

**PENGARUH REPUTASI BANK, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI  
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI AGEN BRILINK DI MAGETAN**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Anis Dwi Lestari  
NIM 18414858  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

**PENGARUH REPUTASI BANK, KUALITAS LAYANAN, DAN PERSEPSI  
NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI AGEN BRILINK DI MAGETAN**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Anis Dwi Lestari  
NIM : 18414858  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Reputasi Bank, Kualitas Layanan, dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink di Magetan

Nama : Anis Dwi Lestari

NIM : 18414858

Tempat, Tanggal Lahir : Magetan, 30 Oktober 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 10 Agustus 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Adi Santoso, SE.,MM  
NIDN.0727118803



Sri Hartono, SE.,MM  
NIDN.0730127002


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIP. 19760508 200501 1 002


Dosen Penguji



Adi Santoso, SE.,MM  
NIDN.0727118803



Naning Kristiyana, SE., MM  
NIDN. 0721117501



Wahna Widhianingrum, SP., MM  
NIDN. 0707118602

## RINGKASAN

Pengaruh Reputasi Bank, Kualitas Layanan, dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink di Magetan.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Reputasi Bank terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink di Magetan. (2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink di Magetan. (3) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Persepsi Nasabah terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink di Magetan. (4) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Reputasi Bank, Kualitas Layanan, dan Persepsi Nasabah secara simultan terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink di Magetan.

Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yaitu data primer dengan menggunakan responden agen BRILink yang berada di Magetan sebanyak 63 responden. Analisis digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis linear regresi berganda dengan menggunakan bantuan SPSS 2018.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel reputasi bank, kualitas layanan, dan persepsi nasabah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial terhadap keputusan nasabah untuk menjadi agen BRILink di Magetan, dan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel kualitas layanan.

***Kata Kunci:*** Reputasi Bank, Kualitas Layanan, Persepsi Nasabah.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan berkahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Pengaruh Reputasi Bank, Kualitas Layanan, dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink di Magetan” ini penulis susun dalam rangka penyelesaian studi pada Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis Menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis menemui banyak kendala. Oleh karena dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Happy Susanto, M.A. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas yang mendukung selama saya menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan selama saya menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku ketua Prodi Manajemen yang telah memberikan kesempatan, fasilitas dan persetujuan untuk mengadakan penelitian.
4. Bapak Adi Santoso, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, masukan, serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Sri Hartono, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, masukan, serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen yang telah begitu tulus untuk memberikan ilmunya selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Ponorogo sebagai bekal penulis dalam penelitian ini.
7. Terimakasih kepada Bapak/Ibu agen BRILink yang telah memberikan waktu dan mengizinkan penulis melakukan penelitian mengenai agen BRILink di Kabupaten Magetan.
8. Kedua Orang Tua saya yang sangat teramat saya sayangi dan cintai Ibu Sukinah dan Bapak Sugeng serta kakak saya Ajeng Putri Pratama yang senantiasa selalu mendukung langkah saya, memberikan semangat, dukungan, motivasi, waktu, materi,

dan do'a yang tulus serta kasihnya yang senantiasa tercurah kepada saya dalam setiap langkah dan perjuangan dalam proses penyusunan skripsi ini.

9. Sahabat-sahabat saya Maya, Fahma, Cetrin, Amel, Andrie, Asha, Aye, Dian, Erma, Adi, Pangky, yang saya sayangi terimakasih telah memberi warna dalam hidup saya dan turut membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini serta untuk semua teman-teman seperjuanganku di Kelas Manajemen G 2018 serta teman-teman yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu dalam penelitian ini, terimakasih atas dukungan dan motivasi dari kalian semua, semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan kesehatan kepada kalian semua. Amin
11. Terakhir saya ucapkan terimakasih kepada Anis Dwi Lestari, terimakasih telah berjuang, terimakasih untuk tidak menyerah, untuk semua tangis tawa selama ini kamu adalah kamu yang hebat dan kuat.

