

ABSTRAK

Muammar, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Agen Brilink Terhadap Minat Masyarakat Kelurahan Basirih Di Kota Banjarmasin (Studi Kasus Agen Brilink Munir Kelurahan Basirih), Pembimbing I : Farida Yulianti, Pembimbing II : Risnawati

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap minat transaksi masyarakat pada Agen Brilink.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan layanan jasa Agen Brilink Munir Kelurahan Basirih Kota Banjarmasin sebanyak 171 Orang. teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, Penentuan jumlah sampel yang akan diambil dari populasi pada penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin, yaitu sebanyak 63 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen, deskripsi variabel, uji asumsi klasik dan uji hipotesis

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan usaha berpengaruh terhadap minat melakukan transaksi BRILink baik secara uji parsial maupun secara uji simultan. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi minat beli konsumen. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan dan minat beli konsumen banyak dipengaruhi oleh indikator assurance (jaminan), tangible (bukti fisik) dan empathy (empati). Besaran kontribusi variabel pelayanan usaha terhadap minat beli konsumen dapat diketahui dengan melihat hasil uji determinasi (R^2) yaitu sebesar 75,8% sedangkan sisanya sebesar 24,2% berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Masyarakat, Transaksi Brilink

1. Ibu Hj. Farida Yulianti, SE, MM sebagai Pembimbing I dan Ibu Risnawati, SE, MM. selaku dosen pembimbing II telah memberikan arahan dan bimbingan penulisan penelitian ini
2. Pimpinan PT BRI Persero Cabang Banjarmasin dan pimpinan BRILink Munir beserta staf/karyawan telah banyak membantu penulis memberikan data dan informasi diperlukan selama melakukan penelitian skripsi ini.
3. Seluruh Dosen di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin telah banyak mengajarkan dan membantu penulis melakukan penelitian skripsi ini.
4. Kedua orang tua Ku terima kasih telah memberikan dorongan, bantuan dan energi sangat luar biasa keberhasilanku, do'a restu selalu aku minta agar semua cita-cita dapat tercapai dan selalu di Ridhoi Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, 2012. **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Bandung: Pustaka Setia, Cet ke-2
- Andriasan Sudarso, 2016. **Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan**, Ed. 1, Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish, 2016, hal. 57
- Basrah Saidani dan Samsul Arifin, 2012. **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market**, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No. 1, 2012, hal. 7
- Donni Juni Priansa, 2017. **Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer**, Bandung: Alfabeta, hal. 166-168
- Etta Mamang Sangadji, 2013. **Perilaku Kinsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian**, Yogyakarta: CV. Andi Office
- Hendra Fure, 2013. **Lokasi, Keberagaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca**, Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 3, 2013, hal. 273
- Hendra Fure, 2013. **Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca**, Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 3, 2013, hal. 275
- Indra Kanedi, dkk, 2017. **Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu**, Jurnal Pseudocode, Vol. IV, No. 1, 2017, hal. 38
- Indra Kanedi, dkk, 2017. **Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu**, Jurnal Pseudocode, Vol. IV, No. 1, 2017, hal. 38
- Muhammad Fakhru Rizky Nst dan Hanifa Yasin, 2014. **Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nallah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan**, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 14, No. 02, 2014, hal. 140
- Sentot Imam Wahjono, 2013. **Manajemen Pemasaran Bank**, Ed. 1, Cet. 2, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hal. 175