

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI  
(STUDI KASUS : NASABAH AGEN BRILINK KECAMATAN  
BANTARGADUNG, KABUPATEN SUKABUMI)**

**SKRIPSI**

**MUTIARA NOESA SALSABILLA**

**20210080173**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI  
(STUDI KASUS NASABAH AGEN BRILINK KECAMATAN  
BANTARGADUNG, KABUPATEN SUKABUMI)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Gelar  
Sarjana Manajemen*

**MUTIARA NOESA SALSABILLA**

**20210080173**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS, HUKUM DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
SUKABUMI**

**2025**

## PERNYATAAN PENULIS

**JUDUL** : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI NASABAH  
AGEN BRILINK KECAMATAN BANTARGADUNG,  
KABUPATEN SUKABUMI

**NAMA** : MUTIARA NOESA SALSABILLA

**NIM** : 20210080173

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Sukabumi, 10 Juli 2025



MUTIARA NOESA SALSABILLA

PENULIS



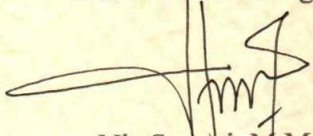
## PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN BERTRANSAKSI (STUDI KASUS NASABAH AGEN  
BRILINK KECAMATAN BANTARGADUNG, KABUPATEN  
SUKABUMI)  
NAMA : MUTIARA NOESA SALSABILLA  
NIM : 20210080173

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 10 Juli 2025. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Manajemen.

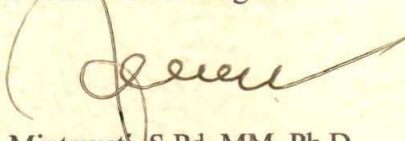
Sukabumi, 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing I



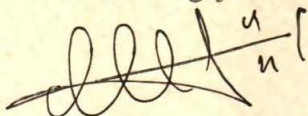
Nia Sonani, M.M  
NIDN. 0428018004

Dosen Pembimbing II



Hesri Mintawati, S.Pd., MM., Ph.D  
NIDN. 0407036606

Ketua Penguji



Agung Maulana, M.A  
NIDN. 0412089501

Ketua Program Studi Manajemen



Ana Yuliana Jasuni, M.M  
NIDN. 0414079101

PLH. Dekan Fakultas Bisnis, Hukum dan Pendidikan

CSA. Teddy Lesmana, S.H, M.H.  
NIDN. 0414058705

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan saya kuat sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

1. Ayahku My First Love, cinta pertama yang selalu menjadi sosok paling percaya bahwa penulis mampu melakukan sesuatu secara mandiri. Ayah tidak pernah menuntut banyak, tidak pula hadir dengan suara yang keras, tetapi keyakinan ayah telah membentuk penulis menjadi perempuan yang kuat dan tahan banting. Terima kasih telah menjadikan penulis sosok perempuan yang kuat, tangguh, dan tidak bergantung pada siapa pun.
2. Mama tersayang, semesta yang selalu menjadi tempat pulang teraman. Dalam setiap pelukan Mama, penulis menemukan kembali ketenangan. Dalam setiap doa Mama, penulis menemukan keberanian untuk melanjutkan. Terima kasih atas cinta tanpa syarat, atas dukungan yang tidak pernah habis, dan atas keyakinan Mama yang selalu menjadi cahaya bahkan dalam gelap paling pekat.
3. Apa Enas Family, keluarga besar yang selalu ramai, hangat, dan penuh warna. Terima kasih atas tawa, dukungan, dan kebersamaan yang tidak pernah gagal menghidupkan semangat di setiap perjalanan. Dalam kebersamaan yang kadang kacau namun tulus itu, penulis belajar bahwa keluarga adalah sumber energi yang tak tergantikan.
4. Untuk diriku sendiri, Mutiara Noesa Salsabilla perempuan yang telah melalui begitu banyak hal diam-diam, tanpa selalu menceritakan segalanya kepada siapa pun. Yang tetap berjalan, meski sering kali kaki gemetar. Yang tetap bangun di pagi hari, meskipun malam sebelumnya dipenuhi keraguan dan tangis yang tertahan. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap hidup, bahkan ketika semua terasa berat. Terima kasih karena tetap belajar, tetap mencoba, dan tetap percaya bahwa semuanya akan berlalu. Terima kasih telah menyelesaikan sesuatu yang pernah terasa mustahil. Terima kasih sudah berani bermimpi, walaupun dunia tidak selalu ramah. Terima kasih sudah bertahan di hari-hari saat rasanya ingin menyerah. Dan terima kasih karena tetap menjadi dirimu sendiri, meskipun kadang merasa tidak cukup. Kamu sudah melakukan lebih dari cukup. Kamu layak untuk bahagia.



## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketimpangan akses layanan perbankan di daerah terpencil seperti Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi, yang menghambat inklusi keuangan. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan bertransaksi nasabah agen BRILink. Metode yang digunakan adalah kuantitatif, melibatkan 99 responden nasabah BRILink yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan dan harga masing-masing berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi, dan secara simultan hasil uji F juga menunjukkan bahwa kedua variabel X secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi dengan nilai F hitung  $>$  dari F tabel. Temuan baru mengungkap bahwa meskipun kualitas pelayanan sudah baik, persepsi harga yang dianggap tinggi masih menjadi kendala utama dalam meningkatkan volume transaksi. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi berkala terhadap harga dan peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga mendukung pengembangan inklusi keuangan di daerah tertinggal secara lebih efektif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Bertransaksi Agen BRILink





## ABSTRACT

*This research is motivated by the inequality of access to banking services in remote areas such as Bantargadung District, Sukabumi Regency, which hinders financial inclusion. The research objective was to analyze the effect of service quality and price on transaction decisions of BRILink agent customers. The method used was quantitative, involving 99 BRILink customer respondents selected by purposive sampling. Data were collected through questionnaires and interviews. The results showed that partially, service quality and price each had a significant effect on transaction decisions, and simultaneously the  $F$  test results also showed that the two  $X$  variables together had a significant effect on transaction decisions with the value of  $F_{count} > F_{table}$ . New findings reveal that although service quality is good, the perception of prices that are considered high is still a major obstacle in increasing transaction volume. The implications of this study emphasize the importance of periodic evaluation of price and improvement of service quality to increase customer satisfaction and loyalty, thereby supporting the development of financial inclusion in disadvantaged areas more effectively.*

*Keywords: Service Quality, Price, BRILink Agent Transaction Decision*





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, rizki dan karunia-Nya. Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih atas segala nikmat kesehatan dan limpahan rahmat yang diberikan oleh Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga mengirimkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad Shalallahu'Alaihi Wasallam, yang telah menyampaikan wahyu-Nya kepada umat manusia dan menjadi teladan bagi kita semua. Dengan izin-Nya, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus Nasabah Agen BRIlink Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi)", sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Hukum dan Pendidikan, Universitas Nusa Putra Sukabumi.