Keberadaan skripsi ini merupakan salah satu symbol tersendiri bagi penulis. Akhirnya tiada yang bisa penulis sampaikan kecuali ucapan terimakasih dan mohon maaf atas kekhilafan dan ketidak sempurnaan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga segala sumbangsih yang begitu tulus dari semua rekan-rekan dan semua pihak mendapatkan pahala yang berlipat ganda. Semoga Allah SWT selalu memberikan karunia limpahan rahmat dan berkat-Nya atas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Harapan dari peneliti semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Ponorogo, 10 Agustus 2022



Anis Dwi Lestari

18414858

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya seni sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



## MOTTO

“Tetap Menjadi Manusia Versi Terbaikmu”

“Iso Ora Iso Kudu Isoo”





## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
RINGKASAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR.....	v
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I .....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB II.....	8
A. LANDASAN TEORI .....	8
1. Manajemen.....	8
2. Manajemen Pemasaran.....	9
3. Marketing Mix.....	9
4. Perilaku Konsumen.....	12
5. Perbankan .....	13
6. Reputasi Bank .....	17
7. Kualitas Layanan .....	21
8. Persepsi Nasabah .....	24
6. Pengambilan Keputusan .....	27
B. PENELITIAN TERDAHULU .....	29
C. KERANGKA PEMIKIRAN .....	30
D. HIPOTESIS .....	31
BAB III.....	34

A. RUANG LINGKUP PENEITIAN.....	34
B. POPULASI DAN SAMPEL.....	34
C. Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	36
D. Definisi Operasional Variabel .....	38
E. Metode Analisis Data.....	41
BAB IV.....	48
A. Hasil Penelitian .....	48
1. Gambaran Umum BRILink.....	48
2. Gambaran Reputasi Perusahaan Terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink.....	50
3. Gambaran Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink.....	50
4. Gambaran Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Menjadi Agen BRILink.....	51
5. Gambaran Umum Responden .....	51
6. Deskripsi Variabel Penelitian.....	55
7. Uji Instrumen.....	61
8. Uji Asumsi Klasik .....	63
9. Teknik Analisa Data .....	67
BAB V .....	80
A. KESIMPULAN .....	80
B. SARAN .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Karanagan .....	31
Gambar 2 Uji Heterokedastisitas .....	66
Gambar 3 Daerah Penerimaan dan Penolakan H01 .....	71
Gambar 4 Daerah Penerimaan dan Penolakan H02 .....	72
Gambar 5 Daerah Penerimaan dan Penolakan H03 .....	73
Gambar 6 Kurva Uji F .....	7



## DAFTAR TABEL

Table 1 Data jumlah agen BRILink 5 tahun terakhir.....	5
Table 2 Penelitian Terdahulu .....	29
Table 3 Skala Likert .....	38
Table 4 Letak Geografis Kabupaten Magetan, Jawa Timur.....	49
Table 5 Batas Wilayah.....	49
Table 6 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	52
Table 7 Deskripsi Usia Responden.....	53
Table 8 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	54
Table 9 Deskripsi Masa Kerja Agen BRILink .....	55
Table 10 Tanggapan Responden Tentang Variabel Reputasi Bank .....	56
Table 11 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan.....	57
Table 12 Tanggapan Responden Tentang Variabel Persepsi Nasabah.....	59
Table 13 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Nasabah.....	60
Table 14 Uji Validitas.....	61
Table 15 Uji Reliabilitas .....	63
Table 16 Uji Normalitas .....	64
Table 17 Uji Multikolinearitas .....	65
Table 18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
Table 19 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$ .....	69
Table 20 Hasil Uji T .....	70
Table 21 Hasil Uji F .....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	86
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	90
Lampiran 3 Tingkat Capaian Responden.....	93
Lampiran 4 Hasil Anslisis Deskriptif Karakter Responden .....	95
Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif Responden .....	97
Lampiran 6 Uji Validitas .....	104
Lampiran 7 Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	110
Lampiran 9 Uji Regresi Linear Berganda .....	111
Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi R2 .....	111
Lampiran 11 Uji Hipotesis .....	112
Lampiran 12 Surat Ijin Penelitian.....	113
Lampiran 13 Berita Acara.....	114

