

PENGARUH KUALITAS JARINGAN INTERNET, BIAYA DAN FITUR LAYANAN MESIN EDC TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AGEN BRILINK DI KOTA PAREPARE

M. Rifai Inayatullah¹, Ardiansa², Ratih Puspita Siwi³
Program Studi Teknik Elektro, Universitas Teknologi Sulawesi

e-mail: 1rifai@gmail.com, 2ardiansa117@gmail.com
3ratihpuspitasawi@gmail.com,

Abstrak

Program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai) yang diluncurkan oleh Otoritas Jasa Keuangan terus diperkenalkan kepada seluruh masyarakat Indonesia. Setidaknya sudah ada tujuh belas bank yang bergabung dalam program ini salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Program Laku Pandai ini diselenggarakan oleh bank BRI yang dikenal dengan BRILink. BRILink ini merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada bulan November 2014. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Biaya Dan Fitur Layanan Mesin EDC terhadap kepuasan pelanggan Agen BRILink di kota Parepare dan untuk mengetahui dan menganalisis variabel manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Agen BRILink di kota Parepare. Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Jaringan Internet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di kota Parepare. Semakin tinggi Kualitas Jaringan Internet pada agen BRILink maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan agen BRILink di kota Parepare.

Kata kunci: *kualitas jaringan internet, biaya, fitur layanan, mesin edc, agen brilink*

Abstract

The branchless financial services program in the framework of financial inclusion (Laku Pandai) launched by the Financial Services Authority continues to be introduced to all Indonesian people. There are at least seventeen banks that have joined this program, one of which is Bank Rakyat Indonesia (BRI). The Laku Pandai program is organized by a BRI bank known as BRILink. BRILink is a Laku Pandai agent service owned by Bank BRI which was launched in November 2014. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Internet Network Quality, Fee and Service Features of EDC Machines on customer satisfaction BRILink Agents in Parepare city and to find out and analyze variables which one has the most dominant influence on customer satisfaction BRILink Agents in the city of Parepare. The results of this study are that the Internet network quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of BRILink agents in Parepare. The higher the Internet Network Quality at BRILink agents, the higher the customer satisfaction of BRILink agents in Parepare

Keywords: *internet network quality, fee, service feature, edc machine, brilink agents*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan dalam jasa keuangan perbankan, karena itu diperlukan suatu sistem manajemen sumber daya manusia yang baik. Pelayanan prima kepada pelanggan menjadi prioritas utama yang dihasilkan oleh karyawan. Jadi faktor tantangan perbankan tidak hanya sekedar memuaskan pelanggan tetapi harus mencoba untuk memberikan kepuasan kerja kepada karyawan. Hal ini merupakan faktor kunci yang penting untuk diperhatikan oleh manajemen.

Namun, tidak meratanya akses terhadap layanan perbankan ataupun jasa keuangan lainnya, hingga kini masih menjadi salah satu permasalahan yang dihadapi pemerintah. Apalagi, di daerah terpencil yang tidak dapat dijangkau oleh lembaga jasa keuangan. Masih banyak masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan perbankan dan layanan jasa keuangan lainnya, karena faktor lokasi tempat tinggal yang jauh dari kantor bank dan adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan.

Kondisi masyarakat yang belum mampu sepenuhnya mengenal layanan perbankan dan jasa keuangan lainnya berpotensi dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yang salah satu programnya adalah Branchless Banking (Laku Pandai). Program yang resmi diluncurkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dinilai telah cukup berhasil untuk mendekati masyarakat, khususnya terhadap lembaga jasa keuangan seperti bank. BRILink yang merupakan produk dari Bank BRI digunakan sebagai media baru dalam mempromosikan gerakan menabung. Selain itu, melalui agen BRILink, pelanggan yang tempat tinggalnya jauh dari bank bisa melakukan berbagai transaksi, seperti membuka tabungan, setoran tunai, hingga pembayaran.

Agen BRILink bisa setiap saat membantu pelanggan bertransaksi dan waktunya tidak terbatas. Hal ini berbeda dengan pelayanan bank yang waktunya dibatasi dengan jam operasional. Masyarakat di kota besar mungkin akan menganggap melakukan transaksi di kantor bank lebih baik jika dibandingkan melakukan transaksi di agen BRILink. Sementara bagi masyarakat yang tinggal di

pelosok, kemungkinan besar akan menganggap transaksi di agen BRILink lebih menguntungkan, karena di pelosok jumlah bank terbatas.

