

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Pada Agen Brilink Juwita Cell Kecamatan Lappariaja)**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA EKONOMI DALAM BIDANG EKONOMI SYARIAH  
PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN BONE**

Oleh:

**RAHMAWATI**

NIM. 01163142

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
BONE  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmawati  
NIM : 01163142  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN BONE

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusunan sendiri. Jika dikemudian hari bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka saya siap ditindak lanjuti sesuai ketentuan hukum yang berlaku demikian pula skripsi dan gelar yang diperoleh kerennanya batal demi hukum.

Bone, 19 November 2020

Penyusun,



Rahmawati  
NIM: 01163142

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (studi pada agen BRILINK juwita cell kecamatan Lappariaja)* yang disusun oleh saudari Rahmawati, NIM: 01163142, mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bone, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari selasa 24 agustus 2021 M bertepatan dengan tanggal 15 Muharram 1443H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Bone, 14 September 2021 M  
7 Shafar 1443 H

### DEWAN MUNAQISY:

Ketua : Dr. Syaparuddin. S. Ag., M.S.I.  
Sekretaris : Ismail Keri, S.Ag., M.H.  
Penguji I : Abd. Hafid, S.Ag., M.S.I.  
Penguji II : Zulkifli, S. Pd., M. Si.  
Pembimbing I : Ismail Keri, S.Ag., M.H.  
Pembimbing II : Andi Patimbangi, S.Pd., M.Pd.

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Bone



Dr. Syaparuddin, S. Ag., M.S.I  
NIP./19681220 200312 1 003

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah meneliti dan mengoreksi dengan seksama skripsi:

Nama : Rahmawati  
NIM : 01163142  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bone

Yang dengan judul:


***“Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Bertransaksi  
di Agen BRILink Juwita Cell Kecamatan Lappariaja”***

Pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk *dimunaqasyakan*.


Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Bone, 19 November 2020

**Pembimbing I**

  
**ISMAIL KERI, S.Ag. MH**  
**NIP. 197210101999031004**

**Pembimbing II**

  
**ANDI PATIMBANGI, S.Pd., M.Pd**  
**NIP. 198506272015031004**

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Agen BRILink Juwita Cell Kecamatan Lappariaja)**

**RAHMAWATI  
01163142**

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan atau kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja atau bahkan kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, karena teknik pengumpulan datanya diperoleh dari kuesioner (angket) dan sumber data primer. Data primer diperoleh dari responden sebanyak 40 nasabah agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel terhadap variabel lainnya dengan bantuan SPSS 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pada uji parsial T menyatakan kualitas pelayanan dan kepercayaan masing-masing memiliki nilai *Sig* yang lebih kecil dari nilai probabilitas yang berarti kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Namun dengan uji hipotesis simultan atau uji F menunjukkan hasil bahwa nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas artinya bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara variabel independen kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah di agen BRILink juwita cell kecamatan Lappariaja.

**Kata kunci :** *Kualitas pelayanann, Kepercayaan, Kepuasan*

## KATA PENGANTAR



الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah swt. Karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga karya ilmiah skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul ***“Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah (studi pada agen BRILINK juwita cell kecamatan Lappariaja)”*** Shalawat dan salam penulis kirimkan atas junjungan Nabi Muhammad saw. Dan kepada keluarga beliau, sahabat, *tabi'i* yang telah memperjuangkan agama Islam.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan-kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu suatu kewajiban bagi penulis untuk menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan ikhlas, serta penghargaan yang setinggi-tingginya serta iringan doa keselamatan kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Cangkang dan Ibunda Kamatang yang senantiasa mengiringi penulis dengan kasih sayang, mendoakan serta memberikan dukungan, baik moral maupun spiritual dengan tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. A. Nuzul, S.H., M.Hum. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, dan seluruh wakil rektor, yang selalu berupaya membantu mengiringi kerja keras mahasiswa di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN Bone).
3. Bapak Dr. Syaparuddin, S.Ag., M.SI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone beserta stafnya yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.

