



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI
(STUDI KASUS PADA AGEN BRILINK KELURAHAN
BEDAHAN, KOTA DEPOK)**



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI
(STUDI KASUS PADA AGEN BRILINK KELURAHAN
BEDAHAN, KOTA DEPOK)**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
Keuangan dan Perbankan

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Fathul Fuadi/2104421083

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fathul Fuadi

NIM : 2104421083

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 1 Juni 2025



Fathul Fuadi

NIM. 2104421083

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fathul Fuadi

NIM : 2104421083

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Heri Abrianto, S.E., M.M

Anggota Penguji : Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 01 Juli 2025



Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M

NIP. 196404151990032002



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fathul Fuadi
NIM : 2104421083
Jurusan/Program Studi: Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan
Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)

Disetujui oleh
Pembimbing

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh
KPS D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M
NIP. 196510051997021001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)”.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan. Selain itu, untuk mengaplikasikan berbagai teori dan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan di Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Heti Suryani Fitri M.M. selaku dosen pembimbing yang senantiasa menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan terkait penyusunan proposal skripsi ini.
5. Ibu dan Ayah selaku kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan baik secara material maupun moral dan senantiasa mendoakan peneliti agar dilancarkan dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.
6. Teman – teman terutama Fathatul Fuadiyah, Suci dan Indah yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, perhatian, dan kehangatan kepada peneliti sehingga peneliti dapat melewati hari-hari dengan perasaan yang senang dan bersyukur karena dikelilingi oleh teman-teman yang baik.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah memberikan bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan atau dikatakan belum sepenuhnya sempurna. Maka dari itu, berharap setiap kekurangan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai pembelajaran untuk peneliti selanjutnya dan berharap dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pihak yang membaca penelitian ini.

Depok, 1 Juni 2025

Peneliti,

Fathul Fuadi
2104421083





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathul Fuadi
NIM : 2104421083
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 01/Juli/2025

Yang menyatakan

(Fathul Fuadi)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN BERTRANSAKSI (STUDI KASUS PADA AGEN BRILINK
KELURAHAN BEDAHAN KOTA DEPOK)**

Fathul Fuadi

Program Studi Keuangan dan Perbankan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi pada layanan Agen BRILink di Kelurahan Bedahan, Kota Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey melalui kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah BRILink di wilayah tersebut. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian memberikan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh negatif secara signifikan dan kualitas layanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink. Serta kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan simultan terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink.

Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Keputusan Bertransaksi, BRILink

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

THE EFFECT OF TRUST AND SERVICE QUALITY ON TRANSACTION DECISIONS (CASE STUDY ON BRILINK AGENTS IN BEDAHAN FAMILY DEPOK CITY)

Fathul Fuadi

Finance and Banking Study Program

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of trust and service quality on transaction decisions on BRILink Agent services at Bedahan Village, Depok City. This research uses a quantitative approach with a survey method through a questionnaire to 100 respondents who are BRILink customers in the area. The data analysis technique was carried out using multiple linear regression analysis with the help of SPSS. The results showed that trust has a significant negative effect and service quality has a significant positive effect on transaction decisions at BRILink Agents. As well as trust and service quality have a positive and simultaneous effect on transaction decisions at BRILink Agents.

Keywords: *Trust, Service Quality, Transaction Decision, BRILink*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Kepercayaan	10
2.1.2. Kualitas Layanan.....	12
2.1.3. Keputusan Bertransaksi.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran.....	17
2.4. Hipotesis.....	18
2.4.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Bertransaksi.....	18
2.4.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi.....	18
2.4.3. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Jenis Penelitian.....	20
3.2. Objek Penelitian	20
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	20
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	21
3.5. Metode Pengumpulan Data	24
3.6. Metode Analisis Data	25
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	25
3.6.2. Uji Instrument Data.....	25
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	26

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.6.4. Uji Hipotesis	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Hasil Penelitian	29
4.1.1. Profil Responden	29
4.1.2. Uji Staistik Deskriptif	31
4.1.3. Uji Instrumen Data	32
4.1.4. Uji Asumsi Klasik	33
4.1.5. Uji Hipotesis	35
4.2. Pembahasan	39
4.2.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Bertransaksi pada Agen BRILink	39
4.2.2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi pada Agen BRILink	40
4.2.3. Pengaruh Kepercayaan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Bertransaksi pada Agen BRILink	41
4.3. Implikasi Penelitian dan Rekomendasi	42
BAB V PENUTUP	44
5.1. Simpulan	44
5.2. Saran	45
5.2.1. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	45
5.2.2. Saran Bagi Perusahaan	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	49

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	35





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Agen BRILink	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode <i>Glejser</i>	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	36
Tabel 4.12 Hasil Uji-T (Parsial)	37
Tabel 4.13 Hasil Uji-F (Simultan)	38
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	38

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner	49
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuesioner.....	52
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	57
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	59
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	62



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak tahun 1895, Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah menjadi salah satu lembaga keuangan milik negara terbesar di Indonesia. Sejak awal operasionalnya, BRI secara konsisten berfokus pada penyediaan pemberian akses jasa keuangan untuk usaha mikro, kecil, dan menengah serta komunitas masyarakat di kawasan desa. Kinerja finansial BRI dari tahun 2020 hingga 2024 menunjukkan performa yang positif meskipun berada di tengah tekanan global seperti pandemi COVID-19. Evaluasi terhadap indikator keuangan seperti *Return on Equity* (ROE) dan *Earnings Per Share* (EPS) memperlihatkan pertumbuhan yang krusial dan mencerminkan efektivitas dalam manajemen modal dan peningkatan profitabilitas (Suharini dan Hastasari, 2025). Penurunan rasio *Price-to-Earnings* (P/E) mengindikasikan saham BRI semakin menarik bagi investor, sedangkan peningkatan pada *Dividend Yield* dan *Dividend Payout Ratio* menunjukkan komitmen perusahaan dalam mengupayakan laba yang maksimal untuk para pemegang saham.