Layanan agen BRILink, secara operasional didefinisikan sebagai layanan keagenan dimana bank BRI bekerjasama dengan pihak ketiga (agen) dalam hal ini pelanggan BRI untuk memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik pelanggan BRI maupun non-pelanggan BRI, khususnya masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (unbanked atau unbankable).

Melalui agen BRILink, pelanggan BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai, serta melakukan transaksi pembayaran lainnya melalui agen..

Berdasarkan pembahasan tersebut, maka penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Biaya Dan Fitur Layanan Mesin EDC Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Di Kota Parepare.

a. Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian yang dilakukan oleh (RobiEkaPutra, RoniEkhaPutera dan DesnaAromatica, 2023). Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Agen BRILink sebagai kebijakan inklusi keuangan di Kabupaten Solok. Fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini adalah Agen BRILink yang merupakan salah satu wujud dari kebijakan inklusi keuangan sangat banyak ditemui di Kabupaten Solok, namun sebagian besar masyarakat belum mengetahui peran Agen BRILink yang dirasakan selain pelayanan keuangan saja. Penelitian ini didesain menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah dari hasil wawancara kepada Agen BRILink dan masyarakat yang ada di Kabupaten Solok sebagai daerah yang memiliki rentang wilayah yang luas dan jumlah agen BRILink yang besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Agen BRILink di Kabupaten Solok, selain memiliki peran penting dalam pelayanan keuangan, maka juga memiliki peran penting

dalam peningkatan aksibilitas masyarakat dan peningkatan perekonomian masyarakat di sekitar Agen BRILink. Selain itu, dampak non finansial yang dirasakan adalah intensitas hubungan social yang membuat Agen BRILink menjadi sosok yang penting dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (MuhammadHanafiZuardi,Rita Rahim, 2020) Penelitian ini bertujuan umengetahui dan mendeskripsikan apa yang menjadi pertimbangan dominan nasabah dalam memutuskan menggunakan layanan atau produk dari BRILink di desa Banjarrejo Lampung Timur, hasil dari penelitian ini pertimbangan yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink adalah dengan presentase 47,9% untuk layanan cepat yang didukung oleh hasil wawancara yaitu pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja pertimbangan kedua adalah product dari agen BRILink dengan presentase sebesar 26,0% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai terpenuhinya kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah. Pertimbangan ketiga adalah place dengan persentase 19,3% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal, aman dan strategis. Pertimbangan keempat adalah price dengan persentase 6,8% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai biaya administrasi dan biaya transportasi pada saat ingin melakukan transaksi di BRILink
3. Penelitian yang dilakukan oleh (LisaDarmaPutri, 2020) Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pelayanan usaha Agen BRILink terhadap minat transaksi masyarakat di desa Punggung Ladiang Kota Pariaman Berdasarkan perspektif Islam, hasil dari penelitian ini adalah pelayanan memiliki pengaruh terhadap minat transaksi masyarakat sebesar 48%, studi ini juga menyarankan beberapa hal terutama untuk agen BRILink untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan kedepannya.

b. Landasan Teori

1. Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan sehingga akan menurunkan laba perusahaan..

Menurut Schanaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat antara lain, hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumennya, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1994).

2. Kualitas Jaringan Internet

Kualitas jaringan merupakan salah satu pendorong utama kualitas layanan secara keseluruhan. Pelanggan dapat menilai kualitas jaringan berdasarkan kualitas dan kekuatan sinyal jaringan, jumlah error, kecepatan download dan upload, dan waktu respon sistem yang dimiliki oleh perusahaan. Kualitas jaringan yang buruk dapat mempengaruhi kepercayaan dan persepsi pelanggan (Thaichon & Antonio, 2014).