4. Ibu A. Ika Fahrika, SE., M.Si selaku ketua prodi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone beserta stafnya yang telah membantu kelancaran proses penyelesaian studi penulis.
5. Bapak Ismail Keri, S.AG. MH selaku Pembimbing I dan bapak Andi Patimbangi, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya serta membagikan ilmunya dalam memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Sungguh berharga ilmu dan pengalaman yang beliau berikan selama proses bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala bimbingannya, terima kasih atas segala perhatian dan ketulusannya semoga Allah Swt membalas atas segala jasanya yang diberikan kepada penulis.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Bone dan staf yang telah memberikan bantuan dan pelayanan peminjaman buku dan literatur yang dijadikan sebagai referensi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para dosen dan asisten dosen serta seluruh staf, yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswa di lingkungan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone.
8. Terima kasih kepada bapak Herman.S selaku pemilik toko juwita cell yang bersedia menerima saya untuk meneliti ditempatnya.
9. Terima kasih kepada teman-temanku yang tergabung dalam Kelas Ekonomi Syariah kelompok 5 angkatan 2016 dan Kelas Ekonomi Syariah kelompok lain angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Terima kasih atas persaudarannya yang begitu indah.
10. Terima kasih kepada Teman dan Sahabatku Gaje girl, Asgar, Herman, Reski purnama sari, yang telah memberikan bantuan dan rasa semangat kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

11. Terima kasih kepada seluruh mahasiswa prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2016 yang telah memberikan waktu luang dan membantu dalam melakukan proses pengumpulan data.
12. Rekan-rekan mahasiswa(i) serta semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Hanya kepada Allah Swt penulis memohon balasan. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini mendapatkan pahala yang setimpal. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan selaku manusia biasa yang kapasitas ilmunya masih minim. Oleh karena itu, penulis harapkan masukan dan kritikan yang bersifat konstruktif untuk perbaikan selanjutnya. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi yang membaca terutama bagi peneliti selanjutnya.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Bone, 19 November 2020

Penyusun,



**RAHMAWATI**

**NIM 01163142**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	iii
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>DAFTAR ISI</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL</b>	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Peneliatian	6
D. Ruang Lingkup Penelitian	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Penelitiian Sebelumnya	8
B. Kajian Teoretis	10
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29

C. Data dan Sumber Data	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Variabel Penelitian	31
F. Teknik Pengumpulan data	34
G. Alat Analisis Data	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Hasil Penelitian</b>	
1. Data Responden	39
2. Hasil Analisis Penelitian	40
<b>B. Pembahasan</b>	
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	54
2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah	55
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah	56
<b>BAB V PENUTUP</b>	
<b>A. Kesimpulan</b>	58
<b>B. Implikasi</b>	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel penelitian	30
Tabel 2.1 Data responden berdasarkan umur	38
Tabel 2.2 Data responden berdasarkan jenis kelamin	39
Tabel 2.3 Hasil uji validitas kualitas pelayanan ( $X_1$ )	40
Tabel 2.4 Hasil uji validitas kepercayaan ( $X_2$ )	41
Tabel 2.5 Hasil uji validitas kepuasan nasabah (Y)	42
Tabel 2.6 Hasil uji reliability kualitas pelayanan ( $X_1$ )	44
Tabel 2.7 Hasil uji reliability kepercayaan ( $X_2$ )	44
Tabel 2.8 Hasil uji reliability kepuasan nasabah (Y)	45
Tabel 2.9 Hasil uji normalitas	46
Tabel 2.10 Hasil uji multikolinieritas	47
Tabel 2.11 Hasil uji heterodestisitas	48
Tabel 2.12 Hasil uji regresi linier berganda	49
Tabel 2.13 Hasil uji T	50
Tabel 2.14 Hasil uji F	51
Tabel 2.15 Hasil uji koefisien determinasi	52
Tabel 2.16 Hasil uji koefisien determinasi secara simultan	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu

Lampiran 2 Daftar pernyataan angket

Lampiran 3 Hasil uji Validitas kualitas pelayanan

Lampiran 4 Hasil uji Validitas kepercayaan

Lampiran 5 Hasil uji Validitas kepuasan nasabah