“Proses transaksi di BRILink cukup mudah kita hanya perlu membayar jasa agennya saja, dan agen yang memproses transaksi”.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahui bahwa yang membuat masyarakat tertarik dalam menggunakan layanan produk BRILink karena proses transaksinya yang cepat dan tidak perlu menunggu waktu lama mereka hanya perlu membayar jasa agen. agen BRILink ini sudah menjadi daya tarik terhadap masyarakat dan selalu menjadi perhatian di tengah-tengah masyarakat di Kecamatan Melinting.

Dari hasil wawancara kepada beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa *Aspek fungsional* sangat berpengaruh terhadapkepuasan pelanggan , mengenai aspek fungsional sudah berjalan dengan baik, hal tersebut juga sudah dijalankan oleh agen BRILink sehingga menciptakan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang menggunakan Layanan Produk BRILink.

2. Aspek Teknik

- a. ***Technical Solution***, yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi secara teknik untuk memecahkan masalah yang

¹³Wawancara Kepada Umi Khotimah Selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 Pukul 11.30

¹⁴Wawancara kepada Lela Anita Selaku Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 Pukul 10.25

dihadapi oleh pelanggan. Untuk mengetahui hal tersebut maka peneliti menanyakan kepada pelanggan dengan hasil wawancara :

“Disuruh menunggu, terkadang lama waktunya yang lama jadi saya tinggal pulang, dan si agennya bilang kalo bakalan dihubungin lagi kalo transaksinya berhasil ataupun gagal.”¹⁵

Adapun yang dirasakan oleh pelanggan lain :

“Ya pelayanannya sama aja sih, kita suruh nunggu dulu, itu yang kadang buat saya kesel ya, yang tadinya mau transaksi di BRILink biar cepet eh itu malahan jadi lama sekali”.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahui bahwa kemampuan agen dalam memberikan solusi kepada pelanggan masih kurang efektif, dikarenakan hal tersebut masih kurang menciptakan kepuasan pelanggan. Solusi yang masih kurang tepat yang seharusnya dilakukan agen.

b. *Marchines*, yang berkaitan dengan kemampuan mesin yang digunakan oleh pemberi jasa dalam memberikan jasa yang ditawarkan. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti menanyakan hal tersebut kepada pelanggan :

“Terkadang mesin EDC itu gangguan”¹⁷

Adapun hal yang sama yang dirasakan oleh pelanggan lain :

“Iya kadangan gangguan, apalagi kalo lagi mati lampu itu biasanya agennya menolak transaksi karna mesin EDC sedang gangguan”¹⁸

¹⁵Wawancara Kepada Nur Hayati Selaku Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 Pukul 10.00

¹⁶Wawancara kepada Lela Anita Selaku Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 Pukul 10.25

¹⁷Wawancara Kepada Euis Asiyah Selaku Pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 17 Februari 2022 Pukul 11.00

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahui bahwa dalam melakukan transaksi dengan menggunakan mesin EDC agen BRILink pernah mengalami gangguan jaringan yang mengakibatkan tidak dapat terlaksananya pelayanan transaksi dengan baik, hal tersebut lah yang membuat pelanggan merasa kecewa yang mengakibatkan ditolaknya transaksi, gagalnya transaksi, ataupun pending.

- c. *Computerized*, berkaitan dengan peralatan yang digunakan oleh pemberi jasa. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti menanyakan hal tersebut kepada pelanggan :

“Menurut saya mengenai ketersediaan uang di BRILink di Kecamatan Melinting masih kurang, karena saya sering ingin melakukan penarikan tunai akan tetapi uang yang terdapat di BRILink tersebut sedang tidak tersedia”.¹⁹

Adapun hal yang sama yang dirasakan pelanggan :

“Mengenai hal itu saya pernah melakukan penarikan tunai dan ya uangnya kosong jadi terpaksa saya ke bank karna di BRILink uangnya kosong itu kaena saya juga ada kebutuhan yang mendesak dan perlu uang”.²⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti maka dapat diketahui bahwa di BRILink kecamatan melinting masih kurang berjalan dengan semestinya, pasalnya uang yang terdapat di BRILink

¹⁸Wawancara Kepada Khoirun Nisa selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 Pukul 14.25

¹⁹Wawancara kepada Indah selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 Pukul 14.10

²⁰Wawancara Kepada Khoirun Nisa selaku pelanggan BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 Pukul 14.25

kecamatan melinting sering kosong, maka dari itu untuk masyarakat yang memiliki keperluan mendesak dan ingin melakukan penarikan tunai harus terpaksa ke bank untuk melakukan penarikan tunai.