3. Biaya/Fee

Biaya adalah suatu bentuk pengorbanan terhadap sumber ekonomi yang dinyatakan dalam bentuk satuan uang, di mana hal tersebut sudah terjadi atau mungkin akan terjadi dalam upaya suatu perusahaan untuk mendapatkan barang

atau jasa (Purwaji dkk, 2018). Menurut Dunia dkk (2018), biaya merupakan suatu pengeluaran untuk mendapatkan barang atau jasa yang bermanfaat di waktu yang akan datang, atau memiliki kegunaan lebih dari satu periode akuntansi).

4. Fitur Layanan

Menurut Schmitt (2010) fitur merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda. Dengan adanya fitur memilih suatu produk untuk memilih produk yang diinginkan. dan bagi seorang pemasar fitur adalah kunci penting bagi perusahaan agar

mereka dapat membandingkan dengan produk pesaing lainnya

Indikator fitur layanan menurut Ponn (2008) yaitu:

1. Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa.
2. Keberagaman layanan transaksi.
3. Keberagaman fitur.
4. Inovasi produk.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan analisis kuantitatif, dengan maksud untuk mencari pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) yang menggunakan rumus statistik. Dengan metode ini, diharapkan dapat menjelaskan fenomena yang ada berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan..

B. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian berlangsung selama 2 (dua) bulan, mulai dari bulan Mei s/d Juni 2023, dan dilaksanakan di kota Parepare yaitu pada pelanggan pelanggan agen BRILink

C. Jenis Dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini untuk dianalisis adalah sebagai berikut :

1. Jenis Data

- a. Data kualitatif adalah data yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata. Data ini biasa didapat dari wawancara dan bersifat subjektif sebab data tersebut ditafsirkan lain oleh orang yang berbeda. Data kualitatif bisa diangkat dalam bentuk ordinat atau rangking.
- b. Data kuantitatif adalah data yang berwujud angka-angka. Data ini diperoleh dari pengukuran langsung maupun dari angka-angka yang diperoleh dengan mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. Data kuantitatif bersifat objektif dan bisa ditafsirkan sama oleh semua orang.

2. Sumber Data

- a. Data primer, adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan atau dapat juga dikatakan bahwa data primer adalah data yang pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti, baik dari hasil penyebaran kuisioner pada responden yang terpilih atau dari hasil wawancara langsung di lapangan.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau melewati perantara. Data sekunder diperoleh melalui data pustaka yakni dari berbagai macam bacaan baik berupa buku-buku, jurnal, majalah, artikel, dan berbagai hasil penelitian yang terkait dengan penelitian serta menelaah berbagai dokumen-dokumen organisasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung atas objek penelitian yang dimaksud untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang keberadaan objek penelitian dan kegiatan yang dilakukan.

2. Wawancara

Pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab secara lisan sambil bertatap muka dengan responden sehingga dapat diperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Kuesioner

Kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari daftar butir-butir pertanyaan ataupun pernyataan yang dibagikan kepada responden dan dipergunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.. kuisisioner yang digunakan adalah angket tertutup (close form questioner) yaitu kuisisioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban yang lengkap, sehingga responden hanya memberikan jawaban pada jawaban yang telah disediakan.

4. Dokumentasi

Pengumpulan data yang diperoleh baik melalui pencatatan-pencatatan maupun data-data yang didapat dari buku-buku yang terkait dengan objek penelitian.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah seluruh pelanggan yang melakukan transaksi perbankan pada agen BRILink di kota Parepare pada bulan Mei s/d Juni 2023

2. Sampel

Sampel merupakan bagian terkecil dari suatu populasi (Uma, 2001 : 77). Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan ditentukan berdasarkan rumus slovin sebagai berikut :

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persentase tingkat signifikansi (0,1)

Berdasarkan jumlah populasi yaitu sebesar 39,378 pelanggan maka :

Jumlah sampel adalah 99.75 dibulatkan menjadi 100 responden (pelanggan).

F. Metode Analisis Data

Pada prinsipnya, metode analisis data digunakan untuk mengolah data dengan menggunakan metode statistik untuk mencari kesimpulan. Dalam penelitian ini digunakan analisis sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif presentase digunakan untuk mendeskripsikan persentase masing-masing variabel yaitu : Kualitas Jaringan Internet, Biaya, Fitur Layanan dan Kepuasan Pelanggan. Pengukuran pada variabel yang diungkap dilakukan dengan memberikan skor dari jawaban instrument yang diisi oleh responden.