Penyusunan karya tulis ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa dukungan moril maupun materiil, doa, serta dorongan semangat yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, nikmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Kurniawan, ST, M.Si, MM selaku Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi.
3. Ibu Ana Yuliana Jasuni, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi.
4. Ibu Nia Sonani, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan solusi, saran, bimbingan dan arahan serta turut berkontribusi dalam memaksimalkan skripsi ini agar mendapatkan hasil yang terbaik.
5. Ibu Hesri Mintawati, S.Pd.,MM.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang bersama-sama turut serta berkontribusi waktu dan pemikiran demi membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



6. Para dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bernilai selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Universitas Nusa Putra Sukabumi.
7. PAB Agen BRILink BRI Unit Pasapen yang sudah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Kedua orang tua saya, Bapak Uus Amrullah dan Ibu Ninseu Agustin, yang senantiasa mendukung, memberikan kasih sayang, semangat, serta untaian doa, sehingga saya merasa termotivasi untuk meraih cita-cita, dan menjadi alasan bagi saya setiap hari untuk terus berusaha membahagiakan mereka.
9. Seluruh keluarga saya yang senantiasa memberikan semangat, tidak pernah berhenti memanjatkan doa, serta terus mendukung saya dalam menyelesaikan studi dan meraih cita-cita.
10. Semua pihak yang tidak disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk semangat dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna, sehingga masukan dari berbagai pihak sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Sukabumi, 10 Juli 2025

Mutiara Noesa Salsabilla





**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA , saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Noesa Salsabilla

NIM : 20210080173

Program Studi : Manajemen

Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN BERTRANSAKSI (STUDI KASUS NASABAH AGEN  
BRILINK KECAMATAN BANTARGADUNG)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalih media/format- kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi

Pada tanggal : Juli 2025

Yang menyatakan



Mutiara Noesa Salsabilla

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
10.1 Latar Belakang.....	1
10.2 Rumusan Masalah.....	13
10.3 Batasan Masalah .....	13
10.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
10.4.1 Tujuan.....	13
10.4.2 Manfaat .....	14
10.5 Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.2 Harga .....	19
2.1.3 Keputusan Bertransaksi .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Penelitian.....	29
2.4 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Definisi Operasional .....	34

3.4 Desain Pengambilan Sampel .....	36
3.5 Jenis Sumber Data .....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian Deskriptif .....	50
4.2 Hasil Pengujian Inferensial.....	58
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Rincian Waktu Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 3. 3 Pengukuran Skala Likert .....	41
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Path Coefficients.....	71





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Agen BRILink Indonesia Tahun 2020-2024 .....	3
Gambar 1. 2 Data Agen BRILink Kecamatan Bantargadung 2021 dan 2025 .....	5
Gambar 1. 3 Biaya Admin Agen BRILink Kecamatan Bantargadung .....	7
Gambar 1. 4 Transaksi Agen BRILink Kec Bantargadung Des-Jan 2025 .....	9
Gambar 1. 5 Hasil Pra Survey Keputusan Bertransaksi .....	10
Gambar 1. 6 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan .....	11
Gambar 1. 7 Hasil Pra Survey Harga .....	11
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 3. 1 Data Transaksi Nasabah Desember-Januari 2025.....	37
Gambar 3. 2 Interpretasi Nilai R-Square.....	46
Gambar 3. 3 Interpretasi Nilai F-Square .....	47
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden. ....	50
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Usia Responden.....	51
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Domisili .....	52
Gambar 4. 4 Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden .....	53
Gambar 4. 5 Diagram Lingkaran Frekuensi Transaksi.....	54
Gambar 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	55
Gambar 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Harga .....	56
Gambar 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Bertransaksi.....	57
Gambar 4. 9 Skema Model Penelitian.....	59
Gambar 4. 10 Outer Loadings (PLS Algorithm) .....	59
Gambar 4. 11 Outer Loadings (PLS Algorithm) Setelah Eliminasi .....	60
Gambar 4. 12 Hasil Outer Loadings Setelah Eliminasi Indikator .....	61
Gambar 4. 13 Hasil Pengujian Convergent Validity Outer Loadings.....	62
Gambar 4. 14 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	62
Gambar 4. 15 Hasil Pengujian Fornell Larcker.....	63
Gambar 4. 16 Hasil Composite Reability .....	64
Gambar 4. 17 Hasil Pengujian Nilai R-Square.....	65
Gambar 4. 18 Hasil Pengujian F-Square terhadap Keputusan Bertransaksi.....	67
Gambar 4. 19 Hasil Q-Square .....	69
Gambar 4. 20 Nilai PLS Predict .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Uji Instrumen Penelitian.....	xv
Lampiran 2 Tabel Data Responden.....	xix
Lampiran 3 Tabel Data Penelitian .....	xxii
Lampiran 4 Hasil Analisis Data.....	xxx
Lampiran 5 Tabel F dengan Taraf Signifikansi 5%.....	xxxiv
Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian .....	xxxvi
Lampiran 7 Dokumentasi .....	xxxvii



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor perbankan telah berkembang pesat dengan hadirnya berbagai produk dan layanan keuangan yang memudahkan masyarakat. Kegiatan transaksi perbankan sudah menjadi kebutuhan sehari-hari baik di kota maupun di desa. Namun, akses terhadap fasilitas seperti kantor cabang dan ATM masih terpusat di daerah perkotaan. Ketimpangan ini menyulitkan masyarakat pedesaan dan menjadi tantangan besar dalam mewujudkan inklusi keuangan secara merata di seluruh Indonesia (Firdaus, 2023).

Lembaga perbankan memiliki peran penting dalam memfasilitasi berbagai kebutuhan transaksi keuangan masyarakat. Namun dalam praktiknya, tidak jarang nasabah harus menghadapi antrian panjang sebelum mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Di sisi lain, keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien semakin meningkat, karena mereka berharap dapat dilayani secara langsung tanpa harus membuang waktu untuk menunggu. Selain itu, jam operasional bank yang terbatas juga menjadi kendala bagi sebagian masyarakat. Tidak semua nasabah memiliki fleksibilitas waktu untuk datang pada jam-jam yang telah ditentukan. Oleh karena itu, banyak dari mereka yang mengharapkan adanya layanan yang dapat diakses kapan saja, untuk memudahkan transaksi keuangan secara lebih fleksibel dan sesuai dengan rutinitas mereka (Laba et al., 2024).

Dalam upaya meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan layanan keuangan di seluruh Indonesia, pemerintah memperkenalkan inisiatif Branchless Banking sebagai bagian dari strategi untuk mendorong inklusi keuangan. Mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, program ini dirancang untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh layanan keuangan dengan lebih mudah untuk memenuhi kebutuhan financial mereka.