Dari hasil wawancara kepada beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa *aspek teknik* juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan , mengenai aspek teknik masih kurang berjalan dengan baik, hal tersebut yang membuat pelanggan kecewa dan mengeluh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan produk BRILink di Kecamatan Melinting maka sebagai akhir penelitian serta pembahasan berdasarkan hasil penelitian yang didukung data dan informasi yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa terdapat kepuasan, dan ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan BRILink di Kecamatan Melinting. Kepuasan Pelanggan terdapat pada teori Aspek Fungsional dan Ketidakpuasan Pelanggan terdapat pada teori Aspek Teknik.

B. Saran

Menurut hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa aspek fungsional dan aspek teknik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Aspek fungsional sudah berjalan dengan baik oleh agen, maka dari itu perlunya mempertahankan ataupun meningkatkan agar pelayanan tersebut dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan dan membuat pelanggan menjadi merasa loyal, akan tetapi mengenai aspek teknik belum berjalan dengan baik, maka dari itu perlunya agen memperbaiki hal itu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aang Curatman Agus Suroso, et al, *Program Loyalitas Pelanggan*, (CV Budi Utama: Yogyakarta 2020)
- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006)
- Adhi Kusumastuti, Ahamd Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (LPSP: Karawang 2019)
- Adi Putra, Tarif Jasa Agen BRILink di Kecamatan Air Dikti Kabupaten Komuko Persepektif Ekonomi Islam, *Skripsi: IAIN Bengkulu 2021*
- Agus Marimin, Abdul Haris Romdhoni, Tira Nur Fitria, "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia" *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 01, No. 02, Juli 2015
- Agus Priyono, Eektivitas Agen Brilink Dalam Meningkatkan Pelayanan Dibri Panca Tinjang Kab, Sidra, *skripsi: IAIN PAREPARE*, 2019
- Ahmad Syafiq, Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam, *Jurnal El-Faqih*, Vol 5, No 1, 2019
- Ani Priyana Yuliawati, "Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo", Fakultas Ekonomi: IAIN PONOROGO, 2019
- Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (PT Elex Media Komputindo: Jakarta 2003)
- Ayu Azhari Meliana, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Dibank Safir Kota Bengkulu", Fakultas Ekonomi: IAIN Bengkulu, 2017
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Persada Media Group, 2013)
- Chandra Kuswoyo, Rully Arlan, Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan; Pengujian Model Kualitas Layanan dari persepektif Eropa, *Jurnal Manajemen Maranatha* 2017, Vol 17 No 1
- Eerna Mada Lena, Bambang Mursito, Sri Hartono, Kepuasan Pelanggan di Tinjau dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Pelayanan pada Outlet 3 Second Surakarta, *Vol.22, No 1*, 2021
- Endang Widi Winarni, Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kaulitatif, (Bumi Aksara: Jakarta 2018)
- Endro Prihastono, Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis WEB, *Jurnal Dinamika Teknik*, Vol. VI, No.1, 2012
- <https://bri.co.id/tentang-brilink>
- Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Cet.3 (PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta 2005)
- Ida Fitria, Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro, *Skripsi: IAIN Metro, Fakultas Ekonomi*
- Indrawati, Rieka, Damayanti, *Marketing For Non-Marketing Managers*, (PT Gramedia: Jakarta 2019)