Sugiyono (2005), untuk membuat skor, digunakan skala likert untuk mengukur tingkat persetujuan yang mengukur suatu objek. Skor untuk kategori jawaban tertinggi diberikan angka 5 dan skor untuk kategori jawaban terendah diberikan angka 1.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif dengan menggunakan bantuan alat statistik analisis regresi berganda. Analisis dengan bantuan alat statistik ini digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari Kualitas Jaringan Internet, Biaya, Fitur Layanan terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Pelanggan Sugiyono (2005), untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka digunakan model regresi berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Kualitas Jaringan Internet

X2 = Biaya

X3 = Kelengkapan Fitur

b0 = Koefisien Konstanta

b1, b2, b3 = Koefisien Regresi

e = Faktor Kesalahan

Maka akan diperoleh koefisien korelasi (r) dan koefisien determinasi (R²). Untuk meneliti keakurasian hasil maka peneliti mengembangkan dua metode pengujian, yaitu :

a. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian simultan ini dilakukan dengan maksud untuk menguji hipotesis pertama yang dilakukan dengan uji F, yakni uji kolektif. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Uji F ini bermakna jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat Biaya 95% atau $P < 0,05$, dengan demikian hasilnya adalah tolak H_0 dan H_a diterima. Sebaliknya jika P

$> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Uji F ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

b. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian parsial ini dilakukan dengan maksud untuk menguji hipotesis kedua. Uji t ini dilaksanakan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel lain bersifat konstan. Dengan kriteria pengujian jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $P > 0,05$, maka hasil H_0 diterima dan H_a ditolak, selanjutnya diteliti bagaimana pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga akan nampak pengaruh yang paling signifikan.

G. Definisi Operasional dan Pengukurannya

Variabel terikat (dependent variable) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y) dan sebagai variabel bebas (independent variable) adalah Kualitas Jaringan Internet (X1), Biaya (X2), dan Fitur Layanan (X3).

Definisi operasional dari masing-masing variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan. Indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- a) Perbandingan situasi ideal
- b) Konfirmasi harapan
- c) Kepuasan secara menyeluruh

2. Kualitas Jaringan Internet (X1)

Kualitas Jaringan Internet adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Indikator Kualitas Jaringan Internet adalah sebagai berikut :

- a) Performa (performance)
- b) Keandalan (reliability)
- c) Keistimewaan (features)
- d) Daya tahan (durability)

3. Biaya (X2)

Biaya transaksi adalah semua pengeluaran untuk mendapatkan barang atau jasa yang bermanfaat di waktu yang akan datang. Biaya tersebut berasal dari penyedia barang atau jasa melalui pasar di luar biaya produksi. Indikator Biaya transaksi adalah sebagai berikut :

- a) Terjangkau (affordable)
- b) Kewajaran (Fairness)
- c) Kompetitif (Competitive)

4. Fitur Layanan(X3)

Fitur Layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap keberagaman layanan yang diharapkan dengan tingkat keberagaman layanan yang didapatkan

Indikator Fitur Layanan adalah sebagai berikut:

- a. Kemudahan akses informasi
- b. Keberagaman layanan transaksi.
- c. Keberagaman fitur.
- d. Inovasi produk

Semua indikator variabel dalam penelitian ini diukur dengan skala likert dengan nilai terkecil 1 dan tertinggi dengan nilai 5, yaitu :

- 1 = Sangat Tidak Memuaskan (STM)
Sangat Tidak Baik (STB)
Sangat Tidak Setuju (STS)

- 2 = Tidak Memuaskan (TM)
 Tidak Baik (TB)
 Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Memuaskan (M)
 Baik (B)
 Setuju (S)
- 5 = Sangat Memuaskan (SM)
 Sangat Baik (SB)
 Sangat Setuju (SS)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh variabel kualitas jaringan internet (X1), biaya (X2) dan fitur layanan mesin edc (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dalam penelitian ini diuji atau dianalisis dengan menggunakan metode regresi berganda. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang dilakukan, dapat diketahui besarnya koefisien regresi dan taraf signifikansi pengaruh antar variabel yang dianalisis, sehingga dapat dijelaskan bahwa hipotesis yang telah diajukan sebelumnya didukung dengan fakta diterima atau ditolak yang disertai dengan penjelasan sesuai dengan fakta yang sesungguhnya.