Salah satu implementasinya dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia melalui program Laku Pandai, yang memberikan kemudahan transaksi secara luring menggunakan perangkat seperti Memorandum of Agreement (MoU) dan Mini ATM Electronic Data Capture (EDC). EDC sendiri adalah perangkat yang digunakan untuk menerima pembayaran dan dapat menghubungkan rekening bank, berfungsi serupa dengan ATM untuk memfasilitasi transaksi pembayaran (Putri, 2023).

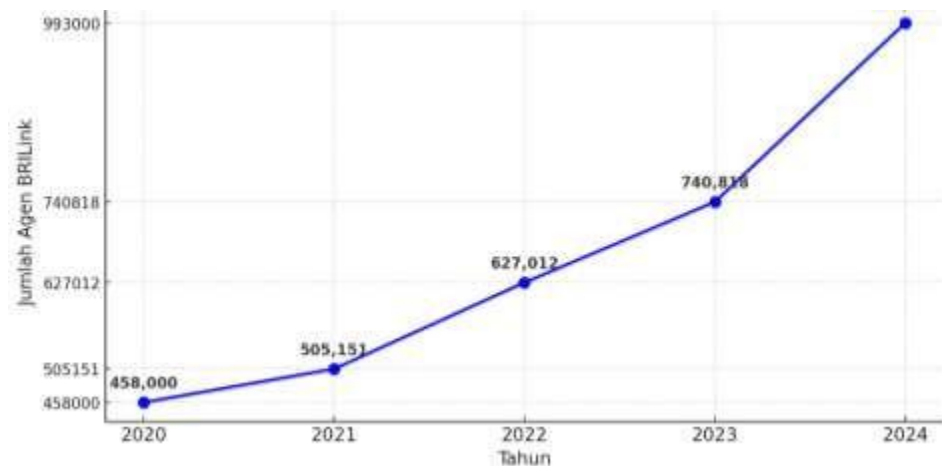
Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai institusi keuangan yang berada di bawah naungan pemerintah Indonesia, terus melakukan terobosan dalam pengembangan produk dan layanan digital untuk meningkatkan aksesibilitas transaksi perbankan. Sejak diperkenalkan pada 12 Desember 2014, Sebagai bagian dari dukungan terhadap program pemerintah, Sebagai salah satu bank milik negara terbesar dengan jaringan tersebar di berbagai wilayah Indonesia, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung penerapan layanan perbankan tanpa kantor (Branchless Banking). BRILink telah menjadi pionir dalam layanan branchless banking yang mendukung agenda inklusi keuangan nasional (Marpaung *et al.*, 2022).

Layanan BRILink merupakan inovasi dari Bank BRI yang menghadirkan kerja sama dengan nasabah sebagai agen, untuk memberikan layanan transaksi perbankan secara online dan real time kepada masyarakat, dengan memanfaatkan perangkat Mini ATM BRI berbasis EDC (Electronic Data Capture). Layanan ini mengusung konsep pembagian fee yang menguntungkan kedua belah pihak yang terlibat.

Peneliti memilih agen BRILink karena Bank BRI mempelopori program layanan keuangan tanpa kantor (Laku Pandai) melalui konsep agen BRILink yang memungkinkan layanan perbankan menjangkau daerah-daerah terpencil. Kehadiran agen-agen ini telah memperluas akses transaksi bagi nasabah, terutama mereka yang kesulitan mengunjungi kantor cabang. Pertumbuhan BRILink yang pesat menunjukkan komitmen kuat Bank BRI dalam mengelola bisnis keagenan secara efektif dan berkelanjutan.

Berikut ini adalah data grafik yang menggambarkan perkembangan jumlah Agen BRILink:

**Gambar 1. 1 Perkembangan Agen BRILink Indonesia Tahun 2020-2024**



Sumber : *Annual Report BRI* (2020 – 2024), Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 yakni menunjukkan perkembangan jumlah agen Brilink dari tahun 2020 hingga 2024. Secara umum, terlihat tren peningkatan yang signifikan dalam jumlah agen, mencerminkan pertumbuhan layanan perbankan yang lebih luas dan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan semakin banyak agen yang tersedia, masyarakat di wilayah tersebut memiliki lebih banyak pilihan untuk melakukan transaksi keuangan dengan biaya yang lebih efisien dan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Pada kuartal I-2024, agen BRILink mencatatkan 285 juta transaksi keuangan, meningkat 12,8% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya sebanyak 252,5 juta transaksi. Nilai transaksi juga meningkat menjadi Rp 370 triliun. Wakil Direktur Utama BRI, Catur Budi Harto, mengatakan jumlah agen meningkat 22,4% secara tahunan, dari 650.780 agen pada Maret 2023 menjadi 796.836 agen pada Maret 2024. Agen-agen ini tersebar di 61.122 desa di seluruh Indonesia dan memberikan kontribusi sebesar Rp395 miliar terhadap pendapatan berbasis komisi BRI.

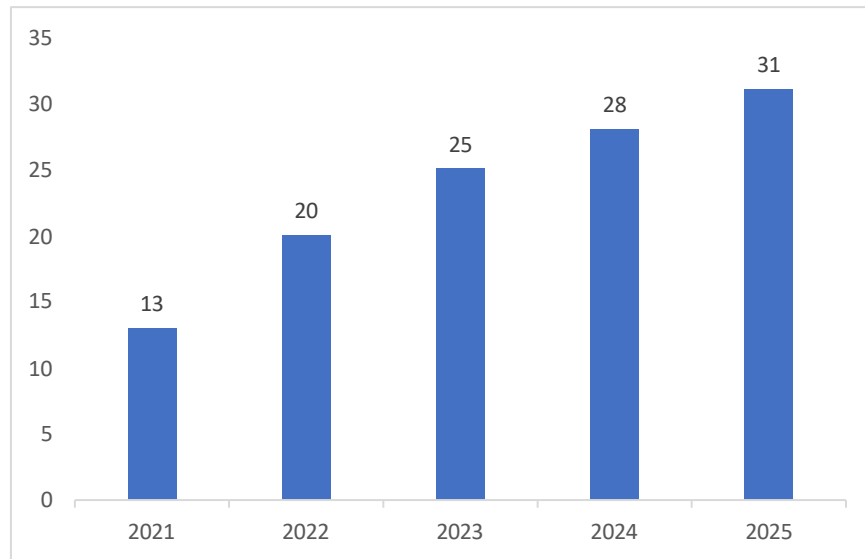


Kecamatan Bantargadung merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat, dengan jumlah penduduk sebanyak 41.183 jiwa pada tahun 2024. Komposisi penduduknya masih didominasi oleh laki-laki sebanyak 21.216 jiwa dan perempuan sebanyak 19.967 jiwa. Sebagian besar penduduk Kabupaten Sukabumi berada pada usia produktif (17-59 tahun), yaitu sebesar 63,68% atau sekitar 1,8 juta jiwa (BPS Sukabumi, 2024). Kondisi ini mendorong hadirnya Agen BRILink untuk memudahkan layanan perbankan bagi masyarakat di daerah terpencil, khususnya di wilayah Bantargadung.

