

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini adalah hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 20 September 2023

Saeful Firdaus
NIM.191420062

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kemudahan dan harga terhadap keputusan bertransaksi, baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini dilakukan pada Agen BRILink dan BNI Agen46 di desa Bojong Pandan. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *teknik non probability sampling* dengan jenis *accidental sampling* yaitu cara pengambilan sampel secara aksidental dengan mengambil responden yang kebetulan ada dan dianggap cocok sebagai kriteria sampel. Sampel penelitian sebanyak 80 responden. Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dan di analisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menerangkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46, kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46, dan harga memiliki pengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, kemudahan dan harga berpengaruh terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink dan BNI Agen46.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kemudahan, Harga, Keputusan Bertransaksi.



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jl. Syeekh Nawawi Al Bantani Kp. Andamui Ds.
Sukawanah Kec Curug Kota Serang Banten 42118
Telp. 0254-2003323 Fax. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah
a.n Saeful Firdaus
NIM. 191420062**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di -
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Saeful Firdaus, NIM. 191420062** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Agen BRILink dan BNI Agen46 di Desa Bojong Pandan)”**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak dan Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 20 September 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Soliyah Wulandari, M. Sc.
NIP. 198501022015032004

Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEMUDAHAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI
(Studi Agen BRILink dan BNI Agen46 di Desa Bojong Pandan)**

Oleh:

Saeful Firdaus
NIM. 191420062

Menyetujui,

Pembimbing I



Soliyah Wulandari, M. Sc.
NIP. 198501022015032004

Pembimbing II



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. H. Nuzayatul Maskuroh, M.SI.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

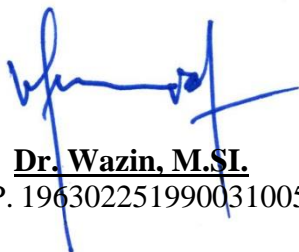
PENGESAHAN

Skripsi a.n Saeful Firdaus NIM: 191420062 yang berjudul: “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Agen BRILink dan BNI Agen46 di Desa Bojong Pandan*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 17 Oktober 2023, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 17 Oktober 2023

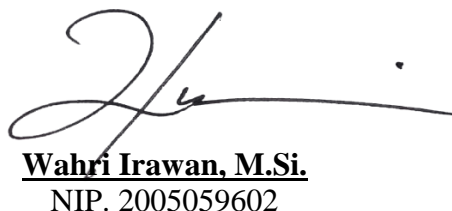
Sidang Munaqasyah

Ketua



Dr. Wazin, M.SI.
NIP. 196302251990031005


Sekretaris



Wahri Irawan, M.Si.
NIP. 2005059602

Anggota-anggota

Penguji I




Ratu Humaemah, S.Hum., M.Si.
NIP. 198003102011012008

Penguji II




Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001

Pembimbing I



Soliyah Wulandari, M. Sc.
NIP. 198501022015032004

Pembimbing II



Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk:

*Kedua orang tua, **Suparsih** (Ibu) dan Alm. **Saimin** (Ayah) yang telah mendidik serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini, pengorbanan keduanya tak sanggup dibalas dengan apapun, hanya dengan doa yang dapat disanjungkan. penulisan skripsi ini atas dasar perjuangan untuk menggapai cita-cita, mohon maaf tidak bisa menggapainya saat engkau (Ayah) masih berada di dunia.*

***Saeful Firdaus** yang telah menyelesaikan pendidikan dari semester 1 hingga terselesaikannya tugas akhir ini, ayo berkembang lebih indah lagi, lebih ceria, lebih semangat, lebih positif vibes, berbahagialah demi diri sendiri.*

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ
خَيْرًا يَرَهُ ٧
وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ
شَرًّا يَرَهُ ٨

*Siapa Yang Mengerjakan Kebaikan Seberat Zarah, Dia Akan Melihat
(Balasan)-Nya {7} Siapa Yang Mengerjakan Kejahatan Seberat Zarah,
Dia Akan Melihat (Balasan)-Nya {8} (Q.S Az-Zalzalah Ayat 7-8)*

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama lengkap Saeful Firdaus, lahir di Serang, 18 November 2000. Peneliti merupakan anak keenam dari enam bersaudara, dari orang tua bernama Bapak Saimin (Alm) dan Ibu Suparsih. Peneliti tinggal di Jl. Ahmad Soedirdja Kp. Jambu Papon, Desa Bojong Pandan, Kecamatan Tunjung Teja Kabupaten Serang- Banten