Pengaruh masing-masing variabel bebas (kualitas jaringan internet, biaya dan fitur layanan mesin edc) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) agen BRILink di Kota Parepare sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas jaringan internet terhadap kepuasan pelanggan

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas jaringan internet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di Kota Parepare. Semakin tinggi kualitas jaringan internet pada agen BRILink maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan agen BRILink di Kota Parepare.

Dari hasil tanggapan responden tersebut, menunjukkan bahwa kualitas

jaringan internet BRILink di Kota Parepare sudah sangat baik. Hal ini diperlihatkan dengan adanya kemudahan pelanggan dalam memperoleh layanan perbankan dan transaksi lainnya yaitu lokasi Agen BRILink yang mudah dijangkau oleh pelanggan kecepatan akses data dalam bertransaksi

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kecepatan akses internet mesin EDC pada Agen BRILink sangat baik yang memudahkan proses transaksi pelanggan.

2. *Pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan.*

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel biaya tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di Kota Parepare. Semakin tinggi biaya pelanggan agen BRILink maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di Kota Parepare.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, menunjukkan bahwa tingkat biaya pada agen BRILink di Kota Parepare sudah tergolong baik yang meliputi tingkat kewajaran biaya yang diperoleh.

3. *Pengaruh fitur layanan mesin edc terhadap kepuasan pelanggan.*

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel fitur layanan mesin edc tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di Kota Parepare. Semakin tinggi fitur layanan mesin edc kepada pelanggan agen BRILink maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di Kota Parepare.

Berdasarkan hasil tanggapan responden, menunjukkan bahwa tingkat fitur layanan mesin edc pada agen BRILink di Kota Parepare sudah tergolong baik dan lengkap

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan hal sebagai berikut:

1. Secara simultan variabel bebas yaitu Kualitas Jaringan Internet, Biaya Dan Fitur Layanan merupakan variabel yang terbukti secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di kota Parepare
2. Secara parsial variabel Kualitas Jaringan Internet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di kota Parepare
3. Secara parsial variabel Biaya berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di kota Parepare
4. Secara parsial variabel Fitur Layanan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan agen BRILink di kota Parepare

SARAN

Berdasarkan penelitian diatas diharapkan pihak Agen BRiLink dalam hal ini pemilik layanan yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan khususnya kualitas jaringan internet, serta tetap berkomitmen dalam menjaga kepercayaan dan secara regular menambahkan fitur layanan yang ada pada mesin EDC Agen BRILink sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan RahmatNya sehingga penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Jaringan Internet, Biaya dan Fitur Layanan Mesin EDC Terhadap Kepuasan Pelanggan Agen Brilink di Kota Parepare” dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih kepada Universitas Teknologi Sulawesi dan teman-teman peneliti yang membantu selama proses penelitian ini, dan juga pihak Agen BRILink di Kota Parepare yang telah menerima kami untuk meneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan , Handi, 2008, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Iskandar. 2008. Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif). Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kotler, Philip,1997. Marketing Management, ,Prentice Hall,Inc,New Jersey.
- . 2000. Marketing Management. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta
- . 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip. Dan Gary Amstrong. 1996. Principles of Marketing Sevent Edition, New Jersey: Orenticell-Hall
- K Parasuraman, A.Zeithhaml Lavenia dan Berry Leonard L, 1988. Serqual ItemScale for Measuring Consumer Perception of Servive Quality. Journal of Retailing
- Payne, A. 2001. Services Marketing. Alih bahasa oleh Fandy Tjiptono. Penerbit Andi. Yogyakarta
- . 2002. The Essence Of Marketing (Pemasaran Jasa) Jakarta: Kanisus.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administasi. Bandung : Alvabeta.
- . 2010. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Supranto J, 2001. Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan untuk menaikkan pangsa Pasar, Rineka Cipta Cetaka II, Jakarta
- Tjiptono, 1999. Prinsip-prinsip Total Quality Service, Yogyakarta: Penerbit Andi
- . 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.