Dalam menghadapi tantangan zaman, BRI terus melakukan inovasi dan transformasi, baik dari segi layanan maupun teknologi. BRI kini tidak hanya dikenal sebagai bank konvensional, tetapi juga sebagai institusi keuangan yang adaptif terhadap perkembangan zaman, terutama dengan masuknya era digital. Transformasi ini menjadi landasan penting bagi BRI dalam mempertahankan posisi dominannya di sektor mikro sekaligus memperluas jangkauan ke segmen lainnya. Sebagaimana dijelaskan oleh Riyadi dan Arifin (2020), transformasi digital di BRI merupakan bentuk respons terhadap perubahan perilaku nasabah serta kebutuhan efisiensi dan kecepatan layanan perbankan di masa sekarang.

Transformasi digital membawa dampak signifikan terhadap banyak bidang kehidupan, salah satunya adalah industri perbankan (Wicaksono et al., 2021). Transformasi tersebut menyebabkan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, di mana nasabah kini lebih memilih transaksi digital dibandingkan dengan kunjungan langsung ke kantor bank (Museba et al., 2021). Namun, terdapat salah satu bentuk digitalisasi perbankan adalah hadirnya agen yang memungkinkan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masyarakat, terutama di daerah dengan akses terbatas terhadap layanan perbankan, untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah. Dimana hal ini, kepercayaan menjadi faktor utama dalam keputusan bertransaksi.

Menurut Agustiningrum dan Andjarwati (2021), nasabah perlu merasa yakin bahwa transaksi aman dan layanan yang diberikan dapat diandalkan. Kepercayaan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keamanan sistem, transparansi informasi, reputasi penyedia layanan, serta pengalaman positif dari pengguna lain. Jika kepercayaan terhadap layanan digital rendah, masyarakat cenderung ragu untuk memanfaatkannya dan lebih memilih metode transaksi konvensional. Oleh karena itu, bank dan agen perbankan digital perlu membangun mekanisme perlindungan yang kuat dan menuguhkan pengetahuan terhadap masyarakat perihal manfaat dan perlindungan dalam transaksi digital.

Selain kepercayaan, menurut Ridzwan *et al.* (2021), kualitas layanan berperan penting dalam membentuk keputusan nasabah untuk bertransaksi. Pelayanan yang baik, cepat, dan efisien dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna (Rane *et al.*, 2023). Kenyamanan, kemudahan akses, serta keamanan transaksi menjadi faktor penentu keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Meskipun pertumbuhan transaksi digital meningkat pesat, tantangan yang dihadapi adalah bagaimana memastikan kepercayaan dan kualitas layanan tetap terjaga agar nasabah terus memilih menggunakan layanan agen dalam aktivitas perbankan mereka (Ridzwan *et al.*, 2021).

Menurut Khoiriyah dan Putra (2022) menjelaskan bahwa keputusan bertransaksi merupakan hasil dari proses evaluasi terhadap berbagai alternatif yang tersedia sebelum akhirnya konsumen memilih untuk melakukan transaksi. Dalam dunia perbankan, kepercayaan terhadap keamanan data serta kualitas layanan menjadi penentu utama keputusan nasabah untuk menggunakan layanan digital seperti mobile banking atau transaksi melalui agen perbankan (Ridzwan *et al.*, 2021). Namun, meskipun digitalisasi memberikan berbagai kemudahan, masih terdapat tantangan seperti kekhawatiran terhadap kebocoran data pribadi dan kurangnya transparansi layanan yang dapat mempengaruhi keputusan bertransaksi (Dewi dan Aris Tri Haryanto, 2021).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong industri perbankan untuk melakukan transformasi digital secara menyeluruh. Bank BRI sebagai salah satu pelaku utama dalam sektor keuangan Indonesia turut merespons perubahan ini dengan mengadopsi berbagai inovasi digital dalam sistem operasional maupun layanan nasabah. Digitalisasi perbankan tidak hanya menjadi pilihan, melainkan kebutuhan untuk mengoptimalkan potensi bersaing dalam lingkaran kontestasi dunia, juga perubahan perilaku nasabah yang semakin mengandalkan teknologi digital dalam aktivitas keuangannya (Wibowo dan Putri, 2020). Oleh karena itu, BRI menjadikan transformasi digital sebagai strategi utama dalam menjaga relevansi dan efisiensi institusinya di era industri 4.0.

Transformasi digital yang dilakukan BRI mencakup pengembangan infrastruktur teknologi, digitalisasi proses internal, serta peluncuran berbagai layanan berbasis digital seperti BRI^{mo} (*mobile banking*), internet banking, dan sistem transaksi *real-time* berbasis *cloud*. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman nasabah yang lebih cepat, mudah, dan aman. Menurut Lestari dan Wardani (2021), digitalisasi memungkinkan bank untuk mengurangi biaya operasional secara signifikan sekaligus meningkatkan jangkauan layanan ke segmen yang sebelumnya sulit dijangkau melalui metode konvensional. Hal ini memperkuat posisi BRI dalam menghadirkan layanan yang inklusif dan efisien bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang bermukim di kawasan 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal).

Selain pengembangan teknologi internal, BRI juga mendorong akselerasi digital dengan berinvestasi pada inovasi eksternal, termasuk kemitraan dengan fintech dan startup digital. Kolaborasi ini menciptakan ekosistem digital yang saling terhubung dan memperkuat kapabilitas layanan keuangan digital secara keseluruhan. Nugraha dan Raharjo (2022) menjelaskan bahwa digitalisasi yang diterapkan oleh lembaga keuangan besar seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bentuk adaptasi terhadap perubahan teknologi yang secara signifikan memengaruhi sektor perbankan global. Melalui inovasi layanan seperti BRILink, BRI berhasil meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperluas jangkauan layanan perbankan ke masyarakat, termasuk di wilayah terpencil. Inisiatif ini



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mendukung visi BRI dalam memperkuat inklusi keuangan serta mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis digital di Indonesia.

