

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Agen BRILink Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Toko Kelontong Esa di Jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi)

Vera Atika Sari

*Mahasiswa Adminitrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution No. 13 Perhentian Marpoyan,  
Pekanbaru, Indonesia 90221*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Agen BRILink terhadap kepuasan pelanggan (pada toko kelontong Esa di jalan jend. Sudirman Lubuk Jambi). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan transaksi dengan jumlah sampel yang diambil 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji t dan Uji Koefisien Determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa  $t$  hitung sebesar 33,567 dan  $t$  tabel sebesar 1,984 maka hal ini dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel artinya kualitas pelayanan (X) Agen BRILink memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pada toko kelontong esa di jalan jend. Sudirman Lubuk Jambi). Nilai  $R^2$  sebesar 0,920 atau 92,0% hal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Agen BRILink berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pada toko kelontong Esa di jalan jend. Sudirman Lubuk Jambi) sebesar 92,0% dan sisanya 07,8% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Agen BRILink

### Abstract

*The purpose of this study is to determine and analyze the effect of BRILink Agent service quality on customer satisfaction (at the Esa grocery store on Jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi). The population in this study were all customers who made transactions with a sample size of 100 respondents. This study used incidental sampling techniques. Data analysis techniques used in this study used Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression Test, t-Test and Determination Coefficient Test using the SPSS version 25 program. Based on the results of this study, it shows that  $t$  count is 33.567 and  $t$  table is 1.984, so it can be concluded that  $t$  count is greater than  $t$  table, meaning that the quality of service (X) of BRILink Agents has a significant influence on customer satisfaction (at the Esa grocery store on Jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi). The  $R^2$  value of 0.920 or 92.0% explains that the quality of BRILink Agent service has an effect on customer satisfaction (at the Esa grocery store on Jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi) of 92.0% and the remaining 07.8% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, BRILink Agent

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Di era globalisasi, perubahan berlangsung sangat cepat di berbagai sektor, mendorong pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang semakin praktis, efisien, dan hemat biaya. Perubahan ini juga mendorong masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih produk dan jasa, termasuk layanan keuangan.

Sebagai lembaga keuangan, bank berperan penting dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Layanan perbankan meliputi tabungan, pinjaman, transfer dana, hingga pembayaran tagihan. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 menjelaskan bahwa bank bertujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengelolaan dana secara efisien.

Salah satu bank milik negara, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, atau BRI, memiliki sejarah panjang sejak didirikan pada tahun 1895. Seiring waktu, BRI berkembang menjadi perusahaan terbuka dan terus meningkatkan inovasi layanannya, termasuk mengembangkan sistem keuangan digital dan layanan branchless banking. Perkembangan teknologi telah mengubah paradigma layanan perbankan. Jika dahulu nasabah mendatangi kantor bank, kini bank aktif menjangkau nasabah melalui layanan digital dan agen. Bank dituntut menghadirkan layanan cepat, aman, dan fleksibel untuk menjangkau masyarakat lebih luas.

Sebagai bagian dari Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), OJK meluncurkan program *Laku*

*Pandai* yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan perbankan melalui Agen. POJK No. 19/POJK.03/2014 mengatur bahwa bank dapat bekerja sama dengan agen untuk memperluas jangkauan layanan perbankan.

Menyambut kebijakan tersebut, BRI mengembangkan layanan BRILink. BRILink merupakan kerja sama BRI dengan nasabah yang menjadi agen untuk menyediakan layanan transaksi perbankan secara real-time menggunakan EDC mini ATM. Agen mendapatkan komisi dari setiap transaksi yang dilakukan.

Agen BRILink harus memenuhi beberapa syarat, antara lain telah menjadi nasabah BRI, memiliki usaha aktif minimal dua tahun, lokasi usaha strategis, serta memiliki surat keterangan usaha. BRILink mendukung transaksi melalui mesin EDC dan aplikasi BRIMobile, dengan dukungan jaringan Indosat dan Telkomsel.

Jenis layanan BRILink sangat beragam, mulai dari cek saldo, transfer antar bank, setor dan tarik tunai, hingga pembayaran tagihan dan pembelian pulsa. Kemudahan ini membuat layanan BRILink semakin diminati oleh masyarakat dari berbagai kalangan karena efisien dari segi waktu, biaya, dan aksesibilitas.

Toko kelontong Esa yang berada di Jalan Jend. Sudirman, Lubuk Jambi, merupakan salah satu agen BRILink yang aktif sejak 2020. Toko ini menjadi perantara masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus ke kantor cabang BRI.