- Ismail, *Perbankan Syariah*, (Prenda Media Group:Jakarta 2011)
- Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (CV Jakad Media Publishing: Surabaya 2020)
- Kurniati Karim, *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan*: (CV Jaka Media Publishing: Surabaya)
- Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajarul Munir, *Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jombang : LPPM 2020)
- Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013)
- Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran*, (CV budi Utama: Yogyakarta 2015)
- M.Nur Rianto Al-Arif, "*Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*", (Bandung : Alfabeta 2012)
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Utomo Pres: Surabaya 2019)
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta : Rajawali Pres, 2008)
- Nasib, Syaifullah et al., *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*, (CV Global Aksara Pres: Surabaya 2021)
- Ninda Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Palembang*, *Vol.03. No, 01* 2016
- Nurhadi, *Konsep Pelayanan Persepektif Ekonomi Syariah*, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, TTP
- Nurul Haque Hidayah, *Analisis Motivasi Nasabah BRI Menjadi Agen BRILink di Kecamatan Praya Barat Kabupaten Lombok Tengah*, (Skripsi;Perbankan Syariah UIN Mataram 2020)
- Q.S Al-Isra Ayat 84
- Rahmi Yuliana, "Analisis pengaruh strategi service recovery yang dilakukan perbankan terhadap kepuasan nasabah di kota semarang" , *Jurnal STIE semarang*, Vol 4, No 2, Juni 2012
- RikiAnggara. "KepuasanPelangganTerhadapTarifJasa Dan KualitasPelayananPada Bank Muamalat Indonesia. Kantor CabangPembantu Metro",FakultasEkonomidanBisnis Islam, IAIN METRO, 2013
- Rita Rahim, *Analisis Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk BRILink dengan Menggunakan Metode Analisis Analytical Hierarhy Proses*, *Skripsi IAIN METRO*, 2019
- Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, (Global-RCI: Makasar 2017)
- Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Duta Media Publishing: Pamekasan 2020)
- Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)

- Shofyana Latifah, Sistem Bagi Hasil Agen BRILink Mini ATM Pada PT. Goria International Perspektif Etika Bisnis Islam, *Skripsi:IAIN Metro, Fakultas Ekonomi Syariah*
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa (studi pada mahasiswa strata I Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas merdeka malang), *Jurnal Bisnis dan manajemen, Vol 3, No 1, januari 2016,*
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, (Bandung: Alfabeta 2010)
- Sumarni, Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Mandiri Kota Palopo, *Skripsi, IAIN Palop, Perbankan Syariah, 2019*
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, Jilid 1 (Yogyakarta; Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi, UGM),
- Ujang Sumarwan, Ahmad Juzi et al., *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (PT Penerbit IPB Pres: Bogor 2018)
- Ulfah Yuliana, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Fungsional, dan Kualitas Teknikal Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Manajemen Vol 4 2014*
- Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (CV Pustaka Setia: Bandung Cet 1 2015)
- Windiasih, Pengaruh Layanan BRILink , Kepercayaan Masyarakat dan Perlindungan Konsumen Dalam Meningkatkan Financial Inclusion Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Brebes, *Skripsi, Universitas Pancasakti Tegal, program studi akutansi, 2020*
- Wirdayani Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol 2, No, 1, 2017*
- Wirdayani Wahab, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol 2, No, 1, 2017*
- Wiwik Saidatur Rolianah et al, Monografi Perbankan Syariah, (Guepedia: Gersik 2021)
- Zaenal Mukarom, Mahibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (CV Pustaka Setia: Bandung 2015)

LAMPIRAN

OUTLINE

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS DIKECAMATAN MELINTING)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTO

HALAMAN PESREMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah
2. Tipe-Tipe Nasabah
3. Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah
5. Kepuasan Nasabah Menurut Persepektif Islam

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan
2. Dimensi Kualitas Pelayanan
3. Konsep Pelayanan Dalam Persepektif Islam

C. BRILink

1. Pengertian BRILink
2. Produk dan Layanan Agen BRILink

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

E. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Kecamatan Melinting
2. Struktur Organisasi Kecamatan Melinting

B. Pembahasan

1. Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan Produk BRILink
Dikecamatan Melinting

BAB V PENUTUP

- A. Simpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 5 Januari 2022

Penulis,

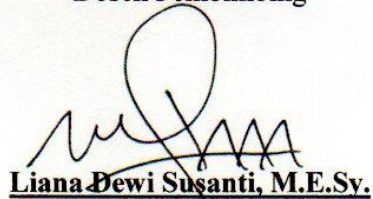


Ida Muntasiroh

NPM. 1804101053

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Liana Dewi Susanti, M.E.Sy.