Berdasarkan laporan *summary* transaksi BRILink Web untuk periode November dan Desember 2024, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah transaksi di outlet Affan Cell yang berada di bawah Unit Sawangan Pamulang. Pada November 2024, tercatat 3.370 transaksi dengan total nominal Rp2,36 miliar dan total *fee* Rp5,36 juta. Pada Desember 2024, jumlah transaksi meningkat menjadi 5.147 transaksi, dengan total nominal Rp3,18 miliar dan total *fee* Rp8,62 juta. Ini menunjukkan peningkatan jumlah transaksi sebesar 52,8% (1.777 transaksi) dan peningkatan nominal sebesar 34,6% (Rp815,6 juta) dalam satu bulan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa terdapat pertumbuhan aktivitas transaksi yang signifikan, yang dapat disebabkan oleh meningkatnya kepercayaan pelanggan, strategi promosi yang lebih efektif, atau faktor musiman yang mendukung kenaikan transaksi pada bulan Desember.

Laporan *summary* transaksi BRILink Web untuk periode November 2024 mencatat total transaksi dari berbagai *outlet* yang tersebar di unit-unit kerja di wilayah Pamulang. Data mencakup jumlah transaksi, total nominal transaksi, serta total *fee* yang diperoleh oleh masing-masing outlet. Beberapa outlet dengan jumlah transaksi dan nominal terbesar termasuk Affan Cell (3,370 transaksi, Rp2,36 miliar, *fee* Rp5,35 juta), Zaza Cell (1,891 transaksi, Rp3,50 miliar, *fee* Rp3,20 juta), dan Aa Cell 2 (2,196 transaksi, Rp2,54 miliar, *fee* Rp3,18 juta). Sedangkan untuk periode Desember 2024 tercatat bahwa transaksi terbesar adalah Unit Sawangan Pamulang melalui outlet Affan Cell, yang mencatat 5.147 transaksi dengan total nominal Rp3.177.215.489 dan *fee* sebesar Rp8.616.887. Sementara itu, beberapa outlet lainnya juga menunjukkan volume transaksi yang tinggi, seperti Daffa Cell di Unit Parung Pamulang dengan 2.825 transaksi senilai Rp4.391.120.205, serta Zaza Cell dengan 2.581 transaksi mencapai Rp5.242.612.788. Maka dari itu, laporan ini memberikan gambaran performa transaksi BRILink di berbagai unit kerja, dengan dominasi outlet-outlet yang memiliki frekuensi transaksi tinggi dan nominal transaksi besar.

Maka dari itu, penelitian ini berfokus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan karena memiliki tingkat penggunaan layanan BRILink yang cukup tinggi, terutama



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sebagai alternatif transaksi perbankan bagi masyarakat yang memiliki akses terbatas ke kantor cabang bank. Wilayah ini juga menunjukkan tren peningkatan jumlah transaksi yang signifikan, sebagaimana terlihat dalam laporan transaksi BRILink Web, yang mencerminkan potensi besar dalam memahami aspek-aspek yang menentukan putusan konsumen dalam jual beli. Selain itu, Kelurahan Bedahan memiliki jumlah penduduk sebesar 64.433 jiwa yang memiliki karakteristik demografis yang beragam (Masri dan Aqil, 2018).

Menurut riset yang dijalankan Ridzwan *et al.* (2021) mutu penanganan yang optimal dapat meningkatkan keputusan bertransaksi, di mana semakin baik layanan penyalur BRILink, kian besar pula kecenderungan nasabah untuk berjual beli. Menurut Al Ridho dan Mahargiono (2021) menunjukkan, bahwa standar layanan cenderung berdampak negatif serta tidak terbukti memberikan kenyamanan pada klien. Wicaksono *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan berperan dalam meningkatkan keputusan penggunaan mobile banking, di mana pengguna merasa aman dan yakin untuk melakukan transaksi secara digital. Menurut Avif *et al.* (2022) menerangkan, keyakinan tidak berkontribusi signifikan terhadap ketetapan klien untuk menjalankan aktivitas finansial di platform DANA. Selain itu, menurut penelitian Museba *et al.* (2021) menjelaskan bahwa dengan mengoptimalkan jangkauan layanan keuangan yang terjangkau bagi masyarakat pendapatan rendah, inklusi keuangan dapat terdorong serta memperluas penggunaan transaksi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Beberapa penelitian sebelumnya berfokus pada peran kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi dalam layanan perbankan digital dan e-commerce. Ridzwan *et al.* (2021) mendapati, mutu layanan yang optimal meningkatkan keputusan bertransaksi, sementara Wicaksono *et al.* (2021) memaparkan bahwa keyakinan berperan penting dalam penggunaan mobile banking. Namun, Al Ridho dan Mahargiono (2021) menemukan bahwa kualitas layanan tidak selalu berdampak positif pada kepuasan konsumen, dan Avif *et al.* (2022) menyebutkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi di aplikasi DANA. Museba *et al.* (2021) menyoroti bahwa peningkatan akses layanan keuangan bagi masyarakat berpenghasilan rendah dapat memperluas inklusi keuangan, tetapi belum secara spesifik mengkaji bagaimana



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

agen BRILink berkontribusi terhadap inklusi keuangan di suatu daerah. Menilik paparan sebelumnya, penulis tergugah untuk mengajukan penelitian bertajuk **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Kenyamanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi keputusan konsumen dalam mengaplikasikan jasa perbankan digital, termasuk layanan agen BRILink. Nasabah yang tidak memahami layanan yang disediakan oleh agen BRILink cenderung enggan untuk menggunakannya, sehingga lebih cenderung melaksanakan transaksi langsung di bank. Di samping kenyamanan, terdapat aspek lain yang memengaruhi keputusan klien dalam menggunakan layanan agen BRILink, di antaranya adalah kepercayaan dan kualitas layanan yang diberikan oleh agen.