Pemilihan Agen BRILink di Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi sebagai objek penelitian didasarkan pada tujuan program BRILink yang menasar daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Berdasarkan informasi dari pihak kecamatan, Kecamatan Bantargadung tergolong daerah tertinggal di Kabupaten Sukabumi. Masyarakat Kecamatan Bantargadung mengalami kesulitan untuk melakukan transaksi keuangan karena jauh dari perkotaan.

Berdasarkan laporan Bank Indonesia (2023), transaksi digital banking di Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan dengan peningkatan volume transaksi sebesar 23,4% dibanding tahun sebelumnya. Sementara itu, layanan perbankan tradisional seperti ATM dan teller mengalami penurunan sebesar 15,6%. Data ini menunjukkan bahwa nasabah semakin mempertimbangkan kenyamanan dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Kehadiran agen BRILink di Kecamatan Bantargadung menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat. Berikut ini merupakan jumlah agen BRILink tahun 2021-2025 di Kecamatan Bantargadung Kabupaten Sukabumi hal ini dapat diamati melalui gambar berikut :

**Gambar 1. 2 Data Agen BRILink Kecamatan Bantargadung 2021 dan 2025**



Sumber : BRI Unit Pasapen, Data Diolah peneliti, 2025

Dapat dilihat pada Gambar 1.2 diatas, menunjukkan peningkatan jumlah agen BRILink setiap bulannya, yang mencerminkan keberhasilan program ini dalam menjangkau masyarakat dan memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Pertumbuhan ini mencerminkan tingginya kepercayaan terhadap layanan BRILink dan komitmen Bank BRI dalam memperluas akses perbankan, khususnya di daerah-daerah terpencil. Bertambahnya agen semakin memudahkan nasabah untuk bertransaksi secara praktis dan aman tanpa harus mendatangi kantor cabang, sekaligus mendukung inklusi keuangan di Indonesia.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima merupakan faktor utama yang mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan BRILink. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginan nasabah, yang pada akhirnya akan menciptakan rasa puas. Jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, mereka cenderung untuk melakukan pembelian kembali di tempat yang sama. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memadai dan mengecewakan, nasabah akan enggan untuk melakukan transaksi di tempat tersebut lagi (Laba et al., 2024). Menurut penelitian oleh (Yandini & Rangkuti, 2023), kualitas pelayanan yang tinggi berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap suatu layanan atau produk. Oleh karena itu, agen Brilink yang

memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik akan lebih mungkin menarik minat masyarakat untuk bertransaksi secara terus-menerus.

Berdasarkan survei Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sekitar 37% pengguna layanan keuangan berbasis agen menyatakan ketidakpuasannya terhadap biaya layanan, dan 28% mengeluhkan rendahnya kualitas layanan. Hasil ini diperkuat oleh penelitian (Astrawan *et al.*, 2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan keputusan bertransaksi. Selain itu, harga juga menjadi faktor penting dalam menentukan keputusan penggunaan jasa agen (Ratmi *et al.*, 2022).

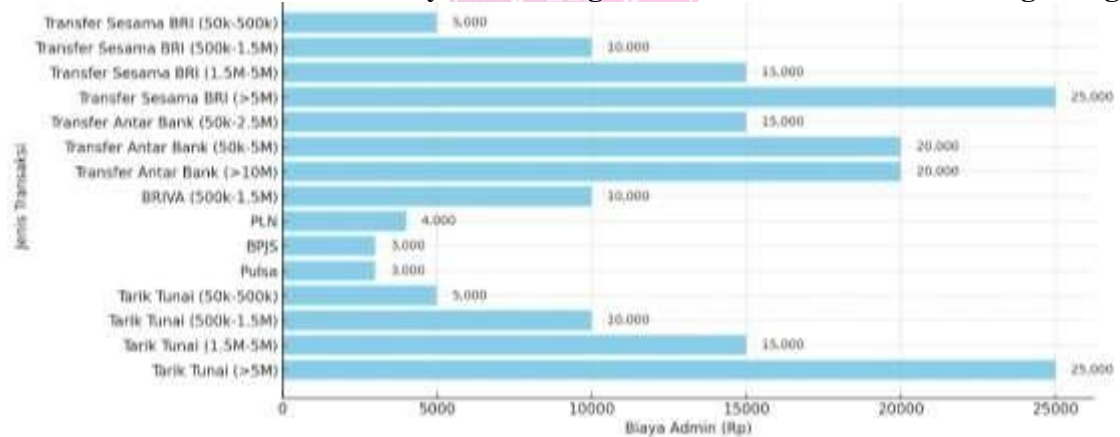
*SERVQUAL* adalah metode evaluasi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry untuk mengukur kepuasan pelanggan secara komprehensif. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan mencakup berbagai aktivitas, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen melalui penyediaan barang atau jasa, dengan atau tanpa adanya perpindahan hak kepemilikan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana kesenjangan antara harapan pelanggan dan realitas layanan yang mereka terima.

Dalam layanan agen BRILink, kualitas layanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk bertransaksi. Dengan menerapkan berbagai dimensi *SERVQUAL*, agen BRILink dapat menilai dan meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti memastikan kehandalan sistem transaksi, merespon dengan cepat kebutuhan nasabah, dan memberikan jaminan keamanan dalam setiap transaksi. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong loyalitas mereka dalam menggunakan jasa agen BRILink secara berkelanjutan (Maharani & Azis, 2024). Pelayanan yang berkualitas memiliki peran krusial dalam menarik minat konsumen untuk melakukan transaksi. Layanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dapat mendorong mereka untuk membeli produk atau melakukan pembelian ulang di masa depan (Fadillah, 2023).

Keputusan pembelian konsumen merujuk pada proses di mana konsumen memutuskan untuk membeli merek yang dianggap paling sesuai di antara berbagai pilihan yang ada. Dalam proses pengambilan keputusan pembelian, berbagai faktor seperti preferensi pribadi, kebutuhan, dan informasi yang tersedia turut dipertimbangkan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan ini adalah harga, yang merupakan jumlah uang yang dibayarkan untuk memperoleh suatu produk atau layanan. Dalam konteks pemasaran, harga tidak hanya berfungsi sebagai alat tukar, tetapi juga mencerminkan nilai yang dirasakan konsumen terhadap produk tersebut (Rahmayanti Nisrina & Aprillia, 2024).