Pendidikan yang telah ditempuh peneliti antara lain, SDN Jambu di Jl. Ahmad Soedirdja Kp. Jambu Papon, Kecamatan Tunjung Teja Kabupaten Serang, lulus pada tahun 2013, MTS Nurul Falah Bojong Pandan di Jl. Ahmad Soedirdja Kp. Jambu Papon, Kecamatan Tunjung Teja Kabupaten Serang, lulus pada tahun 2016. Kemudian, Peneliti melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu SMKN 2 Rangkasbitung di Jl. Dewi Sartika No.46.L Rangkasbitung, Muara Ciujung Timur, Kec. Rangkasbitung, Kab. Lebak, Banten, lulus pada tahun 2019. Setelah itu, peneliti melanjutkan studi pada Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah pada tahun akademik 2019/2020.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Agen BRILink dan BNI Agen46 di Desa Bojong Pandan)”***, dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini adalah tugas akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bekal ilmu pengetahuan, dorongan, dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, peneliti tidak mungkin dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik. Peneliti melalui tulisan ini ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dengan skripsi ini.

1. Prof. Dr. KH. Wawan Wahyudin, M.Pd. selaku Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Prof. Dr. Hj. Nirhayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Henny Saraswati, M.M. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Soliyah Wulandari, M. Sc. selaku dosen pembimbing satu dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan waktu, arahan, serta masukan untuk skripsi ini.
5. Henny Saraswati, M.M. Selaku dosen pembimbing dua dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan waktu, arahan, serta masukan untuk skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama penulis kuliah.
7. Seluruh Staff Akademik, pegawai perpustakaan dan karyawan di fakultas ekonomi dan bisnis islam yang telah berjasa selama masa studi penulis.
8. Agen BRILink Fasni, Agen BRILink dan BNI Agen46 Sumartini selaku pemilik usaha yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi.

9. Bagian dari keluargaku tercinta, kakak-kakaku, Nurhayati, Alm. Samsul Bahri, Yudi Hartono, Nurlela dan terutama Sumartini selaku kakak yang mendukung dan mendorong penulis secara materil, dan kepada semua keluarga dan saudaraku.
10. Rahmat, Aldi, Aam, Syinthia, Putri, Amnah, Eva selaku teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan mendo'akan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
11. Bae Joo Hyun, Kang Seul Gi, Son Seung Wan, Park Soo Young, Kim Ye Rim yang tergabung dalam group Red velvet sebagai penyemangat penulis.
12. Semua orang yang menyayangiku.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga, skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang memerlukan informasi mengenai tema yang diangkat dalam skripsi ini.

Serang, 20 September 2023

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11

E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori	16
1. Keputusan Bertransaksi	16
2. Kualitas Pelayanan	19
3. Kemudahan	22
4. Harga.....	23
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Pengaruh Antar Variabel.....	31
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Bertransaksi	31
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Bertransaksi ...	32
3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi.....	33
D. Hipotesis penelitian	33
E. Model Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Ruang Lingkup Penelitian	36
1. Tempat Dan Waktu Penelitian	36
2. Jenis Metode Penelitian	36
B. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	37

1. Sumber Data	37
2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
C. Populasi Dan Sampel.....	41
D. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	43
E. Teknik Analisis Data	47
1. Uji Statistik Deskriptif.....	48
2. Uji Kualitas Data	48
a. Uji Validitas	48
b. Uji Reliabilitas	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	51
a. Uji Normalitas.....	51
b. Uji Multikolinearitas.....	52
c. Uji Heteroskedastisitas.....	52
4. Uji Hipotesis	53
a. Regresi Linear Berganda.....	53
b. Koefisien Korelasi	54
c. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	55
d. Uji F	56
e. Uji t	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Gambaran Umum Sampel Penelitian	58
B. Statistik Deskriptif.....	60
C. Analisis Dan Pembahasan	62
1. Uji Kualitas Data	62

a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	63
2. Uji Asumsi Klasik.....	65
a. Uji Normalitas.....	65
b. Uji Multikolinearitas.....	66
c. Uji Heteroskedastisitas.....	67
3. Uji Hipotesis	68
a. Analisis Regresi Linear Berganda	68
b. Uji Koefisien Korelasi (R).....	71
c. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	71
d. Uji F	72
e. Uji t	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Bertransaksi	77
2. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Bertransaksi ...	78
3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi.....	80
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan dan Harga Terhadap Keputusan Bertransaksi	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Keterbatasan Penelitian	86
C. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Transaksi Pelanggan.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Alternatif Jawaban Skala Likert.....	39
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen	39
Tabel 3. 3 Data Transaksi Pelanggan Tahun 2022.....	41
Tabel 3. 4 Oprasioal dan Pengukuran Variabel.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	58
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 8 Hasil Regresi Linear Berganda.....	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	34
--------------------------------------	----