Kepercayaan yang diberikan oleh agen BRILink berperan penting dalam membangun rasa aman bagi nasabah. Agen perlu menjamin bahwa tiap transaksi yang dijalankan aman dan kredibel agar nasabah merasa nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Tak hanya itu, faktor mutu layanan turut menjadi elemen krusial dalam menarik minat konsumen untuk bertransaksi melalui agen BRILink. Dalam dunia perbankan, peningkatan kualitas layanan menjadi tuntutan utama untuk memastikan kepuasan nasabah. Pelayanan yang optimal akan menciptakan pengalaman transaksi yang lebih baik, sehingga nasabah lebih cenderung memilih layanan agen BRILink untuk kebutuhan perbankan mereka.

Maka dari itu, riset ini akan memusatkan perhatian pada pengaruh kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan agen BRILink serta dampak kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam bertransaksi melalui agen BRILink.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah penelitian yang telah diuraikan dengan pertanyaan:



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan bertransaksi (studi kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi (studi kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan dan mutu layanan terhadap keputusan bertransaksi (studi kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini merujuk pada rumusan masalah penelitian yang sebelumnya dijabarkan dengan tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan bertransaksi (studi kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok).
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi (studi kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok).
3. Menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi (studi kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok).

1.5. Manfaat Penelitian

Riset yang dijalankan oleh peneliti diharapkan dapat berkontribusi dalam aspek teoritis juga aspek praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menawarkan referensi dan wawasan baru bahwa terdapat imbas kepercayaan dan mutu layanan terhadap keputusan berjual beli.

2. Manfaat Praktis

Dalam riset ini dimaksudkan dapat membantu korporasi dalam memahami kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi masyarakat. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah, Bank BRI dapat mengoptimalkan strategi layanan BRILink untuk meningkatkan inklusi keuangan, memperkuat citra perusahaan di mata publik, serta membangun kepercayaan yang lebih tinggi dari nasabah



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan mitra bisnis.

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian yang mengusung judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi (Studi Kasus pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan Kota Depok)” ditulis terstruktur sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, pada bagian ini berisi uraian latar belakang penelitian yang membahas terkait adanya pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi. Lalu, terdapat rumusan masalah yang menjelaskan bahwa pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi. Dari rumusan masalah timbul pertanyaan dan tujuan mengenai penelitian, yaitu untuk mengidentifikasi pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi (Studi Kasus: Agen BRILink Kelurahan Bedahan, Kota Depok). Manfaat riset baik teori maupun praktis, serta susunan dalam penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, pada segmen ini berisikan teori dasar penelitian, yaitu kepercayaan, kualitas layanan dan keputusan bertransaksi. Sebagai tambahan, bab ini membahas mengenai riset-riset sebelumnya, mengkomparasikan lima penelitian terdahulu. Selanjutnya menjabarkan alur berpikir dan praduga penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini memuat penjelasan menyangkut bentuk penelitian dengan menggunakan tipe riset asosiatif pendekatan kuantitatif, kepercayaan, kualitas layanan dan keputusan bertransaksi sebagai objek penelitian dengan Agen BRILink Kelurahan Bedahan, Kota Depok sebagai subjek penelitian, data kuantitatif sebagai jenis data dengan perolehan data dari data primer, metode pengumpulan data penelitian adalah survei memanfaatkan media g-form, serta metode analisis data riset mengaplikasikan tes statistik deskriptif, uji normalitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, Pada bab ini berisi paparan analisis secara detail dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP, unit ini memaparkan kesimpulan dari riset yaitu apakah ada perubahan nilai perusahaan sebelum dan setelah menerbitkan *sustainability report*. Selain itu, peneliti mencantumkan saran untuk peneliti selanjutnya dan bagi perusahaan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan

Hasil riset ini ditujukan untuk melihat apakah terdapat implikasi kepercayaan dan kualitas layanan terhadap keputusan bertransaksi pada Agen BRILink Kelurahan Bedahan, Kota Depok. Temuan dari uji hipotesis yang diperoleh dirangkum antara lain:

1. Kepercayaan secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan tingkat kepercayaan tidak selalu sejalan dengan peningkatan keputusan untuk bertransaksi, yang mengindikasikan adanya perbedaan persepsi antara kepercayaan terhadap institusi (BRI) dan kepercayaan terhadap individu penyedia layanan (agen BRILink). Kepercayaan yang dibangun secara kelembagaan belum tentu terinternalisasi secara optimal dalam pelayanan oleh agen di lapangan.
2. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi. Semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan agen BRILink yang mencakup aspek keramahan, ketepatan transaksi, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan lokasi, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk melakukan transaksi melalui agen tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi aspek kunci dalam mendorong loyalitas dan partisipasi masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis agen.
3. Kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi. Kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku konsumen dalam memanfaatkan layanan agen BRILink. Fakta ini menggarisbawahi pentingnya sinergi antara pembangunan kepercayaan dan peningkatan kualitas layanan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam layanan keuangan digital, khususnya di tingkat komunitas.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2. Saran

5.2.1. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Keterbatasan riset ini terletak pada kuantitas variabel yang diteliti, yaitu sekadar mencakup kepercayaan dan kualitas layanan sebagai faktor yang memengaruhi keputusan bertransaksi. Maka dari itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi keputusan bertransaksi, seperti harga, kemudahan akses, keamanan, serta citra merek. Penambahan variabel tersebut dapat menyuguhkan penggambaran yang lebih holistik terkait sikap konsumen dalam menggunakan layanan keuangan berbasis agen. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif atau metode campuran (mixed methods) juga direkomendasikan agar dapat menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap agen BRILink, khususnya dalam konteks kepercayaan interpersonal. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperluas wilayah kajian ke daerah lain guna memperoleh perbandingan yang lebih luas dan meningkatkan generalisasi hasil penelitian ini terhadap populasi yang lebih beragam.