NIDN. 2022128801

ALAT PENGUMPUL DATA

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS DIKECAMATAN MELINTING)

A. Interview (Wawancara)

1. Bagaimana sikap agen BRILink pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah ?
2. Bagaimana Pelayanan di BRILik kecamatan melinting ?
3. Bagaimana menurut anda kemampuan agen mengenai produk yang mereka tawarkan ?
4. Apakah Agen BRILink berpenampilan dengan baik ?
5. Apakah bertransaksi di BRILink sudah sangat memudahkan anda ?
6. Bagaimana Proses Transaksi di BRILink ?
7. Bagaimana terkait penarikan/transfer namun saldo sudah terpotong akan tetapi saldo belum masuk ke rekening tujuan? Bagaimana pelayanan disana terkait hal itu?
8. Bagaimana Terkait dengan Mesin EDC di BRILink Kecamatan Melinting? apakah sering terjadi gangguan Jaringan ?
9. Bagaimana menurut anda mengenai ketersediaan uang di BRILink kecamatan melinting?

B. Observasi

1. Pengamatan tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan produk BRILink di Kecamatan Melinting ?

C. Dokumentasi

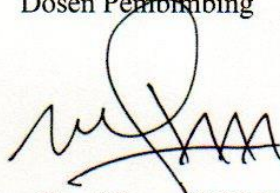
1. Profil Kecamatan Melinting
2. Struktur Organisasi Kecamatan Melinting
3. Literatur buku yang mempunyai kaitan dengan fokus penelitian

Metro, 5 Januari 2022
Penulis



Ida Muntasiroh
NPM. 1804101053

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Liana Dewi Susanti, M.E.Sy
NIDN.2022128801

Transkrip Wawancara

Nama : Euis Asiyah

Hari/Tanggal : Kamis, 17 Februari 2022

Jam : 11.00

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana sikap agen BRILink pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah?	Sikap agen nya ramah, menyapa dan menanyakan kepada saya bahwa ingin melakukan transaksi apa seperti itu.
2.	Bagaimana Pelayanan di BRILik kecamatan melinting?	Pelayanan BRILink di Kecamatan Melinting baik sih
3.	Bagaimana menurut anda kemampuan agen mengenai produk yang mereka tawarkan?	Menurut saya agennya sudah mengerti tentang produk yang mereka tawarkan
4.	Apakah Agen BRILink berpenampilan dengan baik?	Tentu saja agennya berpenampilan dengan baik
5.	Apakah bertransaksi di BRILink sudah sangat memudahkan anda?	Bertransaksi di BRILink tentunya sangat memudahkan saya, karna saya tidak perlu jauh-jauh ke bank buat tarik tunai ataupun transfer, dan transaksi di BRILink itu sangat mudah karna dibantu oleh agen

6	Bagaimana Proses Transaksi di BRILink?	Proses transaksi di BRILink itu sangat cepat
7.	Bagaimana terkait penarikan/transfer namun saldo sudah terpotong akan tetapi saldo belum masuk ke rekening tujuan? Bagaimana pelayanan disana terkait hal itu?	Terkadang saya diminta untuk menunggu beberapa saat sampai transaksi berhasil.
8.	Bagaimana Terkait dengan Mesin EDC di BRILink Kecamatan Melinting? apakah sering terjadi gangguan Jaringan?	Terkadang mesin EDC itu gangguan.
9.	Bagaimana menurut anda mengenai ketersediaan uang di BRILink kecamatan melinting?	Terkadang saya melakukan penarikan tunai akan tetapi saldo di BRILink itu kosong, apalagi untuk penarikan uang yang jumlahnya banyak itu biasanya janji dulu sama agennya.

Transkrip Wawancara

Nama: Nur Hayati

Hari/Tanggal : Jum`at 18 Februari 2022

Jam : 10.00

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana sikap agen BRILink pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah ?	Sikap agen cukup baik, agennya juga ramah dan juga bertanggung jawab
2.	Bagaimana Pelayanan di BRILik kecamatan melinting ?	Pelayanan di BRILink sangat baik
3.	Bagaimana menurut anda kemampuan agen mengenai produk yang mereka tawarkan?	Menurut saya kemampuan agen mengenai produk nya mereka tawarkan sudah paham karena setiap saya ingin melakukan transaksi seperti penarikan tunai, transfer, pembayaran BRIVA, pembayaran listrik mereka mengetahui caranya.
4.	Apakah Agen BRILink berpenampilan dengan baik?	Ya agen BRILink berpenampilan baik
5.	Apakah bertransaksi di BRILink sudah sangat memudahkan anda ?	Iya sangat memudahkan apalagi ibu rumah tangga seperti saya, tidak perlu lagi repot-repot ke bank, mengantri dan menunggu waktu yang lama