**Tabel 1 Data jumlah transaksi BRILink Esa, tahun 2021-2024**

No	Tahun	Jumlah Transaksi	Pertumbuhan Transaksi
1.	2021	10.800	-
2.	2022	16.200	50,00%
3.	2023	18.00	11,11%
4.	2024	21.600	20,00%
Jumlah		66.000	

**Sumber : BRILink Esa 2025**

Berdasarkan tabel di atas, terlihat pertumbuhan transaksi yang signifikan pada tahun 2022 sebesar

50%. Meskipun menurun menjadi 11,11% di 2023, pertumbuhan kembali naik pada tahun 2024 menjadi 20%. Ini menunjukkan tren positif penggunaan BRILink di masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (Gultom et al., 2020), kepuasan pelanggan tergantung pada perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Kasmir (Mahira et al., 2021) menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah kunci dalam menciptakan kepuasan tersebut.

Sangadji & Sopiah (Mahira et al., 2021) membagi indikator pelayanan menjadi lima: keandalan, responsibilitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Indikator ini penting untuk mengevaluasi layanan yang diberikan agen BRILink terhadap harapan pelanggan.

**Tabel 2 Data Transaksi Harian Agen BRILink, periode 2025 Desember 2024 – 31 Desember 2024**

Tanggal	Jumlah Transaksi Berhasil	Jumlah Transaksi Gagal	Total Transaksi	Persentase Gagal
25 Des 2024	54	4	58	6.90%
26 Des 2024	57	3	60	5.00%
27 Des 2024	59	1	60	1.67%
28 Des 2024	60	2	62	3.23%
29 Des 2024	55	3	58	5.17%
30 Des 2024	52	2	54	3.70%
31 Des 2024	4	-	4	0.00%

**Sumber : Data Olahan Penelitian, 2025**

Data di atas menunjukkan fluktuasi dalam tingkat kegagalan transaksi. Tertinggi terjadi pada 25 Desember (6.90%) dan terendah pada 31 Desember (0.00%), mencerminkan peningkatan kualitas layanan menjelang akhir tahun.

Tujuan utama dari keberadaan Agen BRILink adalah memberikan layanan kepada masyarakat yang tidak terjangkau secara langsung oleh kantor bank. Dengan agen BRILink, masyarakat bisa melakukan berbagai transaksi secara mudah dan cepat.

Kualitas pelayanan dalam konteks Agen BRILink mencakup keramahan agen, ketepatan transaksi, kesiapan dalam melayani, dan kemampuan menangani keluhan. Layanan yang buruk bisa menimbulkan ketidakpuasan dan berpindahnya pelanggan ke penyedia layanan lain.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap BRILink dipengaruhi langsung oleh kualitas layanan yang diberikan. Agen yang kurang responsif, memiliki informasi yang tidak akurat, atau transaksi yang sering gagal akan berdampak negatif terhadap loyalitas pelanggan.

Fenomena seperti kegagalan transaksi dan minimnya kemampuan agen dalam memberikan informasi, jika terjadi berulang, dapat mengurangi kepercayaan pelanggan. Hal ini berpotensi menyebabkan penurunan volume transaksi dan peralihan pelanggan ke layanan lain.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, dapat dirumuskan

masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Agen BRILink (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi)
2. Bagaimana Kepuasan Pelanggan pada Agen BRILink (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi)
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Agen BRILink (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi)

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisa Kualitas Pelayanan pada Agen BRILink (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi)
2. Untuk mengetahui, menganalisa Kepuasan Pelanggan pada Agen BRILink (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi)
3. Untuk mengetahui, menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Agen BRILink (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi)

## STUDI KEPUSTAKAAN

### Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Amstrong dalam (Indrasari, 2019) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Dewanti & Tjandra dalam (Chandra et al., 2020) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan melebihi harapan pelanggan.

Adapun menurut Sangadji & Sopiah dalam (Mahira et al., 2021) indikator pelayanan dibagi menjadi lima diantaranya: *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empaty).

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

b. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, dan akurasi yang tinggi.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance* (jaminan)

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.

e. *Empaty* (empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual tau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

## Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam (Karundeng et al., 2021) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya, dimana jika kinerja juga gagal dalam memenuhi harapan pelanggan akan merasa tidak puas dan jika kinerja tidak sesuai dengan pemenuhan harapan konsumen, pelanggan akan puas.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam (Indrasari, 2019) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Tjiptono dalam (Prasetio, 2012) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui

harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/hasil yang diterimanya.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono yaitu:

- 1). Kesesuaian Harapan,
- 2). Minat Berkunjung Kembali,
- 3). Kesiediaan Merekomendasikan.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Ilmi, 2021) kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana kinerja yang dirasakan suatu produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jika suatu produk atau jasa tidak sesuai dengan ekspektasi maka perasaan seseorang akan merasa kecewa dengan produk tersebut sedangkan jika produk atau jasa sesuai dengan ekspektasi maka timbul perasaan puas.

