

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
PENDAPATAN AGEN BRILINK DI KECAMATAN
BANJARMASIN TIMUR**

SKRIPSI

**OLEH
VERA JULIANA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
PENDAPATAN AGEN BRILINK DI KECAMATAN BANJARMASIN
TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh:

Vera Juliana

180105020198

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vera Juliana
NIM : 180105020198
Tempat/Tgl. Lahir : Tamban, 17 Juli 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 12 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

anda tangan



Vera Juliana

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink di Kecamatan Banjarmasin Timur

Ditulis oleh : Vera Juliana

N I M : 180105020198

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu(S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat/Tgl. lahir : Tamban, 17 Juli 2000

Alamat : Desa Tamban Muara Baru Rt. 03 Rw.00 Kec. Tamban Kab. Barito Kuala

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 12 Desember 2023

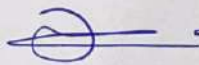
Mengetahui
Program Studi Perbankan
Syariah



Annisa Sayyid

Annisa Sayyid, M.SI
NIP. 198305262011012007

Menyetujui
Pembimbing



H. Badrian, S.Ag, M.Ag
NIP. 197307171997031002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILINK di Kecamatan Banjarmasin Timur", ditulis oleh Vera Juliana, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu


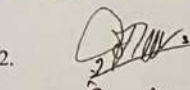
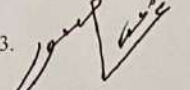
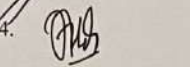
Tanggal : 03 Januari 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (80,3)



Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin
I. Sukarni, M.Ag.
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag. (Ketua)	1. 
2. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2. 
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	3. 
4. Rimayanti, S.E., M.M. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Vera Juliana. 2023. *Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILINK di Kecamatan Banjarmasin Timur*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Badrian, S.Ag, M. Ag.

Kata Kunci: Produk, Kualitas Layanan, Pendapatan Agen BRILink

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa untuk meningkatkan pendapatan agen BRILink bukan hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas layanan. Sementara itu faktanya sebagian pemilik agen brilink mengabaikan hal ini. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh produk dan kualitas layanan terhadap pendapatan agen BRILink di kecamatan Banjarmasin Timur secara simultan dan parsial.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah agen BRILink di kecamatan Banjarmasin Timur. Teknik pengambilan dengan menggunakan teknik random sampling dengan keseluruhan populasi yang berjumlah 1000 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden Agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, produk dan Kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap pendapatan agen BRILink di kecamatan Banjarmasin Timur dengan nilai Fhitung sebesar $14,304 > 3,100$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. *Kedua*, produk berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur dengan nilai Thitung sebesar 2,250. Nilai signifikansi 0,027 dan nilai koefisien regresi positif. Ketiga, kualitas layanan berpengaruh terhadap pendapatan agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur dengan nilai Thitung sebesar 3,187. Nilai signifikansi 0,02 dan nilai koefisien regresi positif.

MOTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

“Kamu tidak gagal. Hanya saja prosesmu lebih lambat dari orang lain”

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Kedua orang tua ku tercinta bapak Sujarwono dan Ibu Rosita, dan kakak ku tersayang Mayco Bella Rossanda yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya.

Diri saya sendiri, Vera Juliana karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Teman-temanku yang selalu membantu dan memberikan support yang luar biasa, dan selalu menasehati dalam hal positif. Terima kasih karena selalu ada dalam suka maupun duka.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدس	Ditulis	<i>al-qudus</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jami'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamilah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>a</i>
	كاملة	Ditulis	<i>kamilah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>a</i>
	صلى	Ditulis	<i>salla</i>
3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>i</i>
	شديد	Ditulis	<i>syadid</i>
4	dammah + wawu mati	Ditulis	<i>u</i>
	صدر	Ditulis	<i>sudur</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	ai
	رويد	Ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	au
	و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autad</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitab</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصيح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sahirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-walidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah swt., atas segala nikmat serta limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kecamatan Banjarmasin Timur”. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.SI dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Badrian, S.Ag, M.Ag, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran serta koreksi dalam penentuan judul serta penulisan proposal skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

5. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Banjarmasin, 20 April 2023
Penulis,