		hanya untuk melakukan transaksi seperti tarik tunai dan juga transfer dan yang pasti karna jaraknya yang dekat dengan rumah saya.
6	Bagaimana Proses Transaksi di BRILink ?	Prosesnya sangat cepat, karena dengan bantuan agen.
7.	Bagaimana terkait penarikan/transfer namun saldo sudah terpotong akan tetapi saldo belum masuk ke rekening tujuan? Bagaimana pelayanan disana terkait hal itu?	Disuruh menunggu, terkadang lama waktunya yang lama jadi saya tinggal pulang, dan si agennya bilang kalo bakalan dihubungin lagi kalo transaksinya berhasil ataupun gagal
8.	Bagaimana Terkait dengan Mesin EDC di BRILink Kecamatan Melinting? apakah sering terjadi gangguan Jaringan ?	Iya emng sering terjadi gangguan
9.	Bagaimana menurut anda mengenai ketersediaan uang di BRILink kecamatan melinting?	Ketersediaan uang di BRILink kecamatan melinting kadangan sering kosong.

Transkrip Wawancara

Nama : Umi Khotimah

Hari Tanggal : Minggu 18 Februari 2022

Jam : 11.30

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana sikap agen BRILink pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah?	Sikap agennya ramah
2.	Bagaimana Pelayanan di BRILik kecamatan melinting?	Pelayanan yang diberikan oleh agen cepat dan bagus dan saya menyukai itu karna pelayannya cepat
3.	Bagaimana menurut anda kemampuan agen mengenai produk yang mereka tawarkan?	Menurut saya masih agak kurang paham, karna waktu itu saya ingin membayar angsuran motor terus agennya mesti mencari menunya terlebih dahulu dan itu lumayan lama
4.	Apakah Agen BRILink berpenampilan dengan baik?	Ya kalo agennya berpenampilan baik sih
5.	Apakah bertransaksi di BRILink sudah sangat memudahkan anda?	Banget lah, mengemat waktu dan biaya, dan tentunya dekat dengan rumah saya.
6	Bagaimana Proses Transaksi di BRILink?	Proses transaksi di BRILink itu sangat cepat, kita tidak perlu

		meunggu waktu yang lama.
7.	Bagaimana terkait penarikan/transfer namun saldo sudah terpotong akan tetapi saldo belum masuk ke rekening tujuan? Bagaimana pelayanan disana terkait hal itu?	Ya disuruh nunggu kitanya
8.	Bagaimana Terkait dengan Mesin EDC di BRILink Kecamatan Melinting? apakah sering terjadi gangguan Jaringan?	Yaa kadangan gangguan
9.	Bagaimana menurut anda mengenai ketersediaan uang di BRILink kecamatan melinting?	Karna saya kalo narik ga banyak banyak jadi ya ada ajasih uangnya. Mungkin kalo yang buat narik uang banyak itu yang kadangan uangnya gak adaan.

Transkrip Wawancara

Nama : Khoirun Nisa

Hari Tanggal : Minggu 18 Februari 2022

Jam : 14.25

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana sikap agen BRILink pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah?	Sikap agennya begitu baik, ramah dan sopan
2.	Bagaimana Pelayanan di BRILik kecamatan melinting?	Pelayanan yang diberikan oleh agen menurut saya lumayan bagus
3.	Bagaimana menurut anda kemampuan agen mengenai produk yang mereka tawarkan?	Selama saya melakukan transaksi di BRILink sih agennya tau, berarti ya agennya sudah paham terkait hal itu
4.	Apakah Agen BRILink berpenampilan dengan baik?	Ya penampilannya baik sih
5.	Apakah bertransaksi di BRILink sudah sangat memudahkan anda?	Banget lah, mengemat waktu dan tentunya ga perlu jauh-jauh ke bank ya
6.	Bagaimana Proses Transaksi di BRILink?	Proses transaksinya cepat, dan mudah karena sudah dibantu dengan agen
7.	Bagaimana terkait penarikan/transfer namun saldo sudah terpotong akan tetapi saldo belum masuk ke rekening	Terkait hal itu saya belum pernah sih, tapi saudara saya waktu itu yang pernah, dia suuh nunggu dulu