Konsumen cenderung tidak melakukan pembelian ulang jika harga dirasa tidak sepadan dengan manfaat yang diterima. Sebaliknya, jika harga dinilai wajar atau lebih rendah dari nilai yang diperoleh, maka pembelian berulang lebih mungkin terjadi (M. Mulyadi & Pasaribu, 2024). Di wilayah Kecamatan Bantargadung, meskipun layanan agen BRILink telah sesuai standar, sebagian nasabah merasa keberatan dengan biaya transaksi yang dinilai terlalu tinggi. Berikut data biaya layanan transaksi di Agen Brilink :

**Gambar 1. 3 Biaya Admin Agen BRILink Kecamatan Bantargadung**



Sumber : Agen BRILink Kec. Bantargadung, 2025

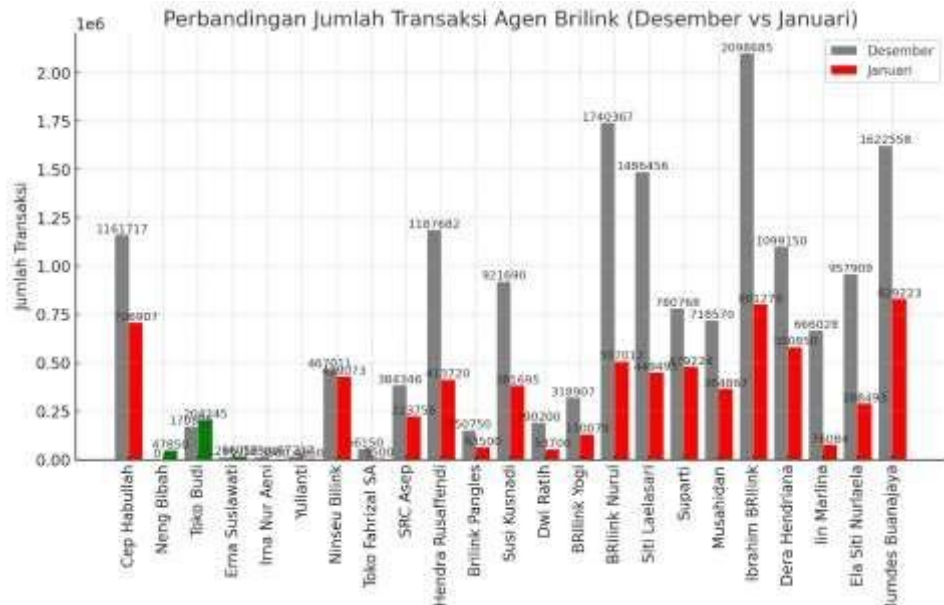
Pada Gambar 1.3 menunjukkan biaya admin untuk berbagai jenis transaksi di agen BRILink. Setiap kategori transaksi memiliki biaya admin yang berbeda tergantung pada nominal transaksi dan jenis layanan yang digunakan. Dari diagram tersebut, terlihat bahwa biaya admin tertinggi dikenakan pada transaksi transfer sesama BRI dan tarik tunai dengan

nominal diatas Rp5.000.000, yaitu sebesar Rp25.000. Sementara itu, transaksi pembayaran seperti BPJS dan pulsa memiliki biaya admin paling rendah, yaitu Rp3.000. Untuk transfer antar bank, biaya admin berkisar antara Rp15.000 hingga Rp20.000, tergantung pada nominal transaksi. Secara umum, semakin besar nominal transaksi, semakin tinggi biaya admin yang dikenakan.

Dalam konteks pemasaran jasa, harga tidak hanya dilihat sebagai jumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen, tetapi juga sebagai elemen psikologis yang mencerminkan persepsi terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap penyedia layanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penetapan harga yang kompetitif dan jelas dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan berbasis agen (Sobarudin et al., 2024). Sebaliknya, harga yang dianggap terlalu mahal tanpa didukung oleh kualitas pelayanan yang memadai dapat menurunkan kepercayaan pelanggan dan berisiko menurunkan volume transaksi (Hasbi & Hadi, 2021). Oleh karena itu, strategi penetapan harga yang efektif untuk layanan BRILink harus mempertimbangkan keseimbangan antara biaya yang terjangkau dan manfaat yang dirasakan oleh pelanggan.

Untuk lebih memahami bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan bertransaksi nasabah, penting untuk menganalisis data jumlah transaksi yang terjadi di berbagai wilayah. Kecamatan Bantargadung menjadi salah satu fokus dalam penelitian ini karena wilayah tersebut memiliki jaringan agen BRILink yang cukup aktif dan berperan penting dalam melayani berbagai kebutuhan transaksi keuangan masyarakat di sekitarnya. Berikut dapat dilihat perkembangan jumlah transaksi pada periode Januari 2025 di agen BRILink Kecamatan Bantargadung :

**Gambar 1.4 Summary Transaksi Agen BRilink Kecamatan Bantargadung Des-Jan 2025**



Sumber : BRI Unit Pasapen, Data Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 1.4 di atas menunjukkan jumlah transaksi agen Brilink di Kecamatan Bantargadung pada bulan Desember dan Januari. Data tersebut mengilustrasikan bahwa sebagian besar agen mengalami penurunan transaksi, dengan hanya tiga agen yang mengalami peningkatan. Hal ini ditandai dengan batang berwarna merah yang mendominasi grafik, menunjukkan bahwa jumlah transaksi pada bulan Januari lebih rendah dibandingkan Desember untuk sebagian besar agen. Penurunan volume transaksi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas layanan dan kebijakan harga yang diberlakukan oleh agen BRILink. Pemilihan lokasi penelitian ini didasari oleh pemahaman mendalam peneliti terhadap kondisi dan karakteristik daerah tersebut. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain keluhan masyarakat terkait standar pelayanan yang diberikan dan tarif harga yang dirasa kurang sesuai oleh pengguna jasa.

Dalam beberapa bulan terakhir, telah terjadi penurunan jumlah transaksi yang signifikan di berbagai sektor. Sebagai contoh, studi yang dilakukan di PT Pilar Utama Transindo Semarang menunjukkan bahwa jumlah pelanggan dan volume transaksi mengalami penurunan selama empat tahun terakhir, yang kemungkinan besar disebabkan oleh adanya keluhan terkait layanan yang diberikan oleh perusahaan (Ratmi *et al.*, 2022). Fenomena ini memperkuat anggapan bahwa kualitas pelayanan dan harga berperan penting

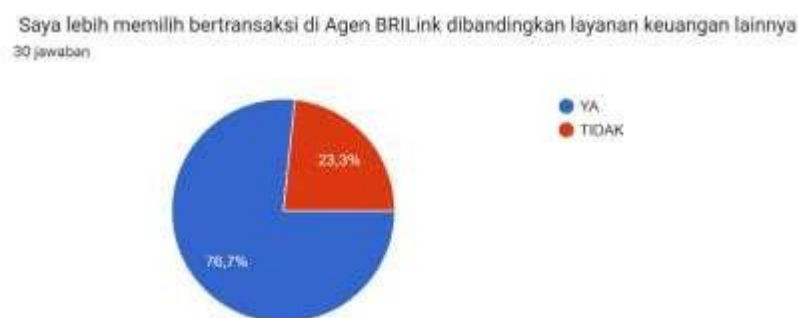


dalam keputusan konsumen untuk melakukan transaksi. Jika kualitas pelayanan tidak sebanding dengan harga yang dibayar, kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak pada keputusan mereka untuk berhenti menggunakan produk atau layanan perusahaan.