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian survey deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif karena peneliti mengumpulkan data dengan menganalisis data dan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data dengan cara melakukan pengamatan ditempat penelitian.

Metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data

bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.(Sugiyono, 2022)

### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di cabang Agen BRILink Esa yang beralamat di jalan jendral. Sudirman Lubuk Jambi.

### Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2022) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang bertransaksi pada Agen BRILink di toko kelontong.

Menurut (Sugiyono, 2022) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian ini sebanyak 100 orang sebagai responden.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *insidental Sampling*. *Insidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2022).

### Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer, yaitu data yang penulis peroleh dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner dan observasi yang dilakukan peneliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner dan hasil wawancara dari responden, serta observasi di lapangan.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari dokumen, data-data, buku-buku, media elektronik, jurnal-jurnal dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan soal yang akan diteliti.

## Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2022)

## Uji Validitas dan Reliabilitas

### Uji Validitas

Uji validitas biasanya digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk membuka

sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan mengumpamakan nilai  $r$  table. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table dan nilai positif maka pertanyaan itu tidak valid.

Dengan ketentuan :

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pertanyaan dinyatakan valid.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dipakai untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang mengenai pernyataan adalah stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan Cronbach alpha  $>$  0,50

### Regresi Linear Sederhana

Menurut (Sugiyono, 2022) Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

$Y$  = Kepuasan Pelanggan (Variabel Dependen)

$X$  = Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi

### Uji Hipotesis

### Uji T (Parsial)

Uji parsial bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan mengasumsikan bahwa variabel dianggap konstan.

Uji t dilakukan dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$ , dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Apabila t hitung lebih besar ( $>$ ) t tabel, maka  $H_0$  ditolak dengan  $H_a$  diterima.
- Apabila t hitung lebih kecil ( $<$ ) t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel (X) terhadap variable (Y) dapat menggunakan uji koefisien. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) hanya berkisar antara 0-1, sementara jika nilai ( $R^2$ ) bernilai negative (-) maka dapat dikatakan bahwa tidak ada pengaruh variable (X) terhadap (Y). Semakin kecil nilai koefisien ( $R^2$ ), semakin lemah pengaruh variable (X) terhadap (Y).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Rekapitulasi Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X) & Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Skor	Kategori
		SS	S	KS	TS	STS			
1.	Tangibles (Bukti Fisik)	56	119	95	30	0	300	1.101	Setuju
2.	Reability (Kehandalan)	63	120	89	28	0	300	1.118	Setuju
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	53	125	89	33	0	300	1.098	Setuju
4.	Assurance (Asuransi)	60	116	89	35	0	300	1.101	Setuju
5	Empaty (Empati)	56	132	87	25	0	300	1.119	Setuju
<b>Total</b>		<b>288</b>	<b>612</b>	<b>449</b>	<b>151</b>	<b>0</b>	<b>1.500</b>	<b>5.537</b>	<b>Setuju</b>

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel Kualitas Pelayanan (X) bahwa indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) menunjukkan skor 1.101 dengan kategori setuju, indikator *Reability* (Kehandalan) menunjukkan skor 1.118 dengan kategori setuju, indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan skor 1.098 dengan kategori setuju, indikator *Assurance*

(Jaminan) menunjukkan skor 1.101 dengan kategori setuju, indikator *Empaty* (Empati) menunjukkan skor 1.119 dengan kategori setuju. Maka total skor variabel Kualitas Pelayanan yaitu 5.537 sesuai dengan pengukuran interval variabel Kualitas Pelayanan yaitu 5.103 – 6.303 dengan kategori setuju.