	tujuan? Bagaimana pelayanan disana terkait hal itu?	
8.	Bagaimana Terkait dengan Mesin EDC di BRILink Kecamatan Melinting? apakah sering terjadi gangguan Jaringan?	Iya kadangan gangguan, apalagi kalo lagi mati lampu itu biasanya agennya menolak transaksi karna mesin EDC sedang gangguan
9.	Bagaimana menurut anda mengenai ketersediaan uang di BRILink kecamatan melinting?	Mengenai hal itu, saya pernah melakuakn penarikan tunai dan ya uangnya kosong jadi terpaksa saya harus ke bank karna di BRILink uangnya kosong itu karena saya juga ada kebutuhan yang mendesak dan perlu uang.

Transkrip Wawancara

Nama : Lela Anita

Hari Tanggal : Minggu 19 Februari 2022

Jam : 10.25

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana sikap agen BRILink pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah?	Sikap agennya alhamdulillah ramah sekali, dan mengajak ngobrol agar pelanggan tidak merasa jenuh pada saat sedang dilayani
2.	Bagaimana Pelayanan di BRILik kecamatan melinting?	Ya sangat bagus dan tentunya cepat jadi tidak membutuhkan waktu yang lama untuk saya bertransaksi di BRILink tersebut.
3.	Bagaimana menurut anda kemampuan agen mengenai produk yang mereka tawarkan?	Ya menurut saya agen pasti tau lah produk yang mereka tawarkan, soalnya setiap saya melakukan transaksi agennya tau
4.	Apakah Agen BRILink berpenampilan dengan baik?	Ya sejauh ini selama saya bertransaksi di BRILink dia berpenampilan dengan rapih
5.	Apakah bertransaksi di BRILink sudah sangat memudahkan anda?	Tentu saja bertransaksi di BRILink itu sangat memudahkan saya,

		nya yang dekat dengan rumah saya jadi ga perlu jauh-jauh ke bank
6	Bagaimana Proses Transaksi di BRILink?	Proses transaksi di BRILink cukup mudah kita hanya perlu membayar jasa agennya saja, dan agen yang memproses transaksi
7.	Bagaimana terkait penarikan/transfer namun saldo sudah terpotong akan tetapi saldo belum masuk ke rekening tujuan? Bagaimana pelayanan disana terkait hal itu?	Ya pelayanannya sama aja sih, kita suruh nunggu dulu, itu yang kadang buat saya kesel ya, yang tadinya mau transaksi di BRILink biar cepet eh itu malahan jadi lama sekali.
8.	Bagaimana Terkait dengan Mesin EDC di BRILink Kecamatan Melinting? apakah sering terjadi gangguan Jaringan?	Kalo sering sepertiya tidak, tapi ya pernah si saya melakukan transaksi di BRILink terus gangguan gitu tapi ya hanya berapa kali aja seperti itu.
9.	Bagaimana menurut anda mengenai ketersediaan uang di BRILink kecamatan melinting?	Ya kadangan kosong uangnya disana

Transkrip Wawancara

Nama : Indah

Hari/Tanggal : Minggu 19 Februari 2022

Jam : 14.10

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana sikap agen BRILink pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah?	Sikap agennya ramah,
2.	Bagaimana Pelayanan di BRILik kecamatan melinting?	Pelayanan nya begitu baik
3.	Bagaimana menurut anda kemampuan agen mengenai produk yang mereka tawarkan?	Menurut saya agen sendiri sudah memahami produk-produk yang terdapat di BRILink, karena setiap saya melakukan transaksi si agennya tau,ya seperti tarik tunai, transfer gitu ya agennya tau
4.	Apakah Agen BRILink berpenampilan dengan baik?	Iya agennya berpenampilan baik kok
5.	Apakah bertransaksi di BRILink sudah sangat memudahkan anda?	Sangat, karena dengan adanya BRILink ini tentunya jadi memudahkan saya dalam melakukan transaksi seperti tarik tunai, transfer dan dekat dengan rumah saya tentunya