Hasil penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki peran krusial dalam memengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan transaksi. Temuan dari studi yang dilakukan oleh (Astrawan *et al.*, 2023) terhadap pelanggan *Livingstone Cafe & Bakery* mengungkapkan bahwa kedua faktor tersebut yakni harga dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan serta keputusan pembelian konsumen. Ini berarti bahwa ketika harga dianggap sebanding dengan manfaat yang diterima dan kualitas pelayanan memenuhi harapan pelanggan, keputusan untuk bertransaksi cenderung lebih positif. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa strategi penetapan harga dan peningkatan kualitas pelayanan dapat dipertahankan untuk menjaga tingkat transaksi dan daya saing di pasar.

Pada penelitian ini dilakukan Pra-Survey pada Rabu, 19 Februari 2025 dimana tujuan dari Pra-Survey ini untuk melihat seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian dengan data sebagai berikut :

**Gambar 1. 5 Hasil Pra Survey Keputusan Bertransaksi Agen BRILink Kec. Bantargadung**

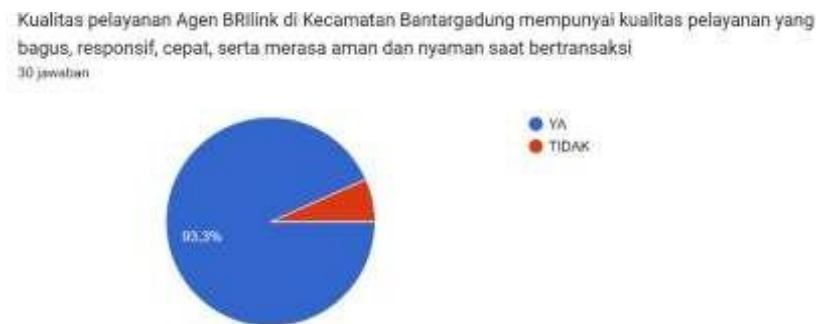


Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasar pada hasil pra-survei yang dikerjakan pada 30 responden dengan mengajukan pernyataan, “saya lebih memilih bertransaksi di Agen BRILink dibandingkan layanan keuangan lainnya” berdasarkan hasil

menunjukkan bahwa sebanyak 76,7% responden menjawab “ya” yang berarti mayoritas lebih memilih bertransaksi melalui Agen BRILink. Data ini menunjukkan bahwa Agen BRILink memiliki daya tarik yang tinggi bagi responden, kemungkinan karena faktor kemudahan akses, biaya transaksi yang lebih rendah, atau kepercayaan terhadap layanan tersebut.

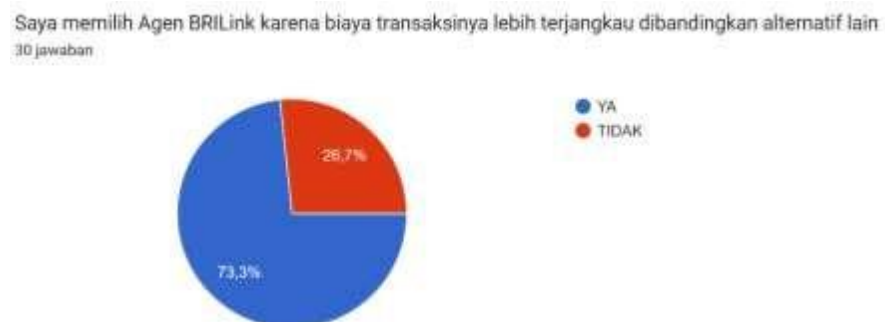
**Gambar 1. 6 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan Agen BRILink Kec. Bantargadung**



Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasar pada hasil pra-survei yang dikerjakan pada 30 responden mengenai kualitas pelayanan Agen BRILink di Kecamatan Bantargadung menunjukkan bahwa 93,3% responden menjawab “ya” untuk pertanyaan terkait pelayanan yang baik, tanggap, cepat, serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi. Mayoritas pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mencerminkan profesionalisme agen dalam melayani nasabah dan kehandalan sistem yang digunakan.

**Gambar 1. 7 Hasil Pra Survey Harga di Agen BRILink Kec.Bantargadung**



Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2025

Berdasar pada hasil pra-survei yang dikerjakan pada 30 responden dengan mengajukan pernyataan, “Saya memilih Agen BRILink karena biaya transaksinya lebih terjangkau dibandingkan alternatif lain” berdasarkan hasil menunjukan bahwa sebanyak 73,3% responden menjawab “ya” dimana dalam artian ini para responden menganggap harga yang ditawarkan dapat terjangkau. Kemudian 26,7% sisanya menyatakan tidak setuju karena beberapa kalangan menganggap bahwa harga yang ditawarkan belum terjangkau.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ridzwan *et al.*, 2021) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi. Namun, hasil ini bertolak belakang dengan temuan (Rahmayantiet *al*, 2024), yang menyatakan bahwa meskipun kualitas pelayanan memengaruhi keputusan pembelian, harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Perbedaan hasil antara kedua penelitian tersebut mendorong peneliti untuk melakukan analisis ulang terhadap hubungan antara variabel harga dan keputusan bertransaksi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari studi (Ridzwan *et al.*, 2021) dengan fokus pada masyarakat pedesaan di Kecamatan Bantargadung, yang belum banyak dikaji terkait layanan keuangan melalui agen BRILink. Dengan menyoroti pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan bertransaksi di wilayah dengan keterbatasan akses keuangan, penelitian ini memberi perspektif baru. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Serta menggunakan indikator yang berbeda berdasarkan saran peneliti, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian mengenai **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI (STUDI KASUS NASABAH AGEN BRILINK KECAMATAN BANTARGADUNG KABUPATEN SUKABUMI).”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan masyarakat di Kecamatan Bantargadung dalam melakukan transaksi di agen BRILink.

1. Apakah kualitas pelayanan agen BRILink memengaruhi keputusan bertransaksi masyarakat di Kecamatan Bantargadung?
2. Apakah harga layanan agen BRILink berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk bertransaksi?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi masyarakat di Kecamatan Bantargadung?