5.2.2. Saran Bagi Perusahaan

Bagi pihak perusahaan, khususnya BRI dan para agen BRILink di Kelurahan Bedahan, Kota Depok, disarankan untuk secara berkelanjutan memperbaiki mutu layanan guna menjawab ekspektasi serta kebutuhan pelayanan masyarakat. Pelatihan berkala bagi agen, baik dalam hal teknis operasional maupun soft skills seperti komunikasi dan pelayanan pelanggan, sangat penting untuk meningkatkan profesionalitas serta membangun kepercayaan nasabah. Selain itu, BRI perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja agen BRILink melalui survei kepuasan nasabah dan pengawasan langsung guna memastikan bahwa standar pelayanan telah diterapkan dengan baik. Perbaikan mutu layanan tidak sekadar memperlambat kesetiaan pelanggan, melainkan juga membangun reputasi yang positif terhadap layanan BRILink secara menyeluruh. Untuk membangun kepercayaan secara efektif, agen juga perlu menjaga integritas, transparansi, dan ketepatan dalam menjalankan transaksi, karena persepsi negatif terhadap individu agen dapat

berdampak pada keputusan masyarakat untuk tidak menggunakan layanan tersebut, meskipun kepercayaan terhadap institusi BRI tetap tinggi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningrum, D., & Andjarwati, A. L. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9.
- Al Ridho, M. A., & Mahargiono, P. B. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT Fastfood Indonesia, Tbk (Studi Kasus KFC Cabang Bg Junction Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(6).
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA*, 5(1), 18–23.
- Arianto (2018:83), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor; Dalam *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Avif, M. N., Salim, M. A., & Mustapita, A. F. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Privasi, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Di Aplikasi Dana (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(11).
- Dewi, S. N., & Aris Tri Haryanto. (2021). Peran Tampilan Produk, Keamanan dan Kemudahan Pada Keputusan Bertransaksi Menggunakan Jasa Pengiriman Shopee. *Jurnal Bisnis Terapan*, 5(1), 101–114. <https://doi.org/10.24123/jbt.v5i1.2841>
- Donni, J. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV Alfabeta.
- Hamdani, W., Paramita, R. W., & Mudhofar, M. (2020). Pengaruh Hutang, Pajak Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Manajemen Laba (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2018). *Journal of Accounting, ITB Widya Gama Lumajang*, 5(2), 100–109.
- Khoiriyah, U., & Putra, P. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2522. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6455>
- Lianardi, W., & Chandra, S. (2019). Analysis Of Service Quality, Product Completeness, And Price On Purchasing Decisions At Juni Minimarket Pekanbaru. *Kewirausahaan Dan Bisnis*, 45(1), 45–58
- Masri, Z. A., & Aqil, D. I. (2018). Latihan Dasar Kepemimpinan untuk Pemuda Kelurahan Bedahan Kecamatan Sawangan Kota Depok. *Jurnal PkM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 01(02), 179–184. www.wikipedia.co.id,
- Museba, T. J., Ranganai, E., & Gianfrate, G. (2021). Customer perception of adoption and use of digital financial services and mobile money services in



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Uganda. *Journal of Enterprising Communities*, 15(2), 177–203. <https://doi.org/10.1108/JEC-07-2020-0127>

Nurchaya, W. A., Arisanti, N. P., & Hanandhika, A. N. (2023). Penerapan Uji Asumsi Klasik untuk Mendeteksi Kesalahan Pada Data Sebagai Upaya Menghindari Pelanggaran Pada Asumsi Klasik. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(12), 472–481.

Rane, N. L., Achari, A., & Choudhary, S. P. (2023). Enhancing Customer Loyalty Through Quality Of Service: Effective Strategies To Improve Customer Satisfaction, Experience, Relationship, and Engagement. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, 5, 427–452. <https://doi.org/10.56726/irjmets38104>

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*, 1(38), 57–67.

Rizal, A. (2023). *Buku Ajar Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Deepublish Publisher.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.)*. John Wiley & Sons.

Wicaksono, M. B., Triwardhani, D., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan M-Banking Mandiri di Jakarta Selatan. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 2, 1090–1103. <https://www.cnbcindonesia.com/>

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuesioner

A. IDENTITAS RESPONDEN

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah Anda Pernah Melakukan Transaksi Menggunakan Agen BRILink?	Ya
	Jika “Ya” silakan menjawab pertanyaan berikutnya dan jika “Tidak” Anda dapat mengakhiri kuesioner ini.	Tidak
2	Nama	
3	Jenis Kelamin	Perempuan Laki-laki
4	Usia	17 - 22 Tahun
		23 - 28 tahun
		29 - 34 Tahun
		35 - 40 Tahun
5	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa
		Pegawai Negeri Sipil
		Pegawai Swasta
		Wiraswasta
6	Jangka Waktu Menggunakan Layanan Agen BRILink	Lainnya
		< 1 Tahun
		1 – 3 Tahun
		3 – 5 Tahun
		> 5 Tahun

B. KEPERCAYAAN

No	Pertanyaan/Pernyataan	Deskripsi Jawaban				
		STS	TS	RG	S	SS
1	Saya rutin memberikan masukan atau umpan balik kepada Agen BRILink karena saya percaya mereka akan memperhatikannya.					
2	Saya cenderung mempercayai informasi dan saran dari Agen BRILink saat memilih layanan keuangan					
3	Saya menerima informasi atau rekomendasi dari agen BRILink dengan baik					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	Saya bersedia mencoba layanan baru yang direkomendasikan oleh agen BRILink					
5	Saya bersedia memberikan data pribadi dan preferensi kepada agen BRILink					
6	Saya tidak merasa perlu mengecek ulang setiap informasi yang diberikan oleh Agen BRILink yang saya percaya					
7	Saya percaya dengan informasi dan kebijakan yang disampaikan oleh agen BRILink					
8	Saya merekomendasikan agen BRILink kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial					
9	Saya turut menyebarkan testimoni positif tentang agen BRILink					