6	Bagaimana Proses Transaksi di BRILink?	Petugas agen BRILink melayani dengan cepat dimana petugas agen BRILink sangat mengutamakan kepentingan para pelanggan BRILink sehingga dapat melaksanakan transaksi dengan baik.
7.	Bagaimana terkait penarikan/transfer namun saldo sudah terpotong akan tetapi saldo belum masuk ke rekening tujuan? Bagaimana pelayanan disana terkait hal itu?	Jika terjadi seperti itu biasanya saya diminta untuk menunggu beberapa waktu sampai proses tersebut pasti, apakah berhasil atau gagal seperti itu
8.	Bagaimana Terkait dengan Mesin EDC di BRILink Kecamatan Melinting? apakah sering terjadi gangguan Jaringan?	Ya jaringan di di BRILink sering terjadi gangguan apalagi kalau pas lagi mati lampu
9.	Bagaimana menurut anda mengenai ketersediaan uang di BRILink kecamatan melinting?	Menurut saya mengenai ketersediaan uang di BRILink di Kecamatan Melinting masih kurang, karena saya sering ingin melakukan penarikan tunai akan tetapi uang yang terdapat di BRILink tersebut sedang tidak tersedia.



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0318/In.28.1/J/TL.00/01/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Liana Dewi Susanti (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **IDA MUNTASIROH**
NPM : 1804101053
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS DIKECAMATAN MELINTING)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

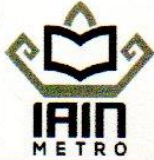
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 31 Januari 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0459/ln.28/D.1/TL.01/02/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **IDA MUNTASIROH**
NPM : 1804101053
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KECAMATAN MELINTING KABUPATEN LAMPUNG TIMUR, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS DIKECAMATAN MELINTING)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat



NIP. 19730402 199703 1 004

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 10 Februari 2022

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0460/In.28/D.1/TL.00/02/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
CAMAT MELINTING KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR

di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0459/In.28/D.1/TL.01/02/2022,
tanggal 10 Februari 2022 atas nama saudara:

Nama : **IDA MUNTASIROH**
NPM : 1804101053
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KECAMATAN MELINTING KABUPATEN LAMPUNG TIMUR, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN PRODUK BRILINK (STUDI KASUS DIKECAMATAN MELINTING)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 10 Februari 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



PEMERINTAHAN KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
KECAMATAN MELINTING

Jl. P. Iro Kesumo No Wana Melinting Kode Pos 34199

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 045/IN.28/D.1/TL.01/02/2022

Camat, Kecamatan Melinting Kabupaten Lampung Timur, dengan ini memberikan Izin Penelitian Kepada :

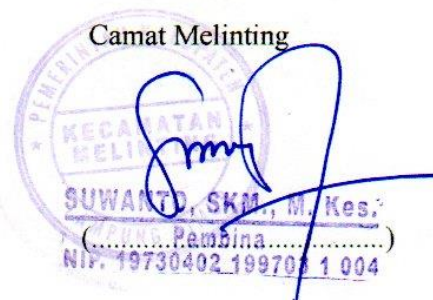
Nama : Ida Muntasiroh
NPM : 1804101053
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) METRO

Untuk melakukan penelitian / pengumpulan data dalam rangka penyusunan skripsi, yang berlokasi di Kecamatan Melinting Kabupaten Lampung Timur. Dengan judul skripsi "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan Produk Brilink (Studi Kasus Di Kecamatan Melinting)

Demikian Surat Keterangan Izin Penelitian ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Melinting, 14 Februari 2022

Camat Melinting





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

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN

NOMOR: 4205/In.28.3/D.1/PP.00.9/12/2021

Assalamualaikum. Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa:

Nama : Ida Muntasiroh
NPM : 1804101053
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Dengan ini dinyatakan "Lulus" pada Ujian Komprehensif dengan rincian sebagai berikut:

No	Jenis Ujian	Nilai
1	Keagamaan	76,00
2	Kefakultasan	81,00
3	Keprodian	85,00
Nilai Akhir		80,67