Vera Juliana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Definisi Operasional	6
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Kerangka Pemikiran	9
H. Hipotesis Penelitian	10
I. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II PENDAPATAN, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN	13
A. Pendapatan.....	13
1. Pengertian Pendapatan	13
2. Sumber Pendapatan.....	14
3. Proses Pendapatan.....	15
4. Pengukuran Pendapatan	15
5. Faktor-faktor yang Memengaruhi Pendapatan.....	16
B. Produk.....	16
1. Pengertian Produk	16
2. Karakteristik Produk yang Berkualitas	17
3. Unsur Atribut Produk.....	18
4. Produk Jasa pada Brilink.....	19
C. Kualitas Layanan	21
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Data dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Variabel Penelitian	33
G. Instrument Penelitian.....	34
H. Teknik Analisis Data	35
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	40
A. Penyajian Data.....	40
B. Analisis Data.....	63
BAB V PENUTUP	77
A. Simpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	47
Tabel 4. 4 Produk setor tunai BRILink di minati masyarakat.....	48
Tabel 4. 5 Produk setor tunai BRILink memudahkan masyarakat menabung uang tunai.....	48
Tabel 4. 6 Produk Tarik tunai BRILink di minati masyarakat.....	49
Tabel 4.7 Produk Tarik tunai BRILink memudahkan Masyarakat mendapatkan/ mengambil uang	49
Tabel 4. 8 Produk transfer BRILink di minati masyarakat	50
Tabel 4. 9 Produk transfer BRILink memudahkan masyarakat mentransfer uang	50
Tabel 4. 10 Produk pembayaran listrik, pembelian token dan pembelian pulsa di BRILink banyak di minati masyarakat	51
Tabel 4. 11 Produk pembayaran listrik, pembelian token dan pembelian pulsa di BRILink membantu memudahkan masyarakat karena mudah di jangkau	51
Tabel 4. 12 Fasilitas yang disediakan oleh agen BRILink membuat konsumen nyaman	52
Tabel 4. 13 Kemampuan agen BRILink memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting.....	52
Tabel 4. 14 Kemampuan agen BRILink dalam merespon masalah yang dihadapi konsumen/pengguna jasa adalah hal yang penting	53
Tabel 4. 15 Ketepatan agen BRILink dalam memberikan informasi menambah kepercayaan konsumen	53

Tabel 4. 16 Kecepatan pelayanan yang diberikan agen BRILink kepada konsumen memuaskan konsumen	54
Tabel 4. 17 Kotak saran dan pengaduan konsumen merupakan hal yang penting	54
Tabel 4. 18 Kecepatan dan kesigapan agen BRILink dalam menangani keluhan membuat konsumen puas	55
Tabel 4. 19 Proses pelayanan oleh agen BRILink cepat kurang dari 15 menit sangat penting untuk konsumen	55
Tabel 4. 20 Kejujuran agen BRILink menambah kepercayaan konsumen	56
Tabel 4. 21 Kemampuan agen BRILink dalam menguasai informasi produk dan layanan BRI di butuhkan konsumen	56
Tabel 4. 22 Agen BRILink harus mampu mengatasi kendala konsumen	57
Tabel 4. 23 Sikap ramah dan sopan yang diberikan agen BRILink kepada konsumen merupakan hal yang penting	57
Tabel 4. 24 Pendapatan akan bertambah jika agen mampu mencapai batas target yang telah ditentukan	58
Tabel 4. 25 Fasilitas lengkap meningkatkan penjualan	58
Tabel 4. 26 Volume penjualan yang dilakukan oleh agen BRILink meningkat	59
Tabel 4. 27 Respon agen yang cepat meningkatkan penjualan.....	59
Tabel 4. 28 Kemudahan dalam bertransaksi menggunakan teknologi modern (E-Banking dan sebagainya) dapat meningkatkan penjualan.....	60
Tabel 4. 29 Agen mendapatkan keuntungan dari pihak bank dari setiap transaksi yang dilakukan	60
Tabel 4. 30 Agen mendapatkan keuntungan dari setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah.....	61
Tabel 4. 31 Semakin besar jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka semakin besar keuntungan yang diperoleh	61
Tabel 4. 32 Semakin kecil jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka semakin kecil keuntungan yang diperoleh	62

Tabel 4. 33 Keuntungan agen bertambah ketika nasabah bertransaksi pada bank yang berbeda	62
Tabel 4. 34 Uji Validitas Data.....	63
Tabel 4. 35 Uji Reliabilitas Variabel X1	65
Tabel 4. 36 Uji Reliabilitas Variabel X2.....	65
Tabel 4. 37 Uji Reliabilitas Variabel Y	66
Tabel 4. 38 Uji Normalitas Data	67
Tabel 4. 39 Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4. 40 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4. 41 Uji Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4. 42 Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4. 43 Uji T	72
Tabel 4. 44 Uji F	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 4. 1 Uji Normal P-P Plot.....	68
Gambar 4. 2 Uji Scatterplot	69