C. KUALITAS LAYANAN

No	Pertanyaan/Pernyataan	Deskripsi Jawaban				
		STS	TS	RG	S	SS
1	Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan di agen BRILink sesuai dengan harapan saya					
2	Layanan yang diberikan oleh agen BRILink jarang mengalami kesalahan					
3	Petugas agen BRILink melayani dengan sopan dan ramah					
4	Keluhan saya ditanggapi dengan cepat dan diberikan solusi yang tepat					
5	Sarana dan prasarana di agen BRILink sangat memadai untuk menunjang pelayanan					
6	Jumlah petugas dan outlet BRILink memadai, sehingga saya tidak perlu antre terlalu lama					
7	Agen BRILink menawarkan berbagai pilihan dan fitur layanan yang inovatif					
8	Layanan di agen BRILink dapat disesuaikan dengan kebutuhan saya					
9	Lokasi agen BRILink mudah dijangkau dan nyaman untuk digunakan					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Pertanyaan/Pernyataan	Deskripsi Jawaban				
		STS	TS	RG	S	SS
10	Fasilitas seperti ruang tunggu, kebersihan, dan perlengkapan lainnya sangat mendukung kenyamanan saya saat bertransaksi					

D. KEPUTUSAN BERTRANSAKSI

No	Pertanyaan/Pernyataan	Deskripsi Jawaban				
		STS	TS	RG	S	SS
1	Layanan yang ditawarkan oleh agen BRILink sesuai dengan kebutuhan saya					
2	Saya merasa layanan dari BRILink memiliki nilai/manfaat yang sebanding dengan harga					
3	Saya percaya pada merek BRILink					
4	Saya cenderung setia menggunakan layanan BRILink					
5	Saya mudah mengakses layanan melalui agen BRILink					
6	Fasilitas yang tersedia di agen BRILink membuat saya merasa nyaman					
7	Saya membeli atau menggunakan layanan BRILink pada waktu yang sesuai dengan kebutuhan saya					
8	Saya sering melakukan transaksi di agen BRILink dalam satu periode tertentu					
9	Saya melakukan berbagai jenis transaksi dengan jumlah yang bervariasi di agen BRILink					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuesioner

N o	Kepercayaan (X1)									Kualitas Layanan (X2)										Keputusan Bertransaksi (Y)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	4	4	3	1	4	2	5	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
7	4	4	5	5	2	4	5	4	1	1	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	2	5	5	4	1	4
8	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
9	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
12	4	4	4	3	3	5	2	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
13	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
16	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
17	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5
18	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
20	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
21	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
22	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
23	4	4	4	3	5	4	2	2	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2	3
25	4	5	5	4	3	4	4	5	5	2	2	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5	5	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Kepercayaan (X1)									Kualitas Layanan (X2)										Keputusan Bertransaksi (Y)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
30	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
31	2	5	5	2	3	4	2	4	5	2	5	4	5	2	2	2	2	1	2	2	1	4	5	5	2	4	5	2
32	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
33	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
34	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
35	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
36	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
37	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
48	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
49	2	2	2	3	3	5	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Kepercayaan (X1)									Kualitas Layanan (X2)										Keputusan Bertransaksi (Y)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9
53	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5
59	4	4	5	3	3	3	5	3	5	4	4	4	3	4	2	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
60	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
61	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	3	5	5	1	5	2	3	2	5	5	2	4	5	2	3	5
67	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
68	4	5	5	3	3	2	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
69	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	4	5	2	3	2	4	5	2	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2
70	3	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
71	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
73	2	3	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2
74	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
75	5	4	4	3	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2
76	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
77	2	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

N o	Kepercayaan (X1)									Kualitas Layanan (X2)										Keputusan Bertransaksi (Y)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1 0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
78	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
79	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
80	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
81	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5
82	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
83	5	4	4	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	2	4	4	5	3	1	4	1	2	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5
90	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4
91	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
93	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
94	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5
95	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4
96	4	4	4	3	1	5	2	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
97	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepercayaan	100	26,00	45,00	37,6900	4,99028
Kualitas Layanan	100	27,00	50,00	43,2700	5,25675
Keputusan Bertransaksi	100	27,00	45,00	39,1300	4,63115
Valid N (listwise)	100				





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X1)