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Metro, 14 Desember 2021
Wakil Dekan Bidang Akademik, dan
Kelembagaan FEBI


Siti Zulaiikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611199803 2 001





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Website : www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ida Muntasiroh Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1804101053 Semester/TA : VIII /2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	06/04 2022	Acc Munaqosah	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy.
NIDN.2022128801

Mahasiswa ybs,

Ida Muntasiroh
NPM. 1804101053



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Website : www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ida Muntasiroh Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1804101053 Semester/TA : VII /2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	04 /04 2022	Nama Pelangganmu hapus pakai Footnote saja Jika jawabannya sama tidak usah dimasukan	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy.

NIDN.2022128801

Mahasiswa ybs,

Ida Muntasiroh

NPM. 1804101053



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Website : www.metrouniv.ac.id E-mail: jainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ida Muntasiroh Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1804101053 Semester/TA : VIII /2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	30 /03 2022	Tidak menggunakan cluster sampling ganti dengan purposiv sampling Tambahkan, Pelayanan teori pelayanan 35 (serum, salam, sapa)	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy.
NIDN.2022128801

Mahasiswa ybs,

Ida Muntasiroh
NPM. 1804101053



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Website : www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ida Muntasiroh **Jurusan/Prodi** : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1804101053 **Semester/TA** : VIII /2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	23/03 2022	Teori kepuasan Pelanggan diganti dengan kepuasan Nasabah Tipe-tipe Pelanggan diganti TIpE-TIpE Nasabah disandingkan terlebih dahulu teori baru keadaan dilampiran	

Dosen Pembimbing

Liana Dewi Susanti, M.E.Sy.
NIDN.2022128801

Mahasiswa ybs,

Ida Muntasiroh
NPM. 1804101053



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

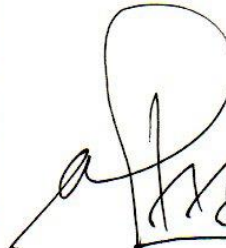
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Website : www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

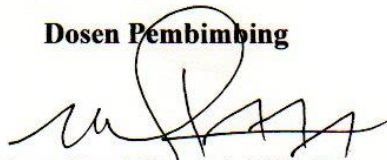
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ida Muntasiroh Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah

NPM : 1804101053 Semester/TA : VII /2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu 5 Januari 2022	ACC APP, Outline	

Dosen Pembimbing



Liana Dewi Susanti, M.E.Sy.

NIDN.2022128801

Mahasiswa ybs,



Ida Muntasiroh
NPM. 1804101053

DOKUMENTASI



Wawancara kepada Euis Asiyah Selaku Masyarakat Pengguna Layanan Produk BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 17 Februari 2022 pukul 11.00



Wawancara kepada Nur Hayati Selaku Masyarakat Pengguna Layanan Produk BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 pukul 10.00



Wawancara kepada Umi Khotimah Selaku Masyarakat Pengguna Layanan Produk BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 pukul 11.30



Wawancara Kepada Khoirun Nisa Selaku Masyarakat Pengguna Layanan Produk BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 18 Februari 2022 pukul 14.25



Wawancara kepada Lela Anita Selaku Masyarakat Pengguna Layanan Produk BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 pukul 10.25



Wawancara kepada Indah Selaku Masyarakat Pengguna Layanan Produk BRILink di Kecamatan Melinting pada tanggal 19 Februari 2022 pukul 13.12

RIWAYAT HIDUP



Ida Muntasiroh, lahir di Sidomakmur pada tanggal 12 Mei 2000, anak kedua dari tiga bersaudara, buah kasih pasangan dari Ayahanda Rumanto dan Ibunda Nur Hasanah. Penulis menempuh pendidikan tepat pada umur 5 tahun di Sekolah MI AL-FATAH Sidomakmur pada tahun 2005 dan lulus pada tahun 2011, dan pada

tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah MTS AL-FATAH Sidomakmur dan selesai pada Tahun 2014, dan Pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah MA AL-FATAH Natar Penulis mengambil jurusan IPA dan selesai pada tahun 2017. Dan pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terlaksananya skripsi yang berjudul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Layanan Produk Brilink (Studi Kasus Dikecamatan Melinting)**