## 1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini secara khusus mengkaji pengaruh variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi, dengan fokus pada agen BRILink yang beroperasi di wilayah Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi.
2. Lokasi penelitian ditetapkan di Kecamatan Bantargadung karena wilayah ini memiliki keterbatasan dalam akses transportasi, waktu, dan administrasi, sehingga peneliti memilih area tersebut sebagai objek yang dapat dijangkau secara realistis.
3. Subjek dalam penelitian ini nasabah yang memiliki pengalaman bertransaksi di agen BRILink yang berada di Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi, sehingga responden yang terlibat benar-benar mewakili populasi yang relevan.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Bantargadung.
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Bantargadung.

3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan bertransaksi di Agen BRILink Kecamatan Bantargadung.

#### 1.4.2 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak, antara lain:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis, penelitian ini menjadi sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap penggunaan layanan BRILink.
- b. Bagi mahasiswa Manajemen Universitas Nusa Putra, hasil penelitian ini dapat menambah referensi pustaka dalam pengembangan ilmu perilaku konsumen, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan bertransaksi.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pembaca, hasil ini dapat menjadi referensi untuk memperluas pemahaman terkait faktor-faktor yang memengaruhi keputusan bertransaksi nasabah layanan BRILink.
- b. Bagi agen BRILink, temuan ini diharapkan menjadi masukan dan bahan evaluasi, khususnya terkait peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi.



## 1.5 Sistematika Penulisan

Alur dalam kajian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang, identifikasi, rumusan dan batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Membahas teori-teori yang relevan sebagai dasar dalam penyusunan penelitian.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

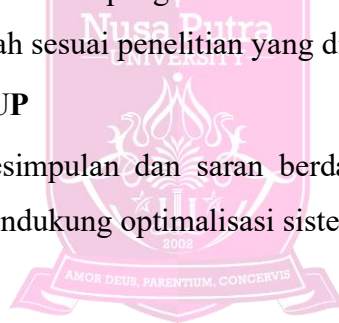
Memaparkan metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta proses analisis yang digunakan.

### **BAB IV          HASIL PENELITIAN**

Menyajikan hasil pengolahan data dalam bentuk aplikasi dan data ilmiah sesuai penelitian yang dilakukan.

### **BAB V           PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian untuk mendukung optimalisasi sistem.





## 2.1 Landasan Teori





## ESIMPULAN DAN SARAN

Merujuk pada hasil pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan dalam studi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Bertransaksi” (Studi Kasus pada Nasabah Agen BRILink Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi). Penelitian ini melibatkan 99 orang responden terdiri atas nasabah yang pernah melakukan transaksi di Agen BRILink Kecamatan Bantargadung, Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian yang telah dilaksanakan, diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti secara signifikan dan positif memengaruhi keputusan bertransaksi nasabah agen BRILink. Fakta tersebut mencerminkan bahwa semakin optimal mutu pelayanan yang disediakan oleh agen BRILink seperti keramahan, kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi, maka semakin tinggi pula kecenderungan nasabah untuk melakukan transaksi kembali. Kualitas pelayanan yang memuaskan memberikan kepercayaan dan loyalitas pada nasabah dalam menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.
2. Harga terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi yang diambil oleh nasabah agen BRILink. Dapat diinterpretasikan bahwa harga layanan atau biaya admin transaksi yang dianggap wajar dan sesuai dengan manfaat yang diterima oleh nasabah akan meningkatkan keputusan untuk bertransaksi. Ketika nasabah merasa bahwa biaya administrasi yang dikenakan masih dalam batas yang masuk akal dan kompetitif, cenderung tetap memilih melakukan transaksi melalui layanan BRILink dibandingkan alternatif lain.
3. Kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink. Kombinasi antara pelayanan yang memuaskan dan harga yang terjangkau mampu menciptakan

persepsi nilai yang tinggi di mata nasabah, sehingga memperkuat keputusan mereka untuk tetap bertransaksi melalui agen BRILink. Faktor-faktor ini saling melengkapi dalam membentuk kepuasan serta mendorong keputusan bertransaksi secara konsisten.

## 5.2 Saran

Menanggapi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, guna mencapai hasil yang lebih optimal, penulis menyampaikan sejumlah rekomendasi yang dapat dijadikan acuan dalam upaya perbaikan serta pencapaian tujuan penelitian secara lebih efektif. Adapun saran-saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Agen BRILink

Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu, keramahan, serta kemampuan dalam menangani keluhan nasabah secara cepat dan profesional. Pelayanan yang konsisten dan responsif akan meningkatkan kepercayaan nasabah. Selain itu, terkait dengan biaya administrasi, agen sebaiknya lebih transparan dalam menyampaikan informasi kepada nasabah dan mempertimbangkan penyesuaian tarif layanan agar tetap kompetitif di tengah persaingan. Penetapan harga yang adil dan sebanding dengan manfaat yang diterima akan memberikan kesan positif bagi nasabah, serta mendorong keputusan untuk tetap menggunakan layanan agen BRILink secara berkelanjutan.

### 2. Bagi Bank BRI

Disarankan agar program pelatihan dan pembinaan terhadap agen BRILink terus ditingkatkan, khususnya dalam aspek layanan serta pemahaman terhadap produk-produk keuangan. Hal ini bertujuan agar para agen mampu menyampaikan informasi kepada nasabah secara jelas dan tepat. Langkah tersebut penting dilakukan untuk menjaga tingkat kepuasan nasabah, membangun loyalitas, serta secara tidak langsung turut mendukung perluasan inklusi keuangan, khususnya di daerah yang masih tergolong tertinggal.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Ruang lingkup penelitian ini terbatas pada dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan serta harga. Pada pengembangan penelitian di masa mendatang, disarankan agar mempertimbangkan penambahan variabel lain yang berpotensi memberikan kontribusi lebih dalam memperluas model pada variabel keputusan betransaksi, seperti kepercayaan nasabah, kemudahan akses, loyalitas pelanggan, promosi, dan persepsi risiko. Pernyataan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor yang memengaruhi perilaku konsumen dalam memanfaatkan layanan keuangan berbasis agen. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah studi ke kecamatan atau kabupaten lain, baik di area rural maupun urban, guna membandingkan perilaku nasabah di berbagai kondisi geografis dan sosial ekonomi yang berbeda. Perluasan ini akan meningkatkan generalisasi hasil penelitian dan relevansinya terhadap kebijakan keuangan inklusif nasional.