**Tabel 4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Skor	Kategori
		SS	S	KS	T S	ST S			
1.	Kesesuaian Harapan	57	11 7	94	32	0	300	1.09 9	Setuju
2.	Minat Berkunjung Kembali	64	11 8	84	34	0	300	1.11 2	Setuju
3.	Kesediaan Merekomendasikan	47	13 1	99	23	0	300	1.10 2	Setuju
<b>Total</b>		<b>16 8</b>	<b>36 6</b>	<b>27 7</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>900</b>	<b>3.31 3</b>	<b>Setuju</b>

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2025**

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) bahwa indikator Kesesuaian Harapan menunjukkan skor 1.099 dengan kategori setuju, indikator Minat Berkunjung Kembali menunjukkan skor 1.112 dengan kategori "Baik", indikator Kesediaan Merekomendasikan menunjukkan skor 1.102 dengan

kategori setuju. Maka total skor variabel Kepuasan Pelanggan yaitu 3.313 sesuai dengan pengukuran interval variabel Kepuasan Pelanggan yaitu 2.043 – 2.523 dengan kategori setuju.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Uji Validitas

Uji instrumen dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis statistik dengan bantuan program SPSS versi 25. Salah satu tahapan uji instrumen adalah uji validitas, yang bertujuan untuk mengetahui apakah item-item dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diuji dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dari hasil output SPSS dengan  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 5% (0,05). Dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, maka derajat kebebasan (df) dihitung menggunakan rumus  $df = n - 2$ , sehingga diperoleh  $df = 100 - 2 = 98$ .

Berdasarkan nilai  $df$  (*degree of freedom*) tersebut, maka nilai  $r$  tabel sebesar 0,197. Kriteria penentu validitas adalah apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $>$  0,197), maka item kuesioner dianggap valid dan layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel ( $r$  hitung  $<$  0,197), maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan sebaiknya tidak digunakan. Dengan demikian, uji validitas menjadi langkah penting untuk memastikan kualitas instrumen penelitian.

**Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)**

Variabel	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$ $\alpha=0,05$	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,843	0,197	Valid
	X2	0,809	0,197	Valid
	X3	0,858	0,197	Valid
	X4	0,865	0,197	Valid
	X5	0,816	0,197	Valid
	X6	0,840	0,197	Valid
	X7	0,841	0,197	Valid
	X8	0,860	0,197	Valid
	X9	0,839	0,197	Valid
	X10	0,879	0,197	Valid
	X11	0,846	0,197	Valid
	X12	0,827	0,197	Valid
	X13	0,804	0,197	Valid
	X14	0,830	0,197	Valid
	X15	0,837	0,197	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,861	0,197	Valid
	Y2	0,869	0,197	Valid
	Y3	0,851	0,197	Valid
	Y4	0,866	0,197	Valid
	Y5	0,850	0,197	Valid
	Y6	0,862	0,197	Valid

Variabel	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub> $\alpha=0,05$	Keterangan
	Y7	0,861	0,197	Valid
	Y8	0,782	0,197	Valid
	Y9	0,831	0,197	Valid

*Sumber: Data Olahan SPSS, 2025*

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa hasil dari uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan kuesioner dalam penelitian ini adalah valid.

### Uji Relibilitas

Uji reliabilitas adalah bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran suatu variabel bersifat konsisten. Pengukuran yang reliabel menunjukkan bahwa alat ukur tersebut mampu memberikan data yang stabil

dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 25 dengan metode statistik *Cronbach's Alpha*. Suatu data dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sama dengan atau lebih besar dari 0,6. Namun, jika nilai yang diperoleh di bawah 0,6, maka data tersebut dianggap belum reliabel.

**Tabel 6 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)**

Kuesioner	Cronbach's Alpha	Ketentuan Reliabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,970	>0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,951	>0,6	Reliabel

*Sumber : Data Olahan Penelitian, 2025*

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa koefisien alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,970 yang berarti lebih besar dari 0,6. Sedangkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,951 yang berarti lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa item kuesioner penelitian ini reliabel karena

nilai dari Cronbach,s Alpha lebih besar dari nilai koefisien alpha yaitu 0,6 berarti variabel yang digunakan sudah konsisten.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Uji analisis linear sederhana adalah alat ukur untuk mengukur

pengaruh variabel bebas (X) yaitu Kualitas Pelayanan. Apakah variabel berhubungan positif atau negatif.

Berikut adalah tabel analisis linear sederhana menggunakan SPSS versi 2025:

**Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.179	.971		1.214	.228
	TOTALX	.577	.017	.959	33.567	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2025**

$$Y = \alpha + BX$$

Keterangan

Y : Variabel Terikat

$\alpha$  : Konstanta

b : Koefisien arah dari regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel bebas (X) atau pengukur besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Agen BRILink, jika Kualitas Pelayanan naik satu unit.

X : Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

Hasil output SPSS diatas diperoleh persamaan regresi lienar sederhana sebagai berikut:

$$Y = 1.179 + 0,577 X$$

Maka persamaan ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- konstanta sebesar 1.179 yang artinya jika variabel X (Kualitas Pelayanan ) nilainya tetap, maka variabel terkait Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 1.179.
- Koefisien regresi variabel bebas X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,577 berarti jika Kualitas

Pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Pelanggan juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,577 satuan. Koefisien bernilai positif artinya memiliki hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Semakin menariknya Kualitas Pelayanan maka akan semakin tinggi Kepuasan Pelanggan.

### Uji Hipotesis Uji Parsial (T)

Uji t merupakan uji hipotesis yang memiliki tujuan untuk mengetahui variabel bebas X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh signifikan atau tidaknya terhadap variabel terkait Y (Kepuasan Pelanggan). Maka dalam hipotesis ini pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai sig. < dari 0,05 atau t-hitung > t-tabel maka terdapat pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terkait.
- Apabila nilai sig. > dari 0,05 atau t-hitung < dari t-tabel maka tidak

terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait.

**Tabel 8 Hasil Uji-T**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.179	.971		1.214	.228
	TOTALX	.577	.017	.959	33.567	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

**Sumber: Data Olahan Penelitian, 2025**

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa t-tabel jumlah sampel ( $n$ )=100, jumlah variabel ( $k$ ) = 2, taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  dan *degree of freedown* ( $df$ ) dapat dilihat berikut ini:

$$t\text{-tabel} = \alpha / 2 = n - k$$

$$= 0,05 / 2 = 100 - 2$$

$$= 0,025 = 98$$

$$= 1,984$$

Maka diketahui t-tabel dari 98 dengan alpha 0,025 yaitu 1,984 dari hasil SPSS versi 25 dengan arti t hitung > t-tabel = 33,567 > 1,984 dan

nilai sig. adalah  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima berarti variabel Kualitas Pelayanan ( $X$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien atau *R square* ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Hasil uji Koefisien determinasi dapat dilihat dibawah hasil data dari SPSS versi 25 diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 9 Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.959 <sup>a</sup>	.920	.919	1.932

a. Predictors: (Constant), TOTALX

**sumber: Data Olahan Penelitian, 2025**

Dari tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu sebesar 0,920 atau 92,0%. Hal ini menjelaskan bahwa Kualitas

Pelayanan Agen BRILink berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi) sebesar

92,0%. Sedangkan sisanya sebesar 07,8% dipengaruhi oleh variabel bebas yang lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Adapun variabel yang tidak diamati yaitu variabel pengaruh harga, pengaruh produk, pengaruh tempat, dan lain-lain.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil peneliti yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan Agen BRILink terhadap kepuasan pelanggan (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi) dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian diatas yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan Agen BRILink terhadap kepuasan pelanggan (pada toko kelontong Esa di jalan jend. Sudirman Lubuk Jambi). Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada (toko kelontong Esa di Jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi).
- b. Dari Hipotesis penelitian ini maka pengaruh kualitas pelayanan Agen BRILink terhadap kepuasan pelanggan (pada toko kelontong Esa di jalan Jend. Sudirman Lubuk Jambi) menyatakan setuju.
- c. Kualitas pelayanan pada Agen BRILink Toko Kelontong Esa berada dalam kategori baik, yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan*

*Empathy* dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran dari peneliti adalah menyarankan agar Agen BRILink Toko Kelontong Esa terus meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dalam hal responsivitas dan empati kepada pelanggan. Agen diharapkan lebih cepat dan tanggap dalam menangani keluhan atau pertanyaan, serta menunjukkan sikap ramah dan perhatian secara konsisten. Selain itu, perawatan berkala terhadap perangkat transaksi seperti EDC dan printer juga perlu diperhatikan agar tidak mengganggu kelancaran pelayanan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan indihome. *Journal Of Communication Education, 2*.  
<https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie*

- International Edition*, 6(11), 951–952.
- Suprayoga, Y., Vestikowati, E., & Endah, K. (2022). Kualitas Pelayanan Vaksinasi Covid 19 Oleh Pusat Kesehatan Masyarakat Banjar 1 Kota Banjar. *Unigal Repository*, 2(2).
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih*. 2.  
file:///C:/Users/rizky/Downloads/npioh,+Jurnal+Meijina+511-517.pdf
- Prasetio, A. (2012). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 3(1), 99-113.  
<https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.2284>
- Ilmi, N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus pada Pelanggan M22 Mini Cafe Surabaya ). *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(6), 1-15.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*.