			Saya rutin memberikan masukan atau umpan balik kepada Agen BRILink karena saya percaya mereka akan memperbaikinya.	Saya cenderung mempercayai informasi dan saran dari Agen BRILink saat memilih layanan keuangan	Saya menerima informasi atau rekomendasi dari agen BRILink dengan baik	Saya bersedia mencoba layanan baru yang direkomendasikan oleh agen BRILink	Saya bersedia memberikan data pribadi dan preferensi kepada agen BRILink	Saya tidak merasa perlu mengecek ulang setiap informasi yang diberikan oleh Agen BRILink yang saya percaya	Saya percaya dengan informasi dan kebijakan yang disampaikan oleh agen BRILink	Saya merekomendasikan agen BRILink kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial	Saya turut menyebarkan testimoni positif tentang agen BRILink	Kepercayaan
Saya rutin memberikan masukan atau umpan balik kepada Agen BRILink karena saya percaya mereka akan memperbaikinya.	Pearson Correlation	1	.489**	.434**	.402**	.386**	.254**	.374**	.288**	.287**	.638**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.011	<.001	.004	.004	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Saya cenderung mempercayai informasi dan saran dari Agen BRILink saat memilih layanan keuangan	Pearson Correlation	.489**	1	.632**	.403**	.434**	.275**	.457**	.322**	.407**	.713**	
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	.006	<.001	.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Saya menerima informasi atau rekomendasi dari agen BRILink dengan baik	Pearson Correlation	.434**	.632**	1	.377**	.283**	.124	.346**	.252**	.341**	.598**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	.004	.221	<.001	.011	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Saya bersedia mencoba layanan baru yang direkomendasikan oleh agen BRILink	Pearson Correlation	.402**	.403**	.377**	1	.418**	.305**	.529**	.274**	.255**	.656**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.002	<.001	.006	.011	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Saya bersedia memberikan data pribadi dan preferensi kepada agen BRILink	Pearson Correlation	.386**	.434**	.283**	.418**	1	.447**	.435**	.242**	.330**	.691**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.004	<.001		<.001	<.001	.015	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Saya tidak merasa perlu mengecek ulang setiap informasi yang diberikan oleh Agen BRILink yang saya percaya	Pearson Correlation	.254**	.275**	.124	.305**	.447**	1	.169	.362**	.126	.539**	
	Sig. (2-tailed)	.011	.006	.221	.002	<.001		.093	<.001	.212	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Saya percaya dengan informasi dan kebijakan yang disampaikan oleh agen BRILink	Pearson Correlation	.374**	.457**	.346**	.529**	.435**	.169	1	.411**	.562**	.728**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.093		<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Saya merekomendasikan agen BRILink kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial	Pearson Correlation	.288**	.322**	.252**	.274**	.362**	.411**		1	.613**	.656**	
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.011	.006	.015	<.001	<.001		<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Saya turut menyebarkan testimoni positif tentang agen BRILink	Pearson Correlation	.287**	.407**	.341**	.255**	.330**	.126	.562**	.613**	1	.688**	
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	.011	<.001	.212	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Kepercayaan	Pearson Correlation	.638**	.713**	.598**	.656**	.691**	.728**	.726**	.656**	.688**	1	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kualitas Layanan (X2)

		Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan di agen BRILink sesuai dengan harapan saya	Layanan yang diberikan oleh agen BRILink jarang mengalami kesalahan	Petugas agen BRILink melayani dengan sopan dan ramah	Keluhan saya ditanggapi dengan cepat dan diberikan solusi yang tepat	Sarana dan prasarana di agen BRILink sangat memadai untuk menunjang pelayanan	Jumlah petugas dan outlet BRILink memadai, sehingga saya tidak perlu antre terlalu lama	Agan BRILink menawarkan berbagai pilihan dan fitur layanan yang inovatif	Layanan di agen BRILink dapat disesuaikan dengan kebutuhan saya	Lokasi agen BRILink mudah dijangkau dan nyaman untuk digunakan	Fasilitas seperti ruang tunggu, kebersihan, dan perlengkapan lainnya sangat mendukung kenyamanan saya saat bertransaksi	Kualitas Layanan
Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan di agen BRILink sesuai dengan harapan saya	Pearson Correlation	1	.513**	.393**	.442**	.477**	.491**	.456**	.504**	.380**	.375**	.710**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Layanan yang diberikan oleh agen BRILink jarang mengalami kesalahan	Pearson Correlation	.513**	1	.518**	.432**	.239**	.163	.430**	.370**	.271**	.266**	.589**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.017	.104	<.001	<.001	.006	.008	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Petugas agen BRILink melayani dengan sopan dan ramah	Pearson Correlation	.393**	.518**	1	.458**	.418**	.388**	.443**	.512**	.410**	.430**	.684**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Keluhan saya ditanggapi dengan cepat dan diberikan solusi yang tepat	Pearson Correlation	.442**	.432**	.458**	1	.544**	.478**	.484**	.339**	.468**	.499**	.719**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sarana dan prasarana di agen BRILink sangat memadai untuk menunjang pelayanan	Pearson Correlation	.477**	.239**	.418**	.544**	1	.615**	.540**	.547**	.502**	.627**	.770**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.017	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumlah petugas dan outlet BRILink memadai, sehingga saya tidak perlu antre terlalu lama	Pearson Correlation	.491**	.163	.388**	.478**	.615**	1	.440**	.459**	.461**	.451**	.698**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.104	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Agan BRILink menawarkan berbagai pilihan dan fitur layanan yang inovatif	Pearson Correlation	.456**	.430**	.443**	.484**	.540**	.440**	1	.547**	.588**	.622**	.777**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Layanan di agen BRILink dapat disesuaikan dengan kebutuhan saya	Pearson Correlation	.504**	.370**	.512**	.339**	.547**	.459**	.547**	1	.484**	.501**	.726**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Lokasi agen BRILink mudah dijangkau dan nyaman untuk digunakan	Pearson Correlation	.380**	.271**	.410**	.468**	.502**	.461**	.588**	.484**	1	.569**	.723**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.006	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fasilitas seperti ruang tunggu, kebersihan, dan perlengkapan lainnya sangat mendukung kenyamanan saya saat bertransaksi	Pearson Correlation	.375**	.266**	.430**	.499**	.627**	.451**	.622**	.501**	.569**	1	.748**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.008	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.710**	.589**	.684**	.719**	.770**	.698**	.777**	.726**	.723**	.748**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Keputusan Bertransaksi (Y)