## DAFTAR PUSTAKA

- AISA B, B. A. (2021). PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK PAKAIAN SECARA ONLINE (STUDI PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH ANGKATAN TAHUN 2017) (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO). <https://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4141/1/AISA%20B%20SKRIPSI.pdf>
- Amruddin, A., Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif. Pradina Pustaka.
- Annisa, A. PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP MINAT MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN BRILink DI KECAMATAN BARUGA KOTA KENDARI. <https://digitallib.iainkendari.ac.id/id/eprint/2631/1/JURNAL%20ANNISA.pdf>
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas pelayanan jasa akomodasi* (hlm. 21–22). Ideas Publishing.
- Arsad, A. (2024). *Pengaruh Tarif Jasa dan Fasilitas terhadap Keputusan Bertransaksi Masyarakat dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Moderating (Studi pada Agen BRILINK Desa Labean)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu).
- Aryani, D. N., Yusda, D. D., Diwyarthi, N. D. M. S., & Setianti, Y. (2023). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Marketplace Shopee. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(6), 2438-2443. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1664>
- Astrawan, I., Sanjaya, I., & Ekasani, K. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i8.495>.
- Badan Pusat Statistik Sukabumi. (2024). Kecamatan Bantargadung Dalam Angka 2024. Badan Pusat Statistik Sukabumi. <https://sukabumikab.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/21cc73d132245abc2041a543/kecamatan-bantargadung-dalam-angka-2024.html>



- BANK BRI, "CARA MENJADI AGEN BRILINK," Bri.Co.Id, last modified 2020, <https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/CaraMenjadiAgenBrilink>, accessed May 31, 2025.
- Bank Rakyat Indonesia, "BRI AR 2023 – Annual Report", <https://bri.co.id/report>, diakses pada Kamis, 30 Januari 2025, pukul 21.00 WIB
- Bank Rakyat Indonesia, "Tentang BRILink", <https://bri.co.id/tentang-brilink>, diakses pada Jumat, 31 Januari 2025, pukul 10.26 WIB.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Duryy, A. (2022). *Pengaruh Promosi dan Kemudahan Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS di Bank Aceh Syariah* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta). <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/64695>
- Fadillah, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Dealer Yamaha Suryanata Amuntai. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 5(2), 1-12. <https://doi.org/10.36658/ijan.5.2.104>
- Firdaus, S. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Agen BRILink dan BNI Agen46 Desa Bojong Pandan)* (Doctoral dissertation, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten).
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hasbi, R., & Hadi, S. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pada Portobello Cafe Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 1074-1084. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.30605>
- Jebb, A. T., Ng, V., & Tay, L. (2021). A review of key Likert scale development advances: 1995–2019. *Frontiers in psychology*, 12, 637547.

- Kompas.com, “BRI Raup Rp 1,6 Triliun dari Transaksi AgenBRILink Sepanjang 2024”, <https://money.kompas.com/read/2025/01/13/115259326/bri-raup-rp-16-triliun-dari-transaksi-agenbrilink-sepanjang-2024>, diakses pada Jumat, 31 Januari 2025, pukul 07.00 WIB.
- Maharani, S., & Azis, A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Food Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 11(5). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/download/24458/23403>
- Manao, I. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Di Ud. Anis Berkas Kecamatan Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 204-215. <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1338>
- Mangare, I., Wenas, R. S., & Rogi, M. (2023). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sonder Indah. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(3), 244-253. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.49659>
- Marpaung J. E. P., SuharjoB., & AsnawiY. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)*, 8(1), 144. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.144>
- Masudin, I., Safitri, N. T., Restuputri, D. P., Wardana, R. W., & Amallynda, I. (2020). The effect of humanitarian logistics service quality to customer loyalty using Kansei engineering: Evidence from Indonesian logistics service providers. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1826718. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1826718>
- Mulyadi, M., & Pasaribu, V. L. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT Lautan Berlian Utama Motor Jakarta Barat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 147–154. <https://doi.org/10.37481/jmneb.v4i1.680>

- Normansya, R., & Solihin, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman pada J&T Express Cabang Taman Tekno Tangerang Selatan. *JIMAWA (Jurnal Ilmiah Mahasiswa)*, 3(1).
- Nugroho, A. P. (2022). *Metode Pengumpulan Data*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.  
<https://www.researchgate.net/publication/364383690>.
- Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor”,  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-otoritas-jasa-keuangan-tentang-layanan-keuangan-tanpa-kantor-dalam-rangka-keuangan-inklusi.aspx>, diakses pada Jumat, 31 Januari 2025, pukul 08.00 WIB.
- Putri, V. I. P. (2023). *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Tentang Kerjasama Antara Agen Brilink Dengan Pt. Bank Rakyat Indonesia Kcp Kaliwungu (Studi Kasus Agen Brilink Pethex Ps Desa Kaliwungu)* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).  
<http://repository.iainkudus.ac.id/id/eprint/10823>
- Rahmayanti, J. N., & Aprillia, V. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Salon Kecantikan CV Vstudio di Tangerang Selatan. Prosiding Seminar Nasional Manajemen; Vol. 3 No. 2 (2024): Membangun Personal Branding Yang Kuat Di Era Digital Dengan Kolaborasi Artificial Intelligence (Edisi Maret-Agustus 2024); 1465-1474 ; 2830-5353 ; 2830-7747.  
<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/article/view/40686>
- Ridzwan, M., Purwanti, I., & Wicaksono, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink BRI Unit Sidayu, Gresik). *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(1), 57-57.  
<https://ejournal.ahmaddahlan.ac.id/index.php/melati/article/view/6>
- RISKI RAHMAT 19050102012, R. (2023). *PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI USAHA BRILINK TERHADAP MINAT TRANSAKSI MASYARAKAT DI DESA LAPULU KECAMATAN TINANGGEA* (Doctoral dissertation, IAIN KENDARI).

- Ratmi, R., Budiatmo, A., & Pinem, R. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT Pilar Utama Transindo Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34599>.
- Restuputri, D. P., Indriani, T. R., & Masudin, I. (2021). The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the COVID-19 pandemic. *Cogent Business & Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1906492>
- Rokhmat, K., Wahana, A. N. P. D., & Riono, S. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus: Agen Brilink Di Kecamatan Bulakamba). *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(4), 1072-1085. <https://doi.org/10.61722/jipm.v2i4.389>
- Sihotang, H. (2023). Metode penelitian kuantitatif. UKI Press.
- Sanurdi, Dr. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami & Kepuasan Konsumen* (Cet. 1). Sanabil.
- Saputra, M. R., & Riyadi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Pada Pt Surya Jaya Cargo Di Sandul. *Profit: Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(2), 165-174.
- Sobarudin, A., Nawawi, R., & Yhanti, W. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Startup Cocareer.id. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*. <https://doi.org/10.70052/jeba.v2i2.527>.
- Sukartini, P. (2024). PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI CAFFE NUTRISI FIT BUGAR CLUB TAMBUN BEKASI.
- Yandini, N. I., & Rangkuti, F. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS SHUKAKU ALL YOU CAN EAT SUMMARECON BEKASI). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 807-816.

- Yulius Laba, Antonius P. Kurniawan, & Nunsio H.Meylano. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka. *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis: Cuan*, 2(2), 54–65. <https://doi.org/10.59603/cuan.v2i2.90>
- Zuardi, M Hanafi. 2020. “Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink.” *Adzkiya : Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 8 (1): 93. <https://doi.org/10.32332/adzkiya.v8i1.1910>.