Correlations											
		Layanan yang ditawarkan oleh agen BRILink sesuai dengan kebutuhan saya	Saya merasa layanan dari BRILink memiliki nilai/manfaat yang sebanding dengan harga	Saya percaya pada merek BRILink	Saya cenderung setia menggunakan layanan BRILink	Saya mudah mengakses layanan melalui agen BRILink	Fasilitas yang tersedia di agen BRILink membuat saya merasa nyaman	Saya membeli atau menggunakan layanan BRILink pada waktu yang sesuai dengan kebutuhan saya	Saya sering melakukan transaksi di agen BRILink dalam satu periode tertentu	Saya melakukan berbagai jenis transaksi dengan jumlah yang bervariasi di agen BRILink	Keputusan Bertransaksi
Layanan yang ditawarkan oleh agen BRILink sesuai dengan kebutuhan saya	Pearson Correlation	1	,605**	,397**	,445**	,448**	,589**	,599**	,389**	,556**	,763**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Saya merasa layanan dari BRILink memiliki nilai/manfaat yang sebanding dengan harga	Pearson Correlation	,605**	1	,523**	,392**	,322**	,617**	,414**	,282**	,682**	,739**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Saya percaya pada merek BRILink	Pearson Correlation	,397**	,523**	1	,425**	,298**	,489**	,346**	,293**	,632**	,669**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	,003	<,001	<,001	,003	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Saya cenderung setia menggunakan layanan BRILink	Pearson Correlation	,445**	,392**	,425**	1	,426**	,478**	,565**	,671**	,465**	,748**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Saya mudah mengakses layanan melalui agen BRILink	Pearson Correlation	,448**	,322**	,298**	,426**	1	,516**	,412**	,431**	,382**	,631**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,001	,003	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Fasilitas yang tersedia di agen BRILink membuat saya merasa nyaman	Pearson Correlation	,589**	,617**	,489**	,478**	,516**	1	,347**	,349**	,674**	,770**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Saya membeli atau menggunakan layanan BRILink pada waktu yang sesuai dengan kebutuhan saya	Pearson Correlation	,599**	,414**	,346**	,565**	,412**	,347**	1	,507**	,477**	,707**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Saya sering melakukan transaksi di agen BRILink dalam satu periode tertentu	Pearson Correlation	,389**	,282**	,293**	,671**	,431**	,349**	,507**	1	,546**	,693**
	Sig. (2-tailed)	<,001	,004	,003	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Saya melakukan berbagai jenis transaksi dengan jumlah yang bervariasi di agen BRILink	Pearson Correlation	,556**	,682**	,632**	,465**	,382**	,674**	,477**	,546**	1	,834**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Keputusan Bertransaksi	Pearson Correlation	,763**	,739**	,669**	,748**	,631**	,770**	,707**	,693**	,834**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

Kepercayaan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	9

Kualitas Layanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	11

Keputusan Bertransaksi (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,890	9

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,02822298
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,076
	Negative	-,076
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,163
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,163
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a										
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,949	1,758	3,384	,001					
	X1_Kepercayaan	-,120	,056	-,135	,035	,563	-,213	-,095	,502	1,992
	Kualitas Layanan	,871	,055	,989	<,001	,894	,848	,701	,502	1,992

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Uji Heteroskedastisitas

Metode Glejser

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,333	1,101	3,937	<,001
	X1_Kepercayaan	-,002	,035	-,044	,965
	Kualitas Layanan	-,063	,035	-,253	,071

a. Dependent Variable: ABSRes

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

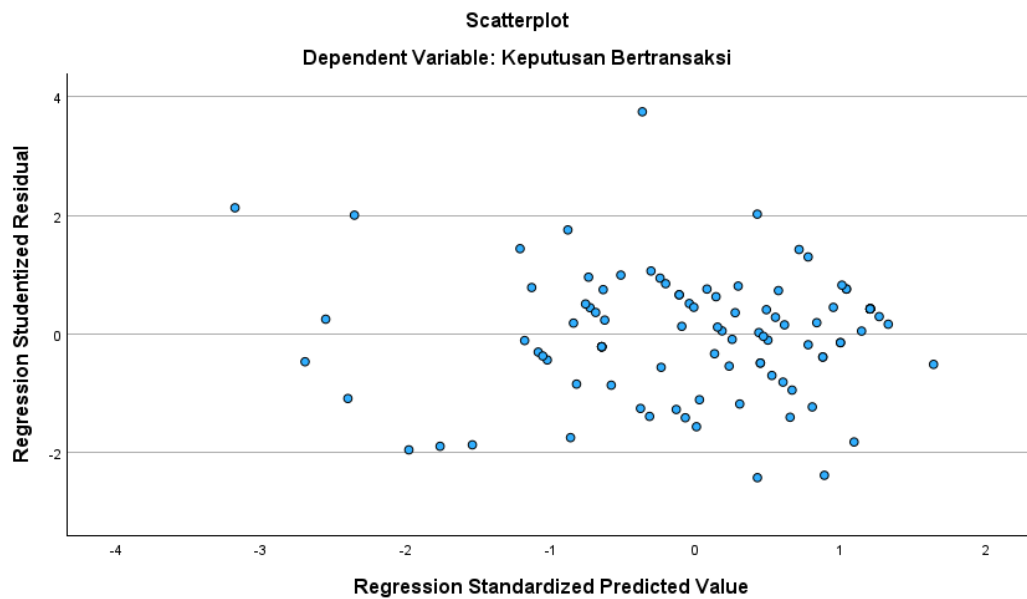


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Scatter Plot



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,949	1,758		3,384	,001					
	X1_Kepercayaan	-,120	,056	-,135	-2,144	,035	,563	-,213	-,095	,502	1,992
	Kualitas Layanan	,871	,055	,989	15,755	<,001	,894	,848	,701	,502	1,992

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Uji-T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,949	1,758		3,384	,001					
	X1_Kepercayaan	-,120	,056	-,135	-2,144	,035	,563	-,213	-,095	,502	1,992
	Kualitas Layanan	,871	,055	,989	15,755	<,001	,894	,848	,701	,502	1,992

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Uji-F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1716,055	2	858,027	204,365	<,001 ^b
	Residual	407,255	97	4,199		
	Total	2123,310	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kepercayaan

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
						F Change	df1	df2		
1	,899 ^a	,808	,804	2,04903	,808	204,365	2	97	<,001	2,149

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, X1_Kepercayaan

b. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta