



**PENGARUH KETERSEDIAAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM)  
DAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat - Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)  
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**ABDULLAH AL AMIN SIREGAR**

**NIM 18 401 00293**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2023**



**PENGARUH KETERSEDIAAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM)  
DAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat - Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)  
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh:**

**ABDULLAH AL AMIN SIREGAR**

**NIM 18 401 00293**

**Pembimbing I**

**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M. Si**  
**NIP. 197808182009011015**

**Pembimbing II**

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E**  
**NIP. 199302272019031008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN  
AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang. Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

---

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **ABDULLAH AL AMIN SIREGAR**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 11 Juli 2023  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN SYAHADA  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **ABDULLAH AL AMIN SIREGAR** yang berjudul "**Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine (Atm)* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr.Wb.*

**Pembimbing I**

**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M. Si**  
NIP. 197808182009011015

**Pembimbing II**

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E**  
NIP. 199302272019031008

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ABDULLAH AL AMIN SIREGAR**

NIM : 18 401 0293

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine (Atm)* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan”**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini UIN SYAHADA Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidimpuan

Pada tanggal: Juli 2023

Yang menyatakan,



**ABDULLAH AL AMIN SIREGAR**

NIM. 18 401 00293

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ABDULLAH AL AMIN SIREGAR**

NIM : 18 401 00293

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **“Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine* (Atm) dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan”.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Juli 2023  
Saya yang menyatakan,



**ABDULLAH AL AMIN SIREGAR**  
**NIM. 18 401 00293**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : Abdullah Al Amin Siregar  
**NIM** : 18 401 00293  
**Fakultas/Program Studi** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Ketersediaan Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

**Ketua** :  
**Sekretaris** :

**Nofinawati, SEI., M.A.**  
**NIDN. 2016118202**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
**NIDN. 2017038301**

**Anggota**

**Nofinawati, SEI., M.A.**  
**NIDN. 2016118202**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd**  
**NIDN. 2017038301**

**Adanan Murroh Nasution, M.A.**  
**NIDN. 2104118301**

**Arti/Damisa, M.E.I.**  
**NIDN. 2020128902**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/ 25 Juli 2023  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 71,25 (B)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KETERSEDIAAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) DAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : ABDULLAH AL AMIN SIREGAR  
NIM : 18 401 00293**

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
Syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 29 September 2023



**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.**  
NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama** : Abdullah Al Amin Siregar  
**NIM** : 1840100293  
**Judul Skripsi** : **Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.**

Meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya menjadikan perusahaan Perbankan Syariah semakin sulit dalam melayani nasabah yang berakibat pada kepuasan yang diperoleh. Oleh karena itu perusahaan perbankan syariah menawarkan kepada nasabah berupa produk, jasa dan fasilitas yang dimiliki Bank. Salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia adalah fasilitas *automatic teller machine* (atm) dan *mobile banking*. Berdasarkan hasil observasi peneliti kepada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dengan tersedianya *automatic teller machine* (atm) dan *mobile banking* dapat mempercepat proses transaksi nasabah dan kepuasan nasabah menjadi meningkat. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ketersediaan *automatic teller machine* (atm) dan *mobile banking* secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori-teori mengenai kepuasan, faktor – faktor kepuasan, pengukur kepuasan, *automatic teller machine* (atm) dan *mobile banking*. Berdasarkan dengan itu, kajian ini dihubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode *field reseach*. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Pengumpulan data dengan cara observasi langsung dilapangan, sebar angket, dan wawancara. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji validalitas, reabilitas, analisis deskriptif, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji t dan uji F menggunakan SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji F diketahui bahwa variabel *automatic teller machine* (atm) dan *mobile banking* berpengaruh signifikan dan serempak terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara parsial variabel *automatic teller machine* (atm) dan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci** : **Atm, Kepuasan, Mobile Banking, Perbankan**



## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah*, puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “**Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S. E) dalam ilmu perbankan syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag, selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag, selaku Wakil

Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A, selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahannya, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.
5. Bapak Yusri Fahmi M. Hum. Selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
7. Terima kasih kepada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yang telah memberikan informasi terkait penelitian saya. Serta terima kasih kepada seluruh nasabah yang telah terlibat dalam membantu proses penelitian saya.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ibunda Dahlia Ritonga dan Ayahanda Samsuddin Siregar, yang telah berjuang menyekolahkan saya dan anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang diharapkan semasa hidupnya. Tidak lupa juga kepada saudara saya, kakak Melisya Yuli Siregar, kakak Refika Yuliana Siregar, abang Imam Syahputra Siregar dan kakak ipar saya Nonika Pohan. Serta tidak lupa kepada semua keluarga peneliti yang tidak dapat disebutkan satu - persatu. Do'a dan usaha mereka yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
9. Kepada Nova Angelina Simatupang dan teman-teman terbaik saya Ahmad Khairi Harahap, Bung Rano, Syarifuddin Nasution, Andi Aziz, M. Siddiq, Putri Syafitri Siregar, Rini Octavia Harahap, Nur Janna Pohan, Chendinda Claudia Daulay, Widya Astuti Siregar, Ana Andriani, Anita Sari Siregar,

Nurkhonijan, Nurfa Sintia Daulay yang turut menyemangati peneliti dan tiada hentinya memberi dukungan kepada peneliti.

10. Terimakasih kepada teman- teman Perbankan Syariah 7 angkatan 2018 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dalam penyusunan skripsi ini.

Bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan amat sangat berharga, peneliti mungkin tidak dapat membalasnya dan tanpa kalian semua peneliti bukan siapa-siapa. Semoga Allah SWT memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Mei 2023  
Peneliti

**Abdullah Al Amin Siregar**  
**NIM. 18 401 00293**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dammah</i>	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

### 3. Maddah

Adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اِو...	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
اِ... اِو...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
اِو...	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### D. *Syaddah (Tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### E. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

١. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /w/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## F. *Hamzah*

Dinyatakan di depan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.



## H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQSAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TERANSLITERASI ARAB-LATIN .....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Defenisi Operasional Masalah .....	9
E. Rumusan Masalah.....	10
F. Tujuan Peneltian .....	10
G. Manfaat Penelitian .....	11
H. Sistematika Pembahasan.....	12

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori .....	13
1. Kepuasan.....	13
a. Pengertian Kepuasan.....	13
b. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah .....	14
c. Metode Pengukur Kepuasan.....	15
d. Elemen Kepuasan Nasabah .....	18
2. <i>Automatic Teller Machine</i> .....	19
a. Pengertian ATM .....	19
b. Jenis Mesin ATM .....	21
c. Beberapa Jaringan ATM .....	23
d. Kartu Plastik .....	25
e. Pelayanan ATM.....	26
f. Hubungan ATM dengan Kepuasan Nasabah. ....	26
3. <i>Mobile Banking</i> .....	27
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	27
b. Jenis Transaksi <i>Mobile Banking</i> .....	29
c. Hal Diperhatikan untuk Keamanan <i>mobile banking</i> .....	30
d. Sejarah <i>Mobile Banking</i> .....	30
e. Sikap Positif Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	31

f. Hubungan <i>mobile banking</i> dengan Kepuasan Nasabah.....	33
4. Landasan Syariah Tentang Kepuasan .....	34
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Kerangka Pikir .....	39
D. Hipotesis .....	40

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	41
B. Jenis Penelitian .....	41
C. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel.....	42
D. Sumber Data .....	43
1. Data Primer .....	44
2. Data Skunder.....	44
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	44
1. Wawancara .....	44
2. Observasi.....	45
3. Dokumentasi .....	45
4. Angket.....	45
F. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reabilitas.....	46
G. Analisis Data.....	47
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	47
2. Uji Normalitas.....	47
3. Uji Asumsi Klasik .....	48
a. Uji Multikolinearitas .....	48
b. Uji Heteroskedastisitas .....	48
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	49
5. Uji Hipotesis .....	50
a. Uji t.....	50
b. Uji F.....	50

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
1. Kota Padangsidempuan .....	52
2. Profil Bank Syariah Indonesia .....	54
a. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia .....	54
b. Visi Bank Syariah Indonesia .....	56
c. Misi Bank Syariah Indonesia .....	56
d. Fasilitas Bank Syariah Indonesia .....	57
B. Deskripsi Data Penelitian .....	57
C. Hasil Analisis Data .....	83
1. Uji Validitas dan Reabilitas .....	83
a. Uji Validitas .....	83

b. Uji Reabilitas .....	85
2. Analisis Deskriptif .....	86
3. Uji Normalitas .....	87
4. Uji Asumsi Klasik .....	88
a. Uji Multikolinearitas .....	88
b. Uji Heteroskedastisitas .....	88
5. Uji Regresi Linear Berganda .....	89
6. Uji Hipotesis .....	91
a. Uji t .....	91
b. Uji F .....	92
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	92
E. Keterbatasan Hasil Penelitian .....	95

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	96
B. Saran .....	97

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Defenisi Operasional Variabel .....	9
Tabel II. 1	: Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel III. 1	: Skor Skala Likert.....	45
Tabel III. 2	: Kisi-kisi Agket Variabel.....	46
Tabel IV. 1	: Batas Wilayah Kota Padangsidempuan .....	53
Tabel IV. 2	: Pertanyaan Angket (Y) 1 .....	58
Tabel IV. 3	: Pertanyaan Angket (Y) 2 .....	59
Tabel IV. 4	: Pertanyaan Angket (Y) 3 .....	60
Tabel IV. 5	: Pertanyaan Angket (Y) 4 .....	61
Tabel IV. 6	: Pertanyaan Angket (Y) 5 .....	62
Tabel IV. 7	: Pertanyaan Angket (Y) 6.....	63
Tabel IV. 8	: Pertanyaan Angket (Y) 7 .....	64
Tabel IV. 9	: Pertanyaan Angket (X1) 1 .....	65
Tabel IV. 10	: Pertanyaan Angket (X1) 2 .....	66
Tabel IV. 11	: Pertanyaan Angket (X1) 3 .....	67
Tabel IV. 12	: Pertanyaan Angket (X1) 4 .....	68
Tabel IV. 13	: Pertanyaan Angket (X1) 5 .....	69
Tabel IV. 14	: Pertanyaan Angket (X2) 1 .....	71
Tabel IV. 15	: Pertanyaan Angket (X2) 2 .....	72
Tabel IV. 16	: Pertanyaan Angket (X2) 3 .....	73
Tabel IV. 17	: Pertanyaan Angket (X2) 4 .....	74
Tabel IV. 18	: Pertanyaan Angket (X2) 5 .....	75
Tabel IV. 19	: Pertanyaan Angket (X2) 6 .....	76
Tabel IV. 20	: Pertanyaan Angket (X2) 7 .....	77
Tabel IV. 21	: Pertanyaan Angket (X2) 8 .....	78
Tabel IV. 22	: Pertanyaan Angket (X2) 9 .....	79
Tabel IV. 23	: Pertanyaan Angket (X2) 10 .....	80
Tabel IV. 24	: Pertanyaan Angket (X2) 11 .....	81
Tabel IV. 25	: Pertanyaan Angket (X2) 12 .....	82
Tabel IV. 26	: Hasil Uji Validitas <i>Automatic Teller Machine</i> .....	83
Tabel IV. 27	: Hasil Uji Validitas <i>Mobile Banking</i> .....	84
Tabel IV. 28	: Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	85
Tabel IV. 29	: Hasil Uji Reabilitas <i>Automatic Teller Machine, Mobile Banking</i> dan Kepuasan Nasabah.....	85
Tabel IV. 30	: Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	86
Tabel IV. 31	: Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel IV. 32	: Hasil Uji Multikolinearitas .....	88
Tabel IV. 33	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	89
Tabel IV. 34	: Hasil Uji t .....	91
Tabel IV. 35	: Hasil Uji F .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Skema Kerangka Pikir .....	39
Gambar IV.1 : Diagram Pertanyaan Angket (Y) 1 .....	58
Gambar IV.2 : Diagram Pertanyaan Angket (Y) 2 .....	59
Gambar IV.3 : Diagram Pertanyaan Angket (Y) 3 .....	60
Gambar IV.4 : Diagram Pertanyaan Angket (Y) 4 .....	61
Gambar IV.5 : Diagram Pertanyaan Angket (Y) 5 .....	62
Gambar IV.6 : Diagram Pertanyaan Angket (Y) 6 .....	63
Gambar IV.7 : Diagram Pertanyaan Angket (Y) 7 .....	64
Gambar IV.8 : Diagram Pertanyaan Angket (X1) 1 .....	65
Gambar IV.9 : Diagram Pertanyaan Angket (X1) 2 .....	67
Gambar IV.10 : Diagram Pertanyaan Angket (X1) 3 .....	68
Gambar IV.11 : Diagram Pertanyaan Angket (X1) 4 .....	69
Gambar IV.12 : Diagram Pertanyaan Angket (X1) 5 .....	70
Gambar IV.13 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 1 .....	71
Gambar IV.14 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 2 .....	72
Gambar IV.15 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 3 .....	73
Gambar IV.16 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 4 .....	74
Gambar IV.17 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 5 .....	75
Gambar IV.18 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 6 .....	76
Gambar IV.19 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 7 .....	77
Gambar IV.20 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 8 .....	78
Gambar IV.21 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 9 .....	79
Gambar IV.22 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 10 .....	80
Gambar IV.23 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 11 .....	81
Gambar IV.24 : Diagram Pertanyaan Angket (X2) 12 .....	82
Gambar IV.25 : Hasil Uji Heterokedastisitas .....	88
Gambar IV.26 : Diagram <i>Pie Chart</i> Kepuasan Nasabah .....	90

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Insitut perbankan syariah di Indonesia yang saat ini mulai banyak melakukan pelayanannya yang meliputi aktivitas menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*) dan pelayanan bank lainnya (*service*) secara profesional dan berkesinambungan, sehingga dapat menghasilkan laba yang maksimal.<sup>1</sup> Dunia bisnis perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Maraknya perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang tidak berbasis bunga, melahirkan begitu banyak para investor dan nasabah dengan berbagai penghimpunan dana.<sup>2</sup> serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif.

Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan dan kebersamaan yang sesuai dengan syariah. Selama penghimpunan dan penyaluran dana masih berlangsung, maka bisnis jasa bank syariah tidak akan berhenti. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih membutuhkannya. Situasi ini memberikan peluang bagi pengelola bank syariah untuk menekuni usaha tersebut.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta; Fajar Media Press, 2014), 8.

<sup>2</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 11.

<sup>3</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 25.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Dalam bank syariah ada dua produk tentang *tangible* dan *intangible* diantara produk *tangible* adalah ATM, *Safe deposit box*, dan slip penarikan sementara produk *intangible* diantaranya tabungan, deposito, giro dan *Mobile Banking*. Untuk kepuasan nasabah terhadap layanan ada dua hal pokok yang saling berkaitan yaitu harapan nasabah terhadap kualitas layanan (*Expected Quality*) dan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan (*Perceived*). Nasabah selalu menilai layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang di harapkan atau diinginkan.<sup>4</sup>

Kepuasan nasabah berlandaskan pada nilai yang diberikan pada bank. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nasabah mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi jika nasabah mendapatkan produk jasa yang berkualitas. Jika nilai bagi nasabah adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat nasabah tersebut merasa nyaman. Jika nilai nasabah adalah harga yang murah maka nasabah akan merasa puas kepada bank yang memberikan harga yang paling kompetitif. Atau jika nilai bagi nasabah adalah kemudahan bertransaksi maka kepuasan nasabah akan di dapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam transaksi financial yang dilakukan.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Juhaya S. Pradja, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2019), 312.

<sup>5</sup> Ratna Purnama Sari & Dkk, "*Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah*" (Jurnal Ekonomi Islam, Universitas Ibn Khaldun Bogor, 2018), 139.



Howard & Shetc dalam Fandy Djiptono & Gregorius Candra mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli yang berkenan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas dan suasana. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen.<sup>6</sup>

Kepuasan menurut Kotler & Keller yaitu perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka konsumen dapat merasa sangat puas.<sup>7</sup>

Perkembangan bisnis jasa perbankan syariah yang semakin berkembang, membuat persaingan dalam perbankan syariah semakin ketat terutama bagi usaha yang sasaran segmen pasarnya serupa. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia. Timbulnya tingkat persaingan dalam perbankan syariah ditandai dengan maraknya produk dan jasa yang ditawarkan dalam bank syariah. Sehingga para pelaku bisnis dituntut untuk menciptakan suatu

---

<sup>6</sup> Fandi Djiptono, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 353.

<sup>7</sup> Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu Edisi ke 12*, (Jakarta: Erlangga, 2017), 196.

keunggulan dibanding dengan para pesaing.<sup>8</sup> Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah dengan tujuan memberikan kepuasan terhadap nasabah agar nasabah loyal. Perusahaan berusaha menunjang fasilitas agar nasabah bisa merasa puas atas pelayanan yang diberikan yaitu dengan adanya ATM, M-banking serta beberapa jenis pembiayaan yang tersedia kepada nasabah.<sup>9</sup>

Salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia adalah fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) dan fasilitas *Mobile Banking*. *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah mesin yang menjadi sarana untuk melakukan transaksi perbankan elektronik antara lain penarikan tunai, informasi saldo dan lain sebagainya.<sup>10</sup> Fasilitas ATM akan mempercepat waktu dalam bertransaksi dan mengurangi tingkat kesalahan dalam memberikan layanan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan perusahaan.<sup>11</sup> Untuk mencapai kepuasan nasabah maka diperlukan kelengkapan dan kegunaan produk, termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi-lokasi strategis.<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,

<sup>9</sup>[https://www.muamalat.co.id/tentang\\_kami.php?f=sejarah](https://www.muamalat.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah), (diakses tanggal 21-09-2022 jam 13:24)

<sup>10</sup>*Organisasi Group & layanan dan kebijakan umum operasi BRI Syariah* (Diarsipkan Oleh: Group Operasi dan Layanan Bank Syariah Indonesia, 2022), 64.

<sup>11</sup>Soni Yuwono, dkk, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 168.

<sup>12</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2012), 264-265.

Meningkatnya jumlah pengguna ATM disebabkan oleh banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan ATM. Tren teknologi perbankan masih menjadikan ATM sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan *fee-based income* (penerimaan bank yang berasal dari jasa bank), tetapi juga memperluas jaringan.

Bergabungnya bank dalam jaringan ATM dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini bank dapat melakukan transaksi antar bank maupun dengan lain bank dengan waktu yang tidak terbatas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya jaringan tersebut adalah peningkatan *cost productivity*, sehingga *cost transaction* menjadi lebih mudah dan efisien secara nasional. Manfaat lainnya adalah mengurangi lalu lintas kliring di Bank Indonesia.<sup>13</sup>

Diwaktu kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrian. Hal ini menjadikan permasalahan bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini dimana kemajuan teknologi dibidang elektronika telah banyak memberi manfaat baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya. Layanan jasa perbankan yang cepat dan praktis

---

<sup>13</sup>Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*, (Jakarta: PT. Indeks, 2009), 257

sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai.<sup>14</sup>

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan bahwa di Kota Padangsidimpuan hanya terdapat dua titik lokasi ATM BSI yaitu di KC BSI Padangsidimpuan dan di UMTS. Berdasarkan pengamatan peneliti, peneliti merasa bahwa jumlah mesin ATM BSI yang terdapat di Kota Padangsidimpuan sangat minim. Hal ini disebabkan karena jumlah Nasabah BSI kota Padangsidimpuan sudah mencapai 30.000 nasabah, jadi bisa dipastikan intensitas transaksi nasabah BSI di Kota Padangsidimpuan sangat tinggi. Jadi dapat dikatakan bahwa ketersediaan ATM BSI di Kota Padangsidimpuan tidak dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu Ibu Mariana Siregar yang beralamatkan Desa Padang Silayu berpendapat bahwa kepuasannya terhadap ketersediaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia sangat kurang puas dikarenakan mesin ATM yang terbatas dan lokasi ATM pun sangat jauh dari tempat tinggalnya sehingga menambah biaya tambahan untuk sampai ke ATM, sehingga mempersulit untuk melakukan transaksi.<sup>15</sup> Begitu juga wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu nasabah BSI KC Padangsidimpuan yaitu saudari Putri Syafitri Siregar. Beliau sudah menjadi nasabah di BSI selama 4 tahun, menurut saudari Putri pelayanan yang ada di BSI KC padangsidimpuan belum memuaskan karena ATM BSI di

---

<sup>14</sup>Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 284.

<sup>15</sup> Mariana Siregar, *Hasil Wawancara*, 20 Januari 2023.

Padangsidimpuan masih terbatas dan ketika ingin melakukan tarik tunai atau transfer uang ATM BSI sangat antri. Disisi lain *Mobile Banking* yang sudah dimiliki nasabah terkadang mengalami gangguan.<sup>16</sup>

*Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *Mobile* seperti telepon seluler menggunakan media menu pada aplikasi *Mobile Banking* dengan menggunakan media jaringan internet pada *handphone* yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah.<sup>17</sup> Cukup dengan mesin (ATM, *cash deposit machine*) dan teknologi perbankan digital (*Mobile Banking*, *Internet Banking*) urusan perbankan sudah bisa diselesaikan sendiri dan akan meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Tidak heran jika perbankan berlomba-lomba meningkatkan kemampuan teknologi yang dimiliki karena dengan demikian akan mampu mendongkrak *brand* dan nasabah akan semakin puas dengan fasilitas yang diciptakan.<sup>18</sup>

Namun pengalaman peneliti selama menggunakan *Mobile Banking* BSI, Peneliti merasa menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI tidak semudah menggunakan *Mobile Banking* Bank lain. Hal ini juga sependapat dengan Ahmad Khoiri, beliau mengatakan bahwa *Mobile Banking* bank lain lebih nyaman

---

<sup>16</sup> Putri Syafitri Siregar Hasil Wawancara 7 Maret 2023

<sup>17</sup>[http://www.banksyariahindonesia.yariah.co.id/detailProduk.php?url=1&f=mobil\\_ebanking](http://www.banksyariahindonesia.yariah.co.id/detailProduk.php?url=1&f=mobil_ebanking), (diakses pada tanggal 26 Februari 2022, Pukul 20.30).

<sup>18</sup>Dewi Madyani, dkk, *Marketing To The Middle Class Muslim* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 103.

dibandingkan *Mobile Banking* BSI.<sup>19</sup> Dengan kata lain peneliti melihat bahwa penggunaan *Mobile Banking* BSI belum memberikan kepuasan kepada nasabah.

Dengan melihat fenomena yang terjadi tersebut, maka peneliti tertarik meneliti tentang ***“Pengaruh Ketersediaan Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan”***.

## **B. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan uraian dari kumpulan masalah yang terjadi pada latar belakang masalah, identifikasi masalahnya adalah:

1. Minimnya keberadaan jumlah mesin ATM BSI di Kota Padangsidempuan
2. Sulitnya menjangkau lokasi mesin ATM BSI di Kota Padangsidempuan
3. Banyaknya keluhan nasabah tentang keberadaan mesin ATM BSI di Kota Padangsidempuan
4. Banyak nasabah BSI Padangsidempuan yang kesulitan menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI
5. Aplikasi *Mobile Banking* BSI sering mengalami kendala

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini akan dilakukan pembatasan masalah agar lebih terarah dan terfokus, adapun batasan masalahnya adalah membahas Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine (ATM)* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>19</sup> Ahmad Khoiri Harhap, Hasil Wawancara 8 Februari 2023

#### D. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel merupakan suatu defenisi yang menyatakan secara jelas dan akurat suatu variabel yang dapat diukur. Dapat pula dikatakan sebagai suatu penjelasan tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan dalam mengukur suatu variabel. Defenisi operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel I.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	ATM (X1)	<i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh <i>teller</i> .	1. Jenis ATM 2. Akseibilitas	Rasio
2.	<i>Mobile Banking</i> (X2)	<i>Mobile Banking</i> Adalah salah satu jasa layanan perbankan yang diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/hanphone GSM ( <i>Global for Mobile Communication</i> ) atau CDMA dengan menggunakan layanan data atau yang telah disediakan oleh operator seluler missal XL, Indosat, Telkomsel, dan Operator Lainnya	1. Kecepatan dan Kemudahan ( <i>Speed</i> ) 2. Keamanan ( <i>Security</i> ) 3. Ketepatan ( <i>Accuracy</i> ) 4. Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	Rasio

3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya	1. Kesesuaian Harapan 2. Kualitas Layanan	Rasio
----	----------------------	--	--	-------

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas dapat dijelaskan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh ketersediaan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSI KC Padangsidempuan?
2. Apakah terdapat pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Padangsidempuan?
3. Apakah terdapat pengaruh ketersediaan *automatic teller machine* (ATM) dan *mobile banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Padangsidempuan?

#### F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSI KC Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Padangsidempuan.



## G. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan mengetahui Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Selain itu, untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dari dosen-dosen selama kuliah di UIN SYAHADA Padangsidempuan.

### 2. Bagi Bank Syariah

Diharapkan hasil dari penelitian ini nantinya bermanfaat bagi Perbankan Syariah dalam Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsidempuan

### 3. Bagi Kampus UIN SYAHADA Padangsidempuan

Diharapkan dapat dijadikan sumber referensi acuan untuk penelitian selanjutnya, penelitian terdahulu, dan serta sebagai karya ilmiah yang dapat dimanfaatkan. Terkhusus bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada program studi Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan.

### 4. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan, dan wawasan. Serta diharapkan masyarakat dapat mengetahui pengaruh ketersediaan *authomatic teller machine* (atm) dan *mobile banking*

terhadap kepuasan nasabah BSI KC Padangsidempuan sehingga masyarakat dapat mengetahui perkembangannya dari waktu ke waktu.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Agar lebih memahami penelitian ini, peneliti akan membagi sistematika pembahasan ke lima bab, dimana setiap bab meliputi beberapa sub bab sebagai berikut:

Bab I, pendahuluan membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II, landasan teori membahas kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis.

Bab III, metodologi penelitian membahas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, dan teknik analisis data.

Bab IV, hasil penelitian membahas gambaran umum objek penelitian, deskriptif data penelitian, hasil analisis data, pembahasan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

Bab V, penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kepuasan**

###### **a. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan pelanggan akan sangat bergantung pada kinerja penawaran dibanding dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.

Kepuasan nasabah adalah respon konsumen atau nasabah terhadap evaluasi (*dis-confirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>20</sup>

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang ataupun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas

---

<sup>20</sup> M. Nur Rianto Al-arif, *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. 193.

artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif dan mampu memberikan laba bagi bank. Untuk mencapai tujuan seperti diatas atau dengan kata lain kepuasan nasabah, maka perlu dilakukan hal-hal berikut:

1. Memperhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun serta pelayanan cepat dan efisien.
2. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut.
3. Harga yang ditawarkan.
4. Keamanan dan kenyamanan lokasi bank.
5. Kemudahan memperoleh produk bank.
6. Penanganan *complain* atau keluhan
7. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi lokasi strategis.
8. Perhatian terhadap nasabah dimasa mendatang terutama terhadap pelayanan purna jualnya.<sup>21</sup>

#### **b. Faktor – Faktor Kepuasan Nasabah**

Strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pelanggan atau nasabah akan merasa puas, senang atau bahagia apabila memperoleh nilai hantaran bagi pelanggan

---

<sup>21</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2012), 262-265

yang tinggi. Kepuasan pelanggan akan menurun atau berkurang manakala pelanggan lebih banyak mengeluarkan biaya pelanggan total dari pada mendapatkan nilai pelanggan total. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :

- 1) Nilai Produk dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan dari produk bank lain.
- 2) Nilai Pelayanan bagi nasabah sangatlah penting mengingat jasa bank merupakan jasa profesionalisme, sistem *online*, tabungan dengan ATM merupakan upaya bank di dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat.
- 3) Nilai Personil tidak dapat dipisahkan dari nilai pelayanan dan nilai produk. Personil atau karyawan bank merupakan “aset tersembunyi” yang pemanfaatnya harus dimaksimalkan oleh bank.
- 4) Nilai citra bank akan mudah dinilai oleh nasabah mengingat dalam kondisi pasar pembeli seperti ini saat ini, banyak pilihan bank dan membuat nasabah juga semakin cermat mencari informasi untuk memilih bank dengan reputasinya baik.<sup>22</sup>

### **c. Metode Pengukur Kepuasan**

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur atau memantau kepuasan konsumen. Tjiptono mengungkapkan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:

---

<sup>22</sup>Murti sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta,2011),

### 1) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi dengan nasabah atau pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan melalui kotak saran yang diletakkan di tempat- tempat yang strategis, yang mudah dijangkau atau dilewati nasabah, menyediakan kartu komentar, menyediakan telepon khusus, dll.

### 2) *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan nasabah adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli atau konsumen potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka (*ghost shopper*) melaporkan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaingnya berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk tersebut.

### 3) *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya bisa mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, 85.

#### 4) Survey kepuasan nasabah.

Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus juga memberi tanda atau sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap nasabah. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain:<sup>24</sup>

##### *a) Directlely reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan dengan skala berikut: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju.

##### *b) Derived dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.

##### *c) Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran perusahaan. Kedua, saran untuk melakukan perbaikan.

##### *d) Importance performance analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk merangking berbagai elemen atau atribut penawaran berdasarkan derajat

---

<sup>24</sup> *Ibid.*, 87.

setiap elemen tersebut. Selain itu, responden juga merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen atau atribut tersebut.

#### **d. Elemen Kepuasan Nasabah**

Lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

##### 1) Harapan

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.

##### 2) Kinerja

Pengalaman konsumen terhadap kinerja actual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika actual kinerja barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

##### 3) Perbandingan

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja actual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.



#### 4) Pengalaman

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek atau barang dari jasa yang berbeda dari orang lain

#### 5) Konfirmasi

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.<sup>25</sup>

## 2. ATM (*Automatic Teller Machine*)

### a. Pengertian ATM

*Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*Plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).<sup>26</sup>

*Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan fasilitas perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai

---

<sup>25</sup> Ibid, 210-211

<sup>26</sup> Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga keuangan lain*, 284.

transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.<sup>27</sup> ATM adalah mesin yang dapat melakukan tugas-tugas yang seharusnya dilakukan oleh teller. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan ATM, bank akan memungut biaya pemeliharaan tertentu atas pefasilitas ATM. Fitur yang diberikan bank melalui kartu ATM adalah transfer antar rekening, pembayaran telepon, listrik, handphone dan lain-lain. Pada perkembangannya, produk ATM tidak hanya memiliki target market nasabah pendanaan, tetapi juga bank dan *marchant*.

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain:

- a) Penarikan tunai.
- b) Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
- c) Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP dan pembayaran tagihan kartu kredit).
- d) Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

Keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya ATM antara lain:

- a) *Fee* dari pemegang kartu ATM.
- b) Menarik nasabah.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, 299.

<sup>28</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2011), 172

Beberapa bank memberikan fasilitas debit atau kartu debit pada kartu ATM yang dimiliki nasabah. Fasilitas ini digunakan untuk transaksi pembelian barang atau jasa pada tempat-tempat tertentu yang mempunyai kerja sama dengan bank tersebut. Mekanisme yang dilakukan pada saat pembelian barang atau jasa adalah dengan cara mendebit rekening nasabah atau mengurangi saldo rekening tabungan nasabah pada saat yang sama menambah saldo rekening tabungan penjual. Penjual bekerjasama dengan pihak bank dikenal dengan *merchant*. *Merchant* mempunyai alat yang digunakan untuk memeriksa keabsahaan kartu tersebut baik kepemilikan maupun simpanan.<sup>29</sup>

#### **b. Jenis Mesin ATM**

Mesin ATM dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lainnya seperti *inquiry*, saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihaan. Saat ini telah tersedia dan tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani nasabah. ATM juga dapat melayani nasabah non- bank namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.

ATM Non tunai mesin ATM hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti *inquiry* saldo rekening, pentransferan, penggantian PIN, pembelian, dan pembayaran tagihan dan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai. Saat ini

---

<sup>29</sup> Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*.,259

tersedia di beberapa kantor cabang untuk melayani nasabah, untuk yang bukan merupakan nasabah ATM Non tunai hanya dapat melayani transaksi *inquiry* saldo.<sup>30</sup>

Secara fisik bentuk ATM Non tunai berbeda dengan ATM biasa, karena Non tunai tidak memiliki mesin seperti mesin ATM pada umumnya dan hanya berupa layar monitor dan papan ketik (*keyboard*) pada bagian layar. ATM setoran tunai (*CDM-Cash Deposit Machine*) mesin ATM dapat menerima setoran tunai dan pengecekan saldo rekening, ATM setoran tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai, pen transferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini tersedia di beberapa kantor cabang untuk melayani nasabah. Secara fisik ATM setoran tunai hampir sama dengan ATM biasa, namun pada sisi depan terdapat lubang / laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai nasabah harus menggunakan kartu *Bank Card* dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktifitas atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan *Ter-update* secara *real time*.

*Drive Thru* mesin ATM dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, *inquiry* saldo, pen transferan, penggantian PIN, pembelian dan pembayaran tagihan.

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, 260.

ATM *Drive Thru* memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil. Untuk nasabah non- bank dapat melayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.<sup>31</sup>

### c. Beberapa Jaringan ATM

Beberapa bentuk jaringan kerja ATM yang dilakukan oleh pengelola sebagai berikut:

#### 1) *Offline*

*Offline* adalah bentuk ATM yang paling sederhana. Bank pengelola tidak perlu menyiapkan *software* yang rumit, bahkan tidak perlu melengkapinya dengan *mainframe*. Sistem ini memungkinkan nasabah mengambil uang tunai tanpa membaca *file* rekening yang bersangkutan. Sudah tentu cara ini sewaktu-waktu dapat merugikan bank karena nasabah dapat mengambil uang melebihi saldo rekening yang ada. Bentuk ini biasanya ditempuh oleh bank karena belum adanya jaringan komputer yang mendukung atau pun tujuan- tujuan tertentu.

#### 2) *Stand Alone*

*Stand alone* lebih berkembang dari pada *offline*. ATM sudah dioperasikan dengan membaca *file* rekening nasabah bersangkutan. Dengan kata lain, perangkat ATM sudah dihubungkan dengan *mainframe* dalam saklar kecil (CPU/PC) yang menyimpan *file-file*

---

<sup>31</sup>*Ibid.*, 271.

rekening nasabah. Jadi, disamping dapat menarik uang rekeningnya setiap saat, nasabah juga dapat melihat saldo akhir dari rekening tersebut. Namun keberadaan ATM hanya sebatas dimanfaatkan oleh nasabah kantor cabang yang bersangkutan saja, sedangkan nasabah kantor-kantor cabang lainnya tidak memungkinkan untuk memanfaatkannya karena belum dihubungkan secara *online*.<sup>32</sup>

### 3) *Online*

*Online* adalah bentuk sistem ATM yang telah lebih maju karena masing-masing ATM berada dibawah pengelolaan satu unit *branch system* telah dihubungkan *online* satu dengan yang lainnya, sehingga nasabah-nasabah di semua cabang yang telah memiliki jaringan komputer dapat memanfaatkan ATM yang ada. Dengan sistem ini nasabah tidak terkait dengan satu ATM, melainkan mereka dapat memanfaatkan ATM yang terdekat dimana dia berada. Pelayanan ATM di Negara kita ini kelihatannya cenderung menerapkan sistem ini.

### 4) *ATM Sharing*

*ATM sharing* ialah sejumlah pengelola ATM *intergrated* membentuk satu jaringan dengan menggabungkan semua ATM yang mereka miliki. Keuntungannya sudah tentu nasabah lebih leluasa memanfaatkan ATM milik pengelola dan berarti

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, 274..

mengurangi persaingan antara pelayanan ATM. Pelayanan ATM *sharing* umumnya dibebepa lokasi untuk melayani nasabah. Untuk nasabah non-bank terkait dapat dilayani hanya untuk transaksi penarikan tunai dan *inquiry* saldo.<sup>33</sup>

#### **d. Kartu Plastik**

Adalah benda berbentuk kartu yang berbahan dasar plastik serta digunakan untuk kebutuhan transaksi keuangan. Transaksi keuangan yang dilakukan dengan menggunakan kartu plastik ini berbeda-beda sesuai dengan jenis kartu yang digunakan. Jenis kartu umum digunakan adalah kartu kredit dan kartu ATM yang juga berfungsi sebagai kartu debit.

Kartu plastik diterbitkan oleh lembaga keuangan terutama oleh perbankan. Saat ini sebagian besar perbankan telah mengeluarkan produk kartu plastik sebagai upaya memberikan kepuasan kepada nasabah. Kartu plastik yang dominan adalah jenis kartu untuk pengambilan uang tunai di *Automatic Teller Machine* (ATM) atau dikenal dengan kartu ATM. Kartu ATM ini diberikan kesetiap penabung yang ingin memiliki kartu untuk kemudahan melakukan transaksi keuangan. Fungsi kartu plastik bagi pemilik kartu adalah kemudahan dalam transaksi keuangan. Pada dasarnya kartu plastik mengurangi penggunaan uang tunai dalam melakukan berbagai

---

<sup>33</sup>Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga.*, 285.

transaksi keuangan. Hal ini dilakukan dengan alasan kemudahan serta keamanan.<sup>34</sup>

#### **e. Pelayanan ATM**

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam menggunakan kartu kredit adalah *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dari 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Kemudian lokasi ATM tersebut diberbagai tempat-tempat strategis.<sup>35</sup>

Pelayanan yang diberikan ATM antara lain: Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarik tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.

#### **f. Hubungan *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan**

ATM adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh bank kepada nasabah sebagai alat transaksi mereka. Teknologi ini membantu nasabah untuk melakukan penarikan uang atau transaksi non-tunai lainnya dengan mudah dan praktis.

Hingga saat ini, penggunaannya masih banyak dibutuhkan dan digunakan oleh masyarakat luas terlepas dari meningkatnya penggunaan dompet digital. Dengan kata lain, ATM adalah sebuah

---

<sup>34</sup>Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Bukan Bank*, 260

<sup>35</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 306



layanan mandiri yang memungkinkan nasabah untuk menerima layanan seperti di bank.

Keberadaan ATM tentu memberikan aksesibilitas yang sangat memudahkan nasabah. Pasalnya, mereka tidak perlu selalu datang ke bank untuk melakukan penarikan uang. Hingga kini, fitur pelayanan pada ATM semakin ditingkatkan mulai dari layanan transfer, pembayaran tagihan, pembelian, dan sebagainya. ATM adalah sebuah solusi yang dihadirkan untuk memberikan layanan secara optimal kepada nasabah tanpa terbatas waktu operasional bank dan lokasi yang terbatas.

Kemudahan dalam setiap bentuk transaksi dan tersedianya teknologi ini merupakan manfaat utama dari adanya ATM, sehingga akan tercipta kepuasan oleh nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hasil yang diharapkan oleh suatu bank. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedang ketidakpuasan timbul bila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.

### **3. *Mobile Banking***

#### **a. *Pengertian Mobile Banking***

*Mobile Banking* adalah salah satu jasa layanan perbankan yang diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan

layanan data atau yang telah disediakan oleh operator seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan Operator lainnya.<sup>36</sup> Menurut buku bijak *Berelektronik Banking* dari OJK, pengertian *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *Smartphone*.<sup>37</sup>

Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *SIM Card*, *USSD*, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan di Instal oleh nasabah. *Mobile Banking* lebih memberikan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan.<sup>38</sup>

Sedangkan menurut Riswandi Budi Agus, *Mobile Banking* adalah suatu layanan inovatif yang di tawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau *handphone* dengan menggunakan *SMS (Short Message Service)*.

Layanan ini memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan. *Mobile Banking* merupakan pengembangan dari dua bentuk inovasi *sms banking* dan *internet banking*. Nasabah yang menggunakan layanan

---

<sup>36</sup> Litiawati, *pengaruh persepsi Trust, Persepsi risiko, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan Internet Banking* (Surakarta: Skripsi, 2018), 2.

<sup>37</sup> Haryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi, 2011), 67.

<sup>38</sup> Tim penyusun OJK, *Bijak Ber-elektronik banking*, (Jakarta:2015), 13-14.

*Mobile Banking* tidak dikenakan biaya pulsa (HP) *Handphone* melainkan menggunakan kuota data internet.<sup>39</sup>

*Mobile Banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *Mobile Banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk bertransaksi personal. Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan perbankan oleh perbankan tradisional.

Begitu juga dengan manusia yang telah diberikan potensi oleh Allah SWT untuk memudahkan sesama manusia dalam setiap urusannya. Yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih dan melahirkan fitur-fitur baru. Seperti halnya pada bank syariah yang telah menciptakan fitur-fitur baru untuk memudahkan para nasabahnya. Salah satunya adalah *Mobile Banking* yang dapat memudahkan para nasabahnya untuk melakukan transaksi seperti transfer serta cek saldo hanya melalui telepon seluler.

#### **b. Jenis Transaksi *Mobile Banking***

Beberapa jenis transaksi *Mobile Banking* antara lain transaksi non finansial dan transaksi finansial. Transaksi non finansial meliputi informasi saldo, informasi mutasi tiga transaksi terakhir, ganti PIN, cek

---

<sup>39</sup> Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 128-129.

history transaksi dan daftar transaksi favorit. Sedangkan transaksi financial meliputi transfer sesama rekening BSI Syariah, transfer antar bank, pembayaran tagihan PLN, pembayaran PLN non tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon (Telkom), pembayaran Telkom flexi, pembayaran kartu halo telkomsel, pembayaran xl postpaid, pembayaran smartfren postpaid, pembayaran speedy, pembayaran transvision, pembayaran donasi, pembayaran institute, pembelian PLN prepaid (token), pembayaran pulsa telkomsel, pembayaran pulsa xl, pembayaran pulsa smartfren, pembelian paket internet Telkom, pembelian BIG TV dan top Up Gopay Gojek.<sup>40</sup>

**c. Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan bertransaksi *Mobile Banking***

1. Wajib mengamankan PIN *Mobile Banking*.
2. Bebas memuat PIN sendiri jika merasa diketahui oleh orang lain, segera melakukan penggantian PIN.
3. Jika SIM Card GSM hilang, dicuri, dipindah tangankan kepada pihak lain, segera beritahukan bank terdekat atau segera menelpon *call center* tersebut.

**d. Sejarah *Mobile Banking***

*Mobile Banking* diluncurkan pertama kali oleh *Excelcom* pada akhir 1995 dan respon yang di dapat juga beragam. Latar belakang dari kemunculan *Mobile Banking* disebabkan oleh bank-bank yang saat ini

---

<sup>40</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

ingin mendapatkan kepercayaan dari setiap nasabahnya. Salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi.

Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi yang menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada diseluruh dunia membuat sebuah inovasi baru dengan meluncurkan *Mobile Banking*. Seperti di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta nasional berlomba-lomba untuk meluncurkan teknologi *Mobile Banking*.<sup>41</sup>

Proses *Mobile Banking* sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler maupun bagi para nasabah pengguna *Mobile Banking*. Bukti nyata bahwa *Mobile Banking* tersebar luas didunia adalah dengan melihat perkembangan *Mobile Banking* yang ada di Negara-negara Eropa khususnya Jerman dan juga Amerika Serikat yang merupakan negara-negara besar pengguna *Mobile Banking*.

#### **e. Sikap positif menggunakan *Mobile Banking***

Sikap merupakan respon seseorang (perasaan suka atau tidak suka) terhadap suatu objek. Sedangkan sikap konsumen merupakan respon seseorang terhadap suatu objek tertentu yang menggambarkan perasaan

---

<sup>41</sup>Wita Pratiwi Wulandari, *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam* (Sumut: Skripsi, 2018), 23.

suka atau tidak suka, seperti bagaimana sikap konsumen terhadap suatu produk, bagaimanapun sikap konsumen terhadap brand atau merk.

Sikap merupakan sebuah evaluasi yang menunjukkan sesuatu yang disukai oleh seseorang, kecenderungan, dan perasaan emosional terhadap tindakan beberapa objek atau ide.<sup>42</sup> Sikap terhadap suatu objek dan menjadikan sebuah respon penilaian yang sesuai dengan keyakinan. Indikator- indikator yang menghasilkan sebuah sikap yaitu:

- 1) *Believe*, merupakan kepercayaan yang menandakan pada tingkah laku positif atau negative dan menghasilkan tingkah laku positif dan negative, terdiri dari: nasabah yang meyakini menggunakan *Mobile Banking* memudahkan sebuah tahap transaksi, konsumen meyakini bahwa penggunaan *Mobile Banking* dapat mempermudah transaksi, nasabah menjadi yakin bahwa penggunaan *Mobile Banking* akan mengoptimalkan waktu.
- 2) *Evaluasi*, merupakan nasabah menganggap menggunakan *Mobile Banking* menyenangkan, nasabah beranggapan bahwa penggunaan *Mobile Banking* dapat memberi keuntungan.

Pada umumnya teknologi keuangan memberi banyak kemudahan pada masyarakat akan tetapi kemudahan ini mengandung berbagai risiko, salah satunya terbukanya peluang akan terjadinya *cyber crime*. Dunia *cyber* yang sangat canggih memudahkan para pembobol untuk dapat

---

<sup>42</sup>Kotler Philip dan Keller Kevin Lane, *manajemen Pemasaran edisi 13*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 50.

melacak transaksi keuangan, sedangkan keamanan di daerah terpencil belum mencapai titik aman yang sempurna. Namun sampai saat ini belum ada yang dapat menangani masalah perangkat keamanan di Indonesia. Penempatan dana pada perusahaan teknologi keuangan memiliki risiko yang tinggi, Semakin tinggi tingkat risiko maka semakin rendah pula minat penggunaan uang elektronik<sup>43</sup>

#### **f. Hubungan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan**

*Mobile Banking* adalah salah satu fasilitas perbankan yang merupakan bagian dari *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan fitur pelayanan Bank Syariah Indonesia untuk memberikan pelayanan pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Fitur m-Banking menggunakan fasilitas online atau dengan menggunakan handphone, tablet dan alat komunikasi lainnya. Layanan m-Banking memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

Nasabah juga dapat dengan mudah mendapatkan aplikasi layanan m-Banking dengan mendownload aplikasinya di Playstore atau App Store dan lainnya. Tersedianya fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dan dapat meningkatkan kepuasan yang diperoleh nasabah terhadap Bank

---

<sup>43</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 110.

Syariah Indonesia. M-Banking adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang memungkinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui aplikasi m-Banking pada *smartphone* nasabah yang digunakan untuk bertransaksi perbankan. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia akan meningkat, sesuai dengan target yang diinginkan oleh pihak Bank.

#### **4. Landasan Syariah yang Terkait dengan Kepuasan Nasabah**

Dalam menentukan kepuasan bagi konsumen, islam harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas islam menganggap prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik. Masalah akan terwujud ketika nilai berkah optimum dapat terpenuhi. Oleh karena itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi konsumen pada saat akan mengkonsumsi barang. Hal ini menjadikan konsumen akan selalu mengoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan masalah.<sup>44</sup>

Dalam ilmu ekonomi islam, kepuasan seseorang muslim disebut dengan qono'ah. Kepuasan dalam islam merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara batinilah maupun lahiriah. Kepuasan dalam islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut islam harus mempertimbangkan beberapa hal dalam

---

<sup>44</sup> Sumarin, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Prespektif Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 327



mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebihan dan tidak mengandung riba.

Dalam ekonomi islam kepuasan dikenal dengan masalah, dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan nonfisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zat maupun secara memperolehnya, tidak bersikap royal dan tabzir.

Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas beberapa nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsinya. Dalam perspektif islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan kenyataan yang diterima.

Berikut merupakan firman Allah SWT yang berhubungan dengan kepuasan nasabah terdapat dalam QS. Ali Imran ayat 159:

لَهُ وَاسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ فَاعْفُ ۖ حَوْلِكَ مِنْ لَانْفَضُّوا الْقَلْبَ غَلِيظًا فَظًّا كُنْتَ وَلَوْ ۗ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
م الْمُتَوَكِّلِينَ يُجِبُّ اللَّهُ إِنَّ ۗ اللَّهُ عَلَىٰ قَتَوَكَّلٍ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرَ فِي وَشَاوَرُهُمْ

*Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah*

*ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

Penjelasan ayat diatas adalah, Allah mengajarkan kepada kita agar senantiasa bersikap lemah lembut terhadap orang lain dan dalam konteks layanan kepuasan nasabah, maka perilaku lemah lembut tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kepercayaan terhadap nasabah. Kepercayaan merupakan pondasi bisnis, karena kepercayaan adalah kesediaan untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran, karena individu mempunyai keyakinan kepada pihak tersebut.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan acuan referensi peneliti. Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel X penelitian, antara lain:

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Ratna Dewi, (Skripsi IAIN Bengkulu, 2020)	Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas ATM PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu	Kepuasan Nasabah (X1), dan Fasilitas ATM (Y)	Hasil penelitian menunjukkan kepuasan nasabah pada pt. bank muamalat atm nya sudah bangat baik, hal ini dibuktikan 6 dari 10 nasabah yang menyampaikan bahwasannya kesesuaian

				harapan yang diinginkan pada produk, pelayanan dan fasilitas.
2	Maslakatus Solikah, (Skripsi IAIN Ponorogo, 2020)	Pengaruh ATM dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Madiun	ATM (X1), <i>Mobile Banking</i> (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara atm dan kepuasan nasabah bahwa nilai r square sebesar 0,287.
3	Rina Sari Lubis, (Skripsi UINSU Medan, 2020)	Pengaruh Fitur Layanan, Pengetahuan dan Keamanan Terhadap penggunaan Kartu Debit Ber-GPN	Fitur Layanan (X1), Pengetahuan (X2), Keamanan (X3), dan Kartu Debit GPN (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap penggunaan kartu debit ber-GPN
4	Nurul Husna, (Skripsi UIN Ar-raniry Banda Aceh, 2019)	Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh	Layanan (X1), ATM (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menunjukkan variabel <i>tangibels</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>emphaty</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

				nasabah.
5	Alfi Faiza Surya, (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018)	Pengaruh Kualitas Layanan ATM, Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening	Layanan ATM (X1), Kepercayaan, (X2), Citra Perusahaan (X3), dan Loyalitas Nasabah (Y)	Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara langsung antara kualitas layanan atm terhadap loyalitas nasabah terbukti ditolak.

Dari penelitian diatas, Ada beberapa perbedaan dan juga persamaan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

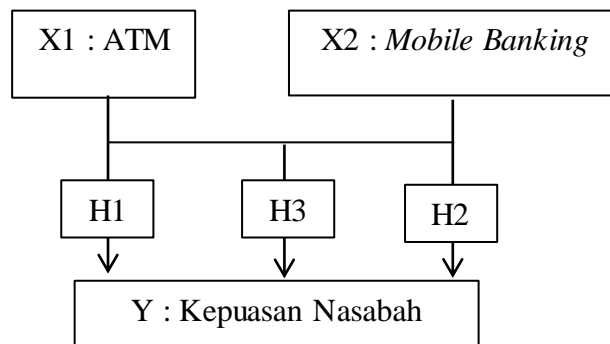
1. Penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Ratna Dewi (2020), persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang disediakan oleh suatu bank, sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada variabel penelitian yang diteliti dan lokasi penelitian yang berbeda.
2. Penelitian yang dilakukan Maslakatus Solikah (2020), persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas pengaruh ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah terhadap bank, sedangkan perbedaannya adalah terdapat pada lokasi penelitian
3. Penelitian yang dilakukan oleh Rina Sari Lubis (2020), persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis data yang sama dan tujuan penelitian yang sama, sedangkan perbedaannya adalah

pada variabel penelitian, jumlah sampel yang diteliti dan lokasi penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Husna (2019), persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah sedangkan perbedaannya adalah pada variabel penelitian yang diteliti, lokasi penelitian dan hasil yang diperoleh.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Alfi Faiza Surya (2018), persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengaruh suatu produk, pelayanan dan fasilitas bank terhadap kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya adalah variabel yang diteliti dan metode penelitian yang digunakan.

### C. Kerangka Pikir

Penelitian ini mencoba untuk mengkaji hubungan pengaruh ketersediaan ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BSI KC Padangsidempuan. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini akan dijelaskan pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Dari paradigma penelitian diatas, dapat diuraikan kerangka pemikiran sebagai berikut:

1. Jika fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) baik, maka kualitas kepuasan nasabah akan tinggi. Sebaliknya, jika fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) buruk, maka kepuasan nasabah akan rendah.
2. Jika kualitas fasilitas *Mobile Banking* baik, maka kepuasan nasabah akan tinggi. Sebaliknya, jika fasilitas *Mobile Banking* buruk, maka kepuasan nasabah akan rendah.
3. Jika kualitas fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) dan fasilitas *Mobile Banking* baik, maka kepuasan nasabah akan tinggi. Sebaliknya, jika fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) dan fasilitas *Mobile Banking* buruk, maka kepuasan nasabah akan rendah.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban hasil sementara dari pernyataan-pernyataan yang berada pada rumusan masalah. Hipotesis adalah pernyataan sementara apakah variabel X (independen) berpengaruh terhadap variabel Y (dependen). Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha<sub>1</sub> = terdapat pengaruh *Authomatic Teller Machine* terhadap kepuasan

Ha<sub>2</sub> = terdapat pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan

Ha<sub>3</sub> = terdapat pengaruh *Authomatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah mengambil lokasi di BSI KC Padangsidempuan. Penelitian ini dilakukan, sejak bulan Oktober 2022 sampai dengan selesai.

#### B. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang diambil peneliti pada penelitian ini adalah *field reseach* atau jenis penelitian lapangan. Berdasarkan permasalahan dan variabel yang diambil maka penelitian ini jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan menggunakan metode untuk menguji teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel.<sup>45</sup> Semua hasil survei akan di kumpulkan dan dikembangkan sebagai data penelitian.

#### C. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh obyek penelitian atau disebut juga *universe*. Menurut Nawawi populasi adalah keseluruhan subyek yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Populasi dirumuskan sebagai semua anggota kelompok orang kejadian atau obyek yang telah dirumuskan secara jelas. Atau kelompok lebih besar dari sasaran

---

<sup>45</sup> Juliansyah Noor, *Metodeologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 38.

generalisasi.<sup>46</sup> Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* Bank BSI KC Padangsidimpuan.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Adapun secara sederhana sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti oleh peneliti.<sup>47</sup>

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik menentukan sampel yang dilakukan secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dan orang tersebut cocok sebagai sumber data.<sup>48</sup> Dikarenakan populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui jumlah sampel adalah menggunakan rumus *Lemeshow* yaitu:

---

<sup>46</sup> Tukiran Taniredja dan Hidayat Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*,

<sup>47</sup> Martono, *Metode Penelitian*, 74.

<sup>48</sup> *Ibid*, 75.



$$n = \left[ \frac{z\alpha/2\sigma}{e} \right]^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

$Z\alpha$  = ukuran tingkat kepercayaan  $\alpha = 0,05$  (tingkat kepercayaan 95% berarti  $Z_{0,05} = 1,96$ )

$\sigma$  = standar deviasi 0,25

e = standar error atau kesalahan yang dapat ditoleransi ( $5\% = 0,05$ )<sup>5</sup>

$$n = \left[ \frac{z\alpha/2\sigma}{e} \right]^2$$

$$n = \left[ \frac{1,96/0,25}{0,05} \right]^2$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, peneliti yakin dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sampel random berukuran 96,04. Melihat hasil tersebut maka untuk memudahkan penghitungan data, peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 100 nasabah pengguna *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* pada Bank BSI Syariah KC Padangsidempuan.

#### D. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

## 1. Data Primer

Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dikatakan data primer, karena dalam penelitian ini data yang dibutuhkan yakni respon nasabah terhadap pengaruh ketersediaan ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan sehingga peneliti harus melakukan pengumpulan sendiri berdasarkan kebutuhan peneliti.<sup>49</sup> Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari nasabah Bank Syariah Indonesia yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sumbernya dari beberapa jurnal, artikel, skripsi terdahulu, dan website yang berhubungan dengan penelitian ini.

## E. Instrumen Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, diantaranya:

1. Wawancara (*interview*), yaitu cara pengumpulan data dengan melaksanakan tanya jawab secara langsung dan terstruktur dengan nasabah BSI KC Padangsidempuan yang kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner akan dilakukan setiap hari baik hari kerja maupun hari libur. Penyebaran kuesioner dimulai pukul 08.00 – 16.00 WIB. Pemilihan

---

<sup>49</sup> Dadang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi : Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, (Yogyakarta : CAPS, 2011), 22

waktu tersebut bertujuan memudahkan peneliti bertemu dengan nasabah, karena merupakan waktu kunjung yang produktif.

2. Observasi langsung ke lapangan (*direct observation*), dimaksudkan untuk mengamati secara langsung kondisi fisik objek penelitian. Pengamatan yang dilakukan peneliti yaitu terjun secara langsung ke BSI KC Padangsidempuan untuk bertemu dengan nasabah.
3. Dokumentasi, dilakukan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan fakta yang ada pada nasabah BSI KC Padangsidempuan.
4. Angket (kuesioner), Angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. Angket juga diajukan untuk mengumpulkan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada nasabah<sup>50</sup>

Metode yang digunakan dalam penyusunan angket ini adalah *Likert Summated Rating* (LSR) dengan 5 skala.

**Tabel III.1 Skor Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Pada penelitian ini angket diberikan bertujuan untuk menjabarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian dan akhirnya menghasilkan

---

<sup>50</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2. (Jakarta: Rajawali Pers, 2013). Hlm. 49.

pertanyaan berdasarkan pada indikator tersebut. Berikut ini merupakan kisi-kisi angket yang digunakan dalam penelitian adalah:

**Tabel III.2 Kisi-kisi Angket Variabel**

Variabel	Indikator	No soal
ATM	Jenis ATM	1, 2 dan 3
	Akseibilitas	4 dan 5
Mobile Banking	Kecepatan dan Kemudahan ( <i>Speed</i> )	1,2,3 dan 4
	Keamanan ( <i>Security</i> )	5,6 dan 7
	Ketepatan ( <i>Accuracy</i> )	8, 9 dan 10
	Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	11 dan 12
Kepuasan Nasabah	Kesesuaian Harapan	1,2,3 dan 4
	Kualitas Layanan	5, 6 dan 7

## F. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.<sup>51</sup> Pengujiannya bisa dilakukan secara manual atau dengan komputer, penelitian ini menggunakan alat analisis dengan SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25, selanjutnya dilihat nilai signifikannya pada masing-masing korelasi. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen pertanyaan yang digunakan valid begitu juga sebaliknya.

### 2. Uji Reliabilitas

Pengujian alat pengumpulan data yang kedua adalah reliabilitas instrumen. Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten (cermat) dan akurat. Hasil pengukuran dapat

<sup>51</sup> Husein Umar, *Op. Cit*, 166.

dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama (homogen) diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha*  $> 0,70$  dan sebaliknya.<sup>52</sup>

## **G. Analisis Data**

### **1. Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan ilmu statistik yang digunakan untuk pengumpulan, pencatatan, penyusunan, dan penyajian data penelitian kuantitatif dengan mengukur nilai sentral rata-rata hitung atau aritmetik (*mean*), standar deviasi (*standard deviation*) dan sebagainya.

### **2. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* yang ditentukan dalam program SPSS.

Pengambilan keputusan normalitas dapat dilakukan berdasarkan nilai signifikansi dari Asymp. Sig (*2-Tailed*), yaitu:

- 1) Jika angka signifikansi  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.

---

<sup>52</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IMB SPSS 23* (Semarang: Undip, 2016), 48.

- 2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas atau kolinearitas ganda adalah uji untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antar variabel bebas. Uji multikolinearitas merupakan uji untuk melihat hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel dalam model regresi.<sup>53</sup> Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat diketahui dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria apabila nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas, dan nilai *Tolerance*  $> 0,1$ , dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.<sup>54</sup>

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk melihat ketidaksamaan varian residual di semua pengamatan dalam model regresi. Cara yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidak heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Jika titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar

---

<sup>53</sup>Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2014), 99.

<sup>54</sup>*Ibid*, 103.

diatas tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas <sup>55</sup>

#### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Penambahan variabel bebas diharapkan dapat lebih menjelaskan bagaimana hubungan yang ada walaupun masih ada variabel yang terabaikan. Rumus yang digunakan untuk uji regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\hat{y} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

$Y$  = Kepuasan nasabah BSI KC Padangsidimpuan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi variabel independen

$X_1$  = *Automatic Teller Machine* (ATM)

$X_2$  = *Mobile Banking*

$e$  = lainnya

Adapun ketentuan melihat suatu variabel independen linear terhadap variabel dependen sebagai berikut:

- a. Jika nilai *sig. deviation from linearity* nya  $> 0,05$  maka terjadi hubungan linier antar variabel independen dengan variabel dependen.

---

<sup>55</sup> *Ibid.*, hal. 108

- b. Jika nilai *sig. deviation from linearity* nya  $< 0,05$ , maka tidak terjadi hubungan linier antar variabel independen dengan variabel dependen.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t

Uji t adalah uji yang digunakan untuk menguji masing-masing variabel penelitian. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, tingkat pendapatan dan literasi keuangan syariah berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan melakukan tepat pembiayaan syariah. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:<sup>56</sup>

- a) Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$ , maka terdapat pengaruh variabel x terhadap variabel Y.
- b) Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

### b. Uji F

Uji F merupakan uji digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dari beberapa variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah 0,05. Kriteria pengukuran yang digunakan sebagai berikut:<sup>57</sup>

- a) Jika nilai  $\text{Sig.} < 0,05$ , atau  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

---

<sup>56</sup>*Ibid.*, 145

<sup>57</sup>*Ibid.*, 157



- b) Jika nilai Sig. > 0,05, atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

$$\begin{aligned} DF1 &= k - 1 \\ DF2 &= N - K \\ DF1;DF2 & \text{ (lihat tabel } F_{tabel} \text{)} \end{aligned}$$

Keterangan:

- k = Jumlah variabel
- N = Jumlah responden
- K = Jumlah hasil DF1

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Kota Padangsidempuan**

Padangsidempuan adalah sebuah kota di Provinsi Sumatra Utara, Indonesia. Padangsidempuan merupakan kota terbesar di wilayah Tapanuli, dan seluruh wilayahnya dikelilingi Kabupaten Tapanuli Selatan. Kota ini dikenal dengan julukan *Kota Salak* karena kota dikelilingi oleh perbukitan dan gunung, yang menjadi kawasan perkebunan buah Salak. Salah satu gunung utama adalah Gunung Lubukraya. Secara geografis, Kota Padangsidempuan terletak pada:  $01018^{\circ}07'$ - $01028^{\circ}19'$  Lintang Utara dan  $99018^{\circ}53'$ - $99020^{\circ}35'$  Bujur Timur. Kota ini merupakan persimpangan jalur darat menuju kota Medan, Sibolga, dan Padang (Sumatra Barat) di jalur lintas barat Sumatra. Topografi wilayahnya yang berupa lembah yang dikelilingi oleh Bukit Barisan, sehingga kalau dilihat dari jauh, wilayah kota Padangsidempuan tak ubahnya seperti cekungan yang meyerupai danau. Puncak tertinggi dari bukit dan gunung yang mengelilingi kota ini adalah Gunung Lubuk Raya dan Bukit (Tor) Sanggarudang yang terletak berdampingan di sebelah utara kota.

Wilayah Administrasi Kota Padangsidempuan terdiri dari 6 (enam) kecamatan yakni: Kecamatan Padangsidempuan Angkola Julu, Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, Kecamatan Padangsidempuan

Utara, dan Kecamatan Padangsidimpuan Hutaimbaru yang terdiri dari 37 kelurahan dan 42 desa dengan batas-batas sebagai berikut:

**Tabel IV. 1**  
**Batas Wilayah Kota Padangsidimpuan**

No	Batas Kota Padangsidimpuan	Berbatasan Dengan
1.	Sebelah Utara	Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Barat)
2.	Sebelah Timur	Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Timur)
3.	Sebelah Selatan	Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Batang Angkola)
4.	Sebelah Barat	Kabupaten Tapanuli Selatan (Kecamatan Angkola Selatan)

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan, Tahun 2018

Padangsidimpuan mempunyai luas wilayah 159,28 km<sup>2</sup>. Wilayah tersebut dibagi menjadi 6 (enam) kecamatan dengan luas masing-masing yaitu: Kecamatan Padangsidimpuan Angkola Julu 22,9 km<sup>2</sup>, Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara 37,7 km<sup>2</sup>, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan 19,26 km<sup>2</sup>, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua 41,81 km<sup>2</sup>, Kecamatan Padangsidimpuan Utara 14,97 km<sup>2</sup>, dan Kecamatan Padangsidimpuan Hutaimbaru 22,64 km<sup>2</sup>.<sup>1</sup>

Penduduk Kota Padangsidimpuan, Pada umumnya merupakan suku Batang Angkola, dan ada juga sebagian besar lainnya suku Batak Toba dan Mandailing. Beberapa suku lainnya juga ada seperti Batak Karo, Batak Simalungun, Nias dan suku pendatang dari luar Sumatera seperti Aceh, Jawa, Minangkabau, dan lain-lain. Jumlah penduduk kota

---

<sup>1</sup> Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan, Padangsidimpuan dalam Angka 2018, Padangsidimpuan: Badan Statistik Kota Padangsidimpuan, 2018

padangsidimpuan Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan mencatat tahun 2021 ada 210.535 orang. Penduduk Kota Padangsidimpuan terdiri dari berbagai penganut agama, antara lain yaitu: Islam, Kristen, Katholik, Budha, khonghucu.

## **2. Profil Bank Syariah Indonesia**

### **a. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan

Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).<sup>2</sup>

Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya. Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya. Dan di ikuti dengan kebijakan tersebut maka seluruh bank syariah yang berada di kota Padangsidimpuan menjadi Bank Syariah Indonesia. Manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI) gabungan BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah wilayah Kota Padangsidimpuan menyebutkan kantor pelayanannya

---

<sup>2</sup>Hasil Wawancara dengan Bapak Zulfika, Branch Manager PT. BSI KC Padangsidimpuan

dipusatkan dibekas kantor Bank Syariah Mandiri berlokasi di Jl. Sudirman No.130, Wek I, Padangsidimpun Utara, Kota Padangsidimpun, Sumatera Utara 22711. “Setelah diresmikan dan mulai beroperasi pada 1 Februari kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) Padangsidimpun ditempatkan di kantor BSM lama Padangsidimpun”.

#### **b. Visi Bank Syariah Indonesia**

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

#### **c. Misi Bank Syariah Indonesia**

1. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia artinya Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset dan nilai buku 50 di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham artinya Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi kuat.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia artinya Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> diakses pada 7 Mei pukul 20:43 WIB.

#### **d. Fasilitas Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan memiliki fasilitas dan program pendukung kegiatan operasional bank, terdiri dari:

1. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan mempunyai jam kerja pada hari senin-jumat dengan rincian jam masuk kerja pukul 07.30 WIB, istirahat 12.00-13.00 WIB, Masuk lagi 13.00-17.00 WIB.
2. Memiliki fasilitas kantor yang tergolong lengkap.
3. Letak lokasi kantor yang strategis.
4. Kegiatan operasional yang efektif dan didukung oleh jaringan internet.
5. Bank syariah Indonesia memiliki standar nasional setiap transaksi.
6. Transaksi di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan bisa dilakukan selama jam kerja.
7. Karyawan yang direkrut merupakan tenaga kerja yang profesional dan bersertifikat standar muamalah syariah.

#### **B. Deskripsi Data Penelitian**

Dari data pengaruh ketersediaan *automatic teller machine* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan memiliki jumlah pertanyaan angket sebanyak 24 butir pertanyaan dengan jumlah 100 responden. Berikut diagram *Pie Chart* (diagram lingkaran). Variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki jumlah pertanyaan sebanyak 7 butir pertanyaan, *automatic teller machine* (X1)

memiliki jumlah pertanyaan sebanyak 5 butir pertanyaan, *mobile banking* (X2) memiliki jumlah pertanyaan sebanyak 12 butir pertanyaan, yang mana pertanyaan-pertanyaan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

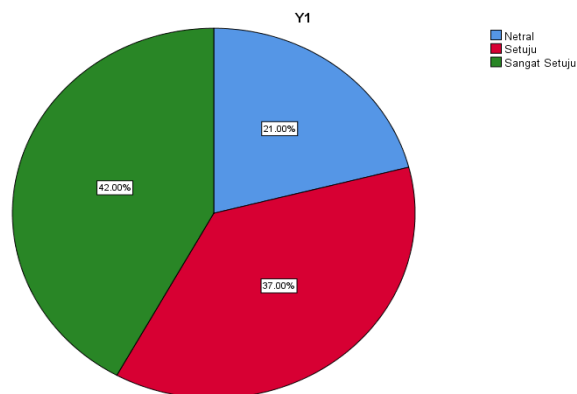
1. Variabel Kepuasan (Y)

- a. Butir Soal 1: Saya merasa puas dengan pelayanan mesin ATM dan *mobile banking* yang diberikan oleh pihak BSI

Tabel IV. 2  
Pertanyaan Angket Variabel (Y) 1

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	21
4	Setuju	37
5	Sangat Setuju	42
	Jumlah	100

Gambar iv. 1  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (Y) 1



Pada butir soal 1 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 42 responden dengan persentase 42%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 37 responden dengan persentase 37%, yang menjawab “Kurang Setuju” 21 responden dengan persentase 21%.



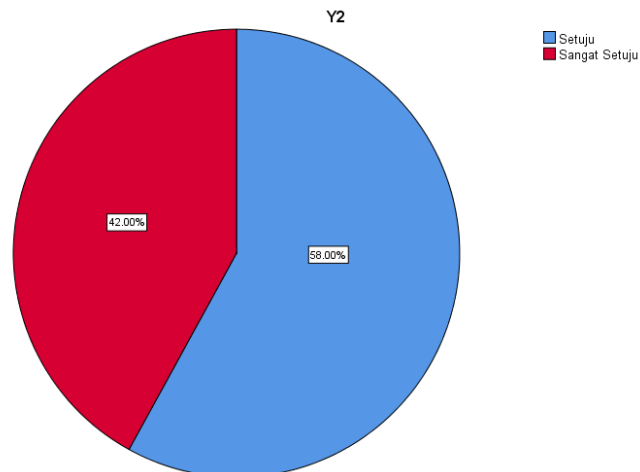
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 42% dari jumlah responden menjawab "Sangat Setuju" atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan mesin ATM dan *mobile banking* yang diberikan oleh pihak BSI.

- b. Butir Soal 2: Saya puas dengan fitur-fitur yang disediakan BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI

Tabel IV. 3  
Pertanyaan Angket Variabel (Y) 2

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	0
4	Setuju	58
5	Sangat Setuju	42
	Jumlah	100

Gambar iv. 2  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (Y) 2



Pada butir soal 2 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 58 responden dengan persentase 58% dan yang menjawab "Setuju" sebanyak 42 responden dengan persentase 42%.

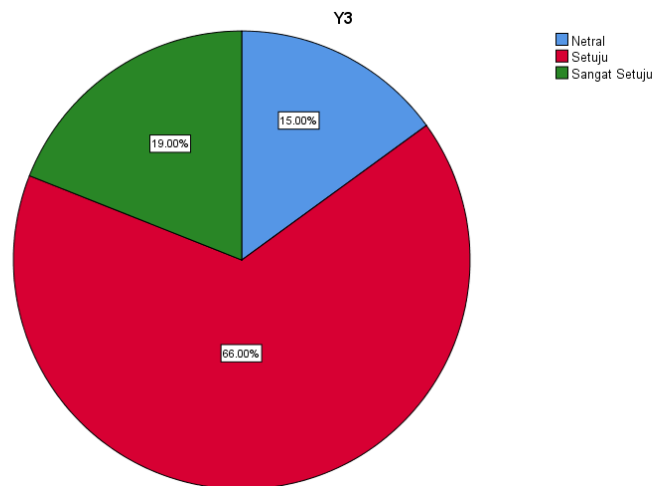
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 58% dari jumlah responden menjawab "Sangat Setuju" atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas dengan fitur-fitur yang disediakan BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI.

- c. Butir Soal 3: Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja yang dilakukan aplikasi BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI

Tabel IV. 4  
Pertanyaan Angket Variabel (Y) 3

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	15
4	Setuju	66
5	Sangat Setuju	19
	Jumlah	100

Gambar iv. 3  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (Y) 3



Pada butir soal 3 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 19 responden dengan persentase 19%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 66 responden dengan persentase 66% dan menjawab "Netral" sebanyak 15 responden dengan persentase 15%.

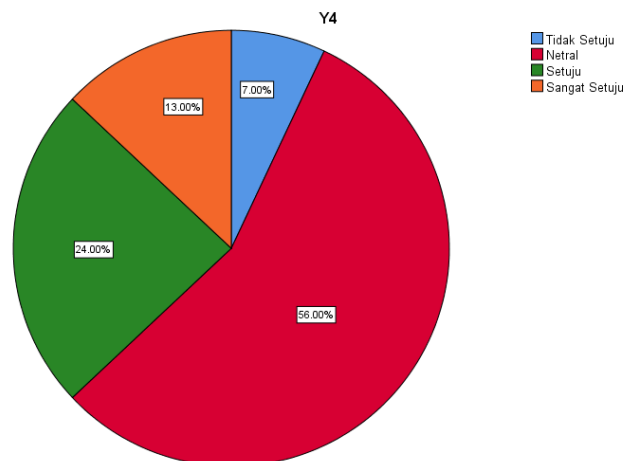
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 66% dari jumlah responden menjawab "Setuju" atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas dengan kinerja yang dilakukan aplikasi BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI.

- d. Butir Soal 4: Kemudahan dalam melakukan komplain jika terjadi masalah pada layanan/kinerja BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI.

Tabel IV. 5  
Pertanyaan Angket Variabel (Y) 4

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	7
3	Netral	56
4	Setuju	24
5	Sangat Setuju	13
	Jumlah	7

Gambar iv. 4  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (Y) 4



Pada butir soal 4 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 13 responden dengan persentase 13%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 24 responden dengan persentase 24%, menjawab "Netral" sebanyak 56

responden dengan persentase 15% dan menjawab “Tidak Setuju” 7 responden dengan persentase 7%.

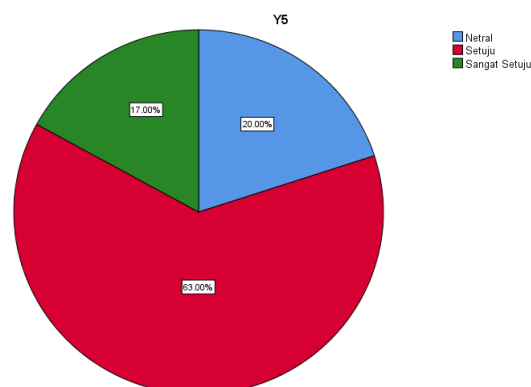
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 56% dari jumlah responden menjawab ”Netral” atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas dengan kemudahan dalam melakukan komplain jika terjadi masalah pada layanan/kinerja BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI.

- e. Butir Soal 5: Saya akan merekomendasikan aplikasi layanan BSI *Mobile* dan ATM BSI untuk digunakan oleh kerabat dan teman

Tabel IV. 6  
Pertanyaan Angket Variabel (Y) 5

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	20
4	Setuju	63
5	Sangat Setuju	17
	Jumlah	100

Gambar iv. 5  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (Y) 5



Pada butir soal 5 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 17 responden dengan persentase 17%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 63 responden

dengan persentase 63% dan menjawab "Netral" sebanyak 20 responden dengan persentase 20%.

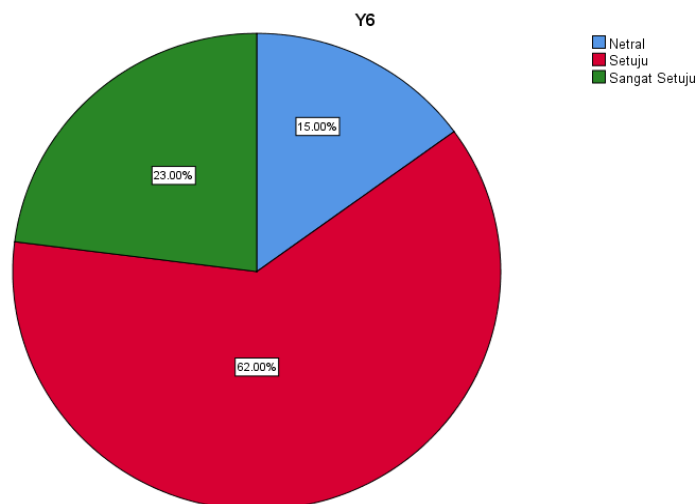
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 63% dari jumlah responden menjawab "Setuju" atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas atas aplikasi layanan BSI *Mobile* dan akan merekomendasikan ATM BSI untuk digunakan oleh kerabat dan teman.

- f. Soal Butir 6: Saya akan selalu menggunakan layanan BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI secara berulang

Tabel IV. 7  
Pertanyaan Angket Variabel (Y) 6

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	15
4	Setuju	62
5	Sangat Setuju	23
	Jumlah	100

Gambar iv. 6  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (Y) 6



Pada butir soal 6 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 23 responden dengan persentase 23%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 62 responden dengan persentase 62% dan menjawab “Netral” sebanyak 15 responden dengan persentase 15%.

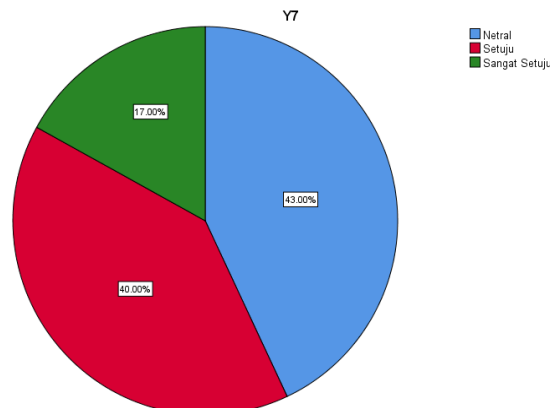
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 62% dari jumlah responden menjawab ”Setuju” atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas atas layanan BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI secara berulang dan akan selalu menggunakan.

- g. Butir Soal 7: Saya akan memberitahukan kepada orang lain bahwa layanan BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI nyaman digunakan untuk transaksi.

Tabel IV. 8  
Pertanyaan Angket Variabel (Y) 7

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	43
4	Setuju	40
5	Sangat Setuju	17
	Jumlah	100

Gambar iv. 7  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (Y) 7



Pada butir soal 7 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 17 responden dengan persentase 17%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 40 responden dengan persentase 40% dan menjawab “Netral” sebanyak 43 responden dengan persentase 43%.

Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 43% dari jumlah responden menjawab ”Netral” atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas dan akan memberitahukan kepada orang lain bahwa layanan BSI *Mobile* dan mesin ATM BSI nyaman digunakan untuk transaksi.

## 2. Variabel *Automatic Teller Machine* (X1)

### a. Butir Soal 1: Jumlah unit ATM yang tersedia di BSI KC

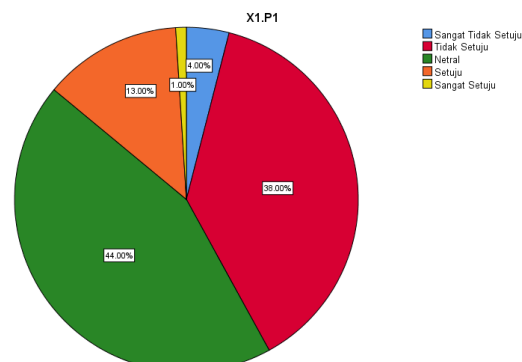
Padangsidimpuan sudah mencukupi kebutuhan nasabah

Tabel IV. 9  
Pertanyaan Angket Variabel (X1) 1

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	4
2	Tidak Setuju	38
3	Netral	44
4	Setuju	13
5	Sangat Setuju	1
	Jumlah	100

Gambar iv. 8

Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X1) 1



Pada butir soal 1 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 1 responden dengan persentase 1%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 13 responden dengan persentase 13%, yang menjawab “Netral” sebanyak 44 responden dengan persentase 43%, yang menjawab “Tidak Setuju” sebanyak 38 responden dengan persentase 38% dan yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebanyak 4 responden dengan persentase 4%.

Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 44% dari jumlah responden menjawab ”Netral” atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas dengan jumlah unit ATM yang tersedia di BSI KC Padangsidempuan sudah mencukupi kebutuhan nasabah.

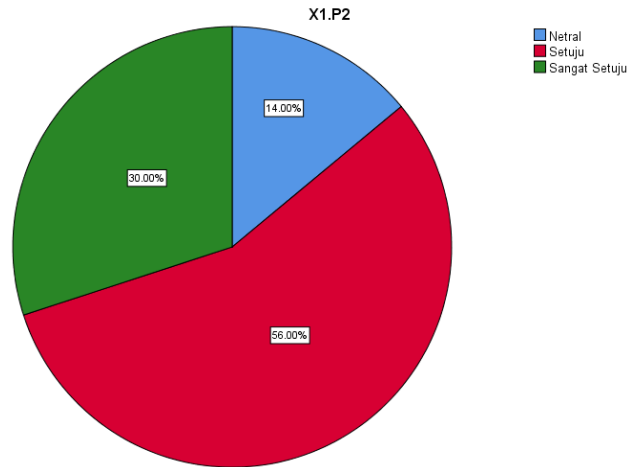
- b. Butir Soal 2: Saya menggunakan ATM karena menu dan fitur-fitur ATM mudah dipelajari dan mudah di mengerti

Tabel IV. 10  
Pertanyaan Angket Variabel (X1) 2

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	14
4	Setuju	56
5	Sangat Setuju	30
	Jumlah	100



Gambar iv. 9  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X1) 2



Pada butir soal 2 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 30 responden dengan persentase 30%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 56 responden dengan persentase 56% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 14 responden dengan persentase 14%.

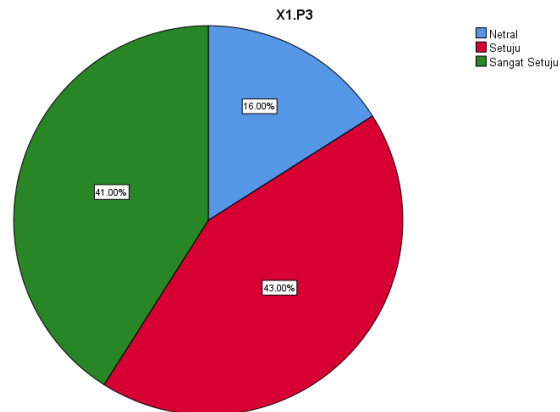
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 56% dari jumlah responden menjawab ”Setuju” atas pertanyaan bahwa nasabah merasa puas menggunakan ATM karena menu dan fitur-fitur ATM mudah dipelajari dan mudah di mengerti.

c. Soal Butir 3: Dengan ATM kebutuhan mendesak saya dapat cepat teratasi

Tabel IV. 11  
Pertanyaan Angket Variabel (X1) 3

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	16
4	Setuju	43
5	Sangat Setuju	41
	Jumlah	100

Gambar iv. 10  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X1) 3



Pada butir soal 3 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 41 responden dengan persentase 41%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 43 responden dengan persentase 43% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 16 responden dengan persentase 16%.

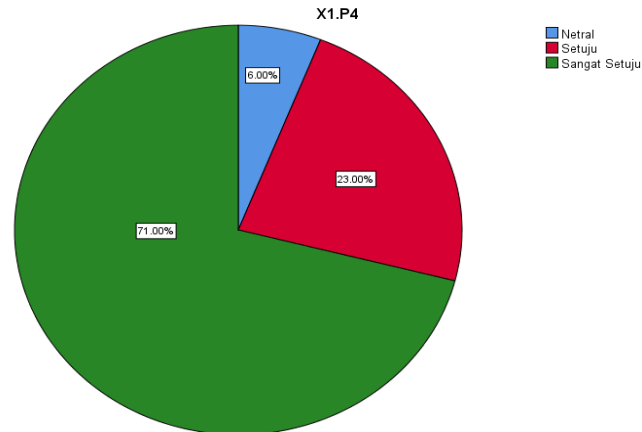
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 43% dari jumlah responden menjawab ”Setuju” atas pertanyaan bahwa dengan ketersediaan ATM karena kebutuhan mendesak nasabah dapat cepat teratasi.

- d. Butir Soal 4: Dengan ATM membuat waktu saya tidak terbuang percuma karena dapat menghemat waktu saya

Tabel IV. 12  
Pertanyaan Angket Variabel (X1) 4

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	6
4	Setuju	23
5	Sangat Setuju	71
	Jumlah	100

Gambar iv. 11  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X1) 4



Pada butir soal 4 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 71 responden dengan persentase 71%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 23 responden dengan persentase 23% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 6 responden dengan persentase 6%.

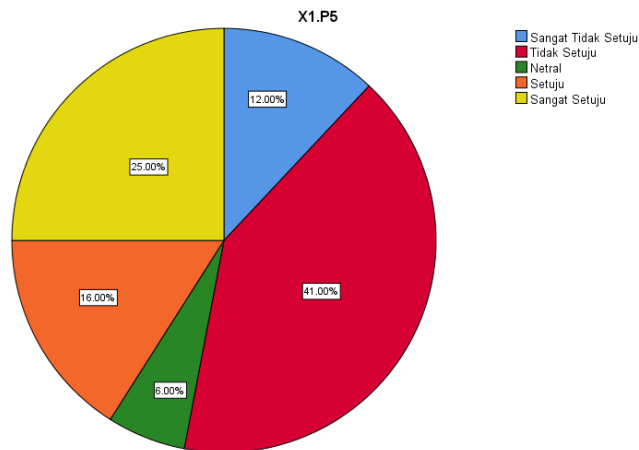
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 71% dari jumlah responden menjawab ”Sangat Setuju” atas pertanyaan bahwa ketersediaan ATM membuat waktu nasabah tidak terbuang percuma karena dapat menghemat waktu.

5. Butir Soal 5: Lokasi persebaran ATM BSI mudah diakses

Tabel IV. 13  
Pertanyaan Angket Variabel (X1) 5

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	12
2	Tidak Setuju	41
3	Netral	6
4	Setuju	16
5	Sangat Setuju	25
	Jumlah	100

Gambar iv. 12  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X1) 5



Pada butir soal 5 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 25 responden dengan persentase 25%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 16 responden dengan persentase 16%, yang menjawab “Netral” sebanyak 6 responden dengan persentase 6%, yang menjawab “Tidak Setuju” sebanyak 41 responden dengan persentase 41% dan yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebanyak 12 responden dengan persentase 12%.

Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 41% dari jumlah responden menjawab ”Sangat Tidak Setuju” atas pertanyaan bahwa lokasi persebaran ATM BSI mudah diakses.

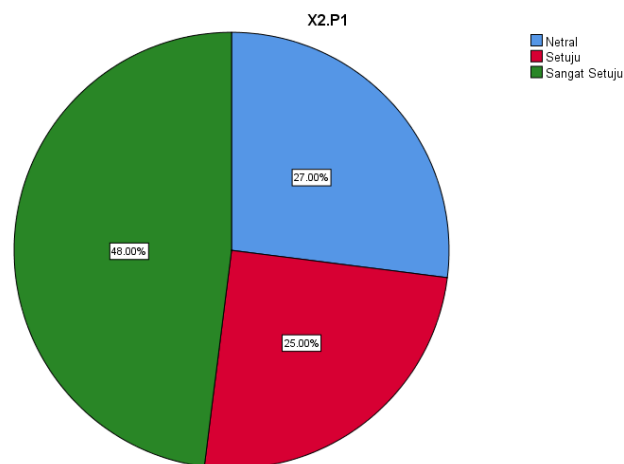
### 3. Variabel *Mobile Banking* (X2)

- a. Butir Soal 1: Layanan aplikasi BSI *Mobile* dapat diakses dengan cepat dan tidak berbelit-belit

Tabel IV. 14  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 1

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	27
4	Setuju	25
5	Sangat Setuju	48
	Jumlah	100

Gambar iv. 13  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 1



Pada butir soal 1 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 48 responden dengan persentase 48%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 25 responden dengan persentase 25% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 27 responden dengan persentase 27%.

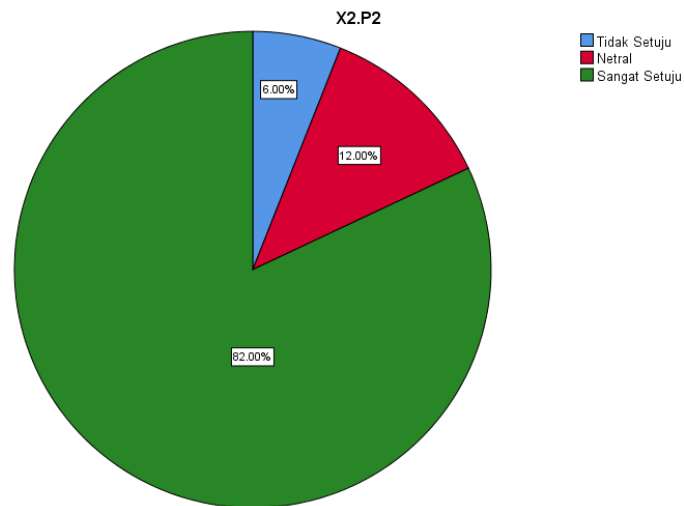
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 41% dari jumlah responden menjawab ”Sangat Setuju” atas pertanyaan bahwa layanan aplikasi BSI *Mobile* dapat diakses dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

- b. Butir Soal 2: Aplikasi BSI *Mobile* dapat mengatasi kebutuhan transaksi yang mendesak dan menghemat waktu

Tabel IV. 15  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 2

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	6
4	Setuju	12
5	Sangat Setuju	82
	Jumlah	100

Gambar iv. 14  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 2



Pada butir soal 2 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 82 responden dengan persentase 82%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 12 responden dengan persentase 12% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 6 responden dengan persentase 6%.

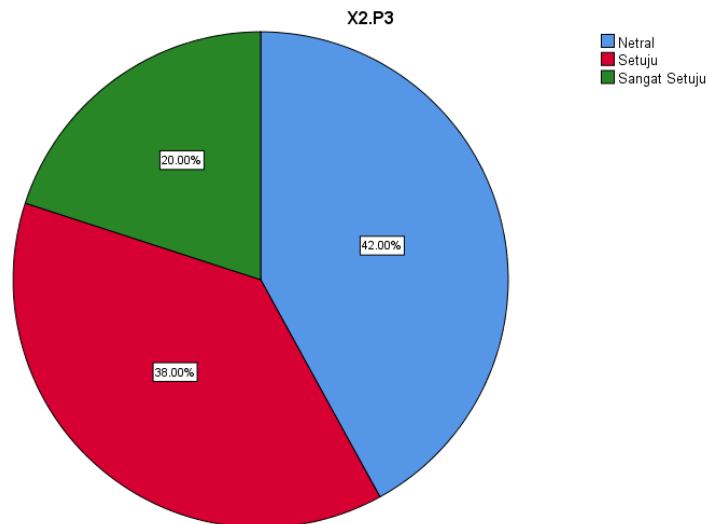
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 82% dari jumlah responden menjawab “Sangat Setuju” atas pertanyaan bahwa aplikasi *BSI Mobile* dapat mengatasi kebutuhan transaksi yang mendesak dan menghemat waktu.

- c. Butir Soal 3: Nasabah dapat dengan mudah menghubungi pihak bank jika terdapat keluhan.

Tabel IV. 16  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 3

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	42
4	Setuju	38
5	Sangat Setuju	20
	Jumlah	100

Gambar iv. 15  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 3



Pada butir soal 3 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 20 responden dengan persentase 20%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 38 responden dengan persentase 38% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 42 responden dengan persentase 42%.

Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 42% dari jumlah responden menjawab ”Netral” atas pertanyaan

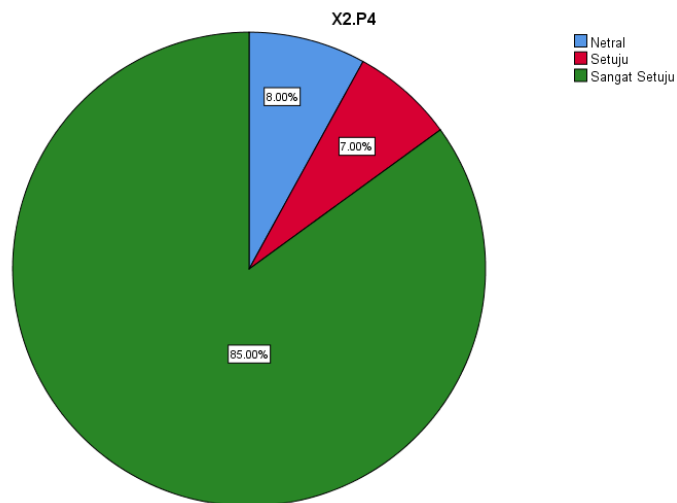
bahwa nasabah dapat dengan mudah menghubungi pihak bank jika terdapat keluhan terhadap *mobile banking*.

- d. Butir Soal 4: Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimanapun selama 24 jam selama tersedianya jaringan

Tabel IV. 17  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 4

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	8
4	Setuju	7
5	Sangat Setuju	85
	Jumlah	100

Gambar iv. 16  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 4



Pada butir soal 4 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 85 responden dengan persentase 85%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 7 responden dengan persentase 7% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 8 responden dengan persentase 8%.



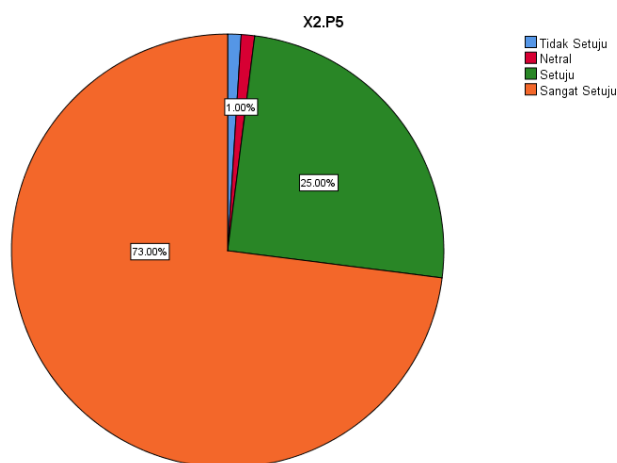
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 85% dari jumlah responden menjawab "Sangat Setuju" atas pertanyaan bahwa transaksi *mobile banking* dapat dilakukan kapan saja dan dimanapun selama 24 jam selama tersedianya jaringan.

- e. Butir Soal 5: Menggunakan BSI *Mobile* nomor PIN dan kata sandi nasabah terjamin kerahasiaannya

Tabel IV. 18  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 5

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	1
3	Netral	1
4	Setuju	25
5	Sangat Setuju	73
	Jumlah	100

Gambar iv. 17  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 5



Pada butir soal 5 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 73 responden dengan persentase 73%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 25 responden dengan persentase 25% dan yang menjawab "Netral" sebanyak 1 responden dengan persentase 1%.

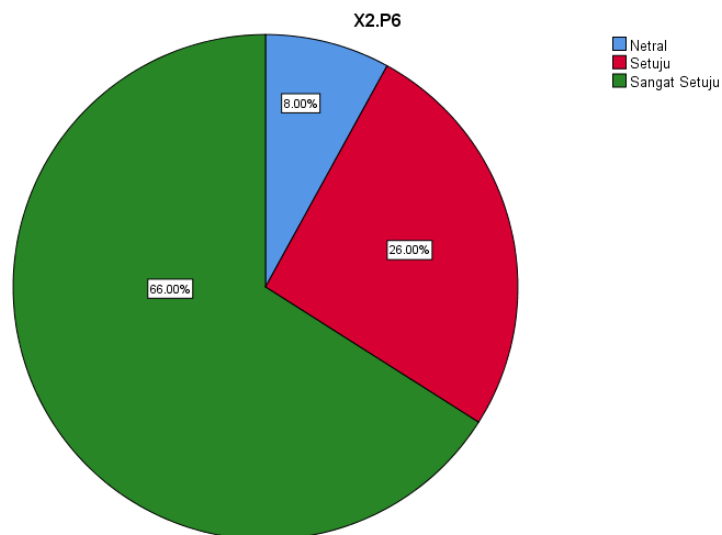
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 73% dari jumlah responden menjawab "Sangat Setuju" atas pertanyaan bahwa menggunakan BSI *Mobile* nomor PIN dan kata sandi nasabah terjamin kerahasiaannya.

f. Butir Soal 6: BSI *Mobile* memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan nasabah

Tabel IV. 19  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 6

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	8
4	Setuju	26
5	Sangat Setuju	66
	Jumlah	100

Gambar iv. 18  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 6



Pada butir soal 6 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 66 responden dengan persentase 66%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 26 responden

dengan persentase 26% dan yang menjawab "Netral" sebanyak 8 responden dengan persentase 8%.

Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 66% dari jumlah responden menjawab "Sangat Setuju" atas pertanyaan bahwa BSI *Mobile* memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan nasabah.

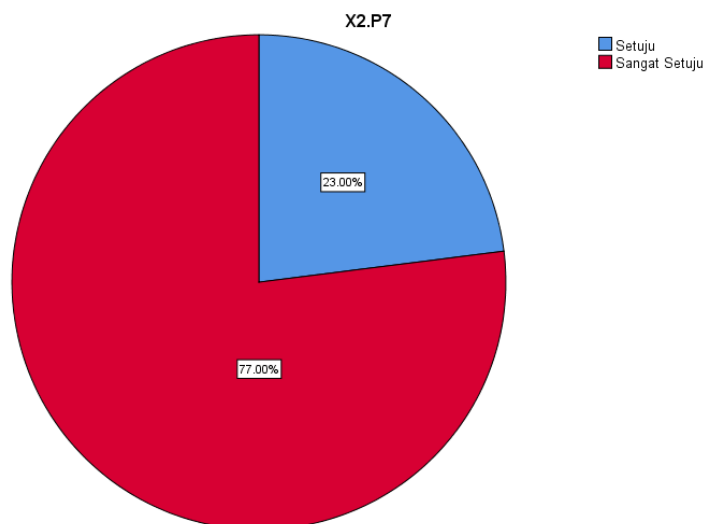
- g. Butir Soal 7: Transaksi transfer BSI *Mobile* terpercaya dan tidak mengandung penipuan

Tabel IV. 20  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 7

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	0
4	Setuju	23
5	Sangat Setuju	77
	Jumlah	100

Gambar iv. 19

Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 7



Pada butir soal 7 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 77 responden dengan persentase 77% dan yang menjawab “Setuju” sebanyak 23 responden dengan persentase 23%.

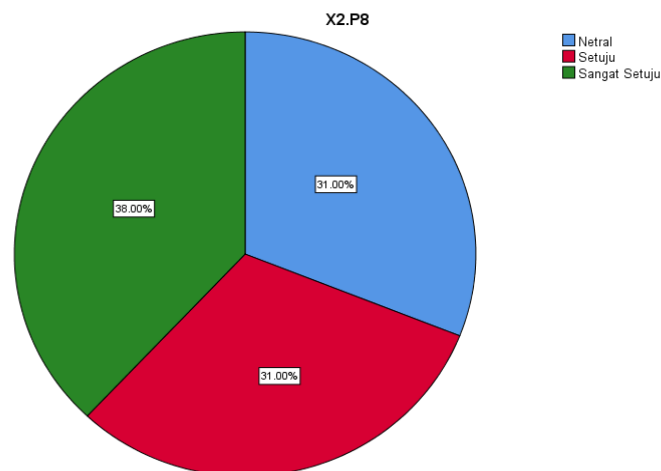
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 77% dari jumlah responden menjawab ”Sangat Setuju” atas pertanyaan bahwa transaksi transfer BSI *Mobile* terpercaya dan tidak mengandung penipuan.

- h. Butir Soal 8: Setiap transaksi melalui *Mobile Banking* akan selalu diinformasikan melalui sms

Tabel IV. 21  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 8

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	31
4	Setuju	31
5	Sangat Setuju	38
	Jumlah	100

Gambar iv. 20  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 8



Pada butir soal 8 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 38 responden dengan persentase 38%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 31 responden dengan persentase 31% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 31 responden dengan persentase 31%.

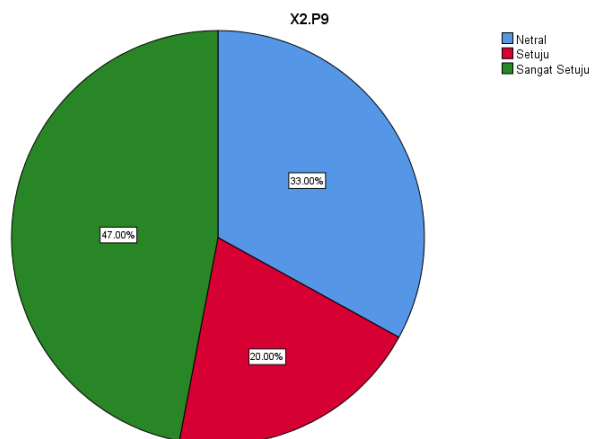
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 38% dari jumlah responden menjawab ”Sangat Setuju” atas pertanyaan bahwa setiap transaksi melalui *Mobile Banking* akan selalu diinformasikan melalui sms.

- i. Butir Soal 9: Tampilan aplikasi *Mobile Banking* BSI didesain secara jelas, menarik, inovatif dan beragam

Tabel IV. 22  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 9

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	33
4	Setuju	20
5	Sangat Setuju	47
	Jumlah	100

Gambar iv. 21  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 9



Pada butir soal 9 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 42 responden dengan persentase 42%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 20 responden dengan persentase 20% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 38 responden dengan persentase 38%.

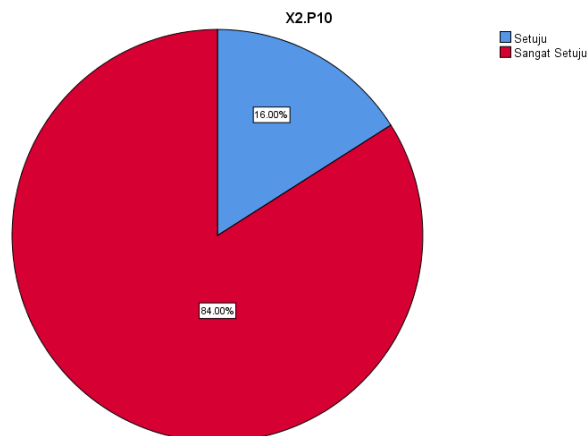
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 42% dari jumlah responden menjawab ”Sangat Setuju” atas pertanyaan bahwa tampilan aplikasi *Mobile Banking* BSI didesain secara jelas, menarik, inovatif dan beragam.

- j. Butir Soal 10: BSI *Mobile* memberikan informasi data keuangan nasabah lengkap dan akurat

Tabel IV. 23  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 10

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	0
4	Setuju	16
5	Sangat Setuju	84
	Jumlah	100

Gambar iv. 22  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 10



Pada butir soal 10 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 84 responden dengan persentase 84% dan yang menjawab “Setuju” sebanyak 16 responden dengan persentase 16%.

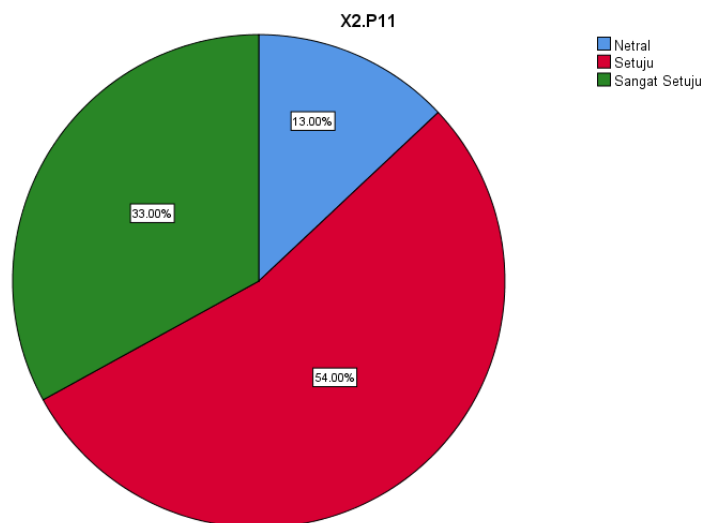
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 85% dari jumlah responden menjawab ”Sangat Setuju” atas pertanyaan bahwa BSI *Mobile* memberikan informasi data keuangan nasabah lengkap dan akurat.

- k. Butir Soal 11: Semua data yang di proses di BSI *Mobile* dapat dipercaya dan tidak di salahgunakan oleh pihak bank

Tabel IV. 24  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 11

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	0
2	Tidak Setuju	0
3	Netral	13
4	Setuju	54
5	Sangat Setuju	33
	Jumlah	100

Gambar iv. 23  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 11



Pada butir soal 11 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 33 responden dengan persentase 33%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 54 responden dengan persentase 54% dan yang menjawab “Netral” sebanyak 13 responden dengan persentase 13%.

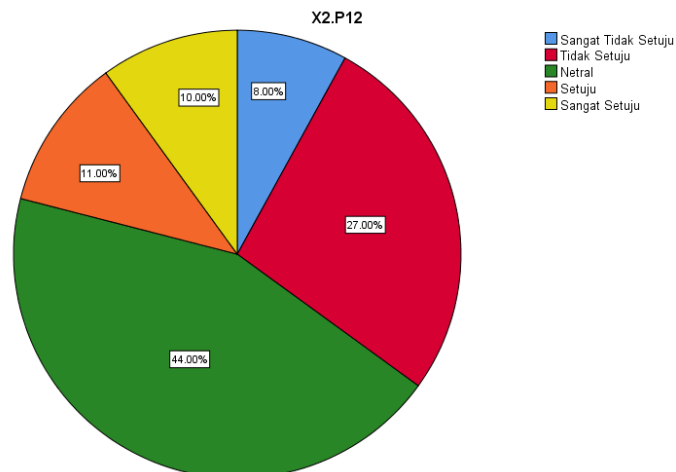
Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 54% dari jumlah responden menjawab ”Setuju” atas pertanyaan bahwa Semua data yang di proses di BSI *Mobile* dapat dipercaya dan tidak di salahgunakan oleh pihak bank

1. Butir Soal 12: Aplikasi BSI *Mobile* tidak pernah gagal dalam melakukan transaksi

Tabel IV. 25  
Pertanyaan Angket Variabel (X2) 12

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	8
2	Tidak Setuju	27
3	Netral	44
4	Setuju	11
5	Sangat Setuju	10
	Jumlah	100

Gambar iv. 24  
Diagram Pertanyaan Angket Variabel (X2) 12





Pada butir soal 12 di atas, dengan jumlah responden yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 10 responden dengan persentase 10%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 11 responden dengan persentase 11%, yang menjawab “Netral” sebanyak 44 responden dengan persentase 44%, yang menjawab “Tidak Setuju” sebanyak 27 responden dengan persentase 27% dan yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” sebanyak 8 responden dengan persentase 8%

Berdasarkan nilai persentase tertinggi pada data di atas yaitu 44% dari jumlah responden menjawab ”Netral” atas pertanyaan bahwa aplikasi BSI *Mobile* tidak pernah gagal dalam melakukan transaksi.

## C. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

#### a. Uji Validitas

Hasil uji validitas *automatic teller machine* yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 26**

**Hasil Uji Validitas *Automatic Teller Machine***

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,574	$df = n - 2 = 100 - 2$	Valid
2	0,753	$= 98$ , taraf	Valid
3	0,700	signifikansi 5%	Valid
4	0,450	sehingga diperoleh	Valid
5	0,857	$r_{tabel} = 0,195$	Valid

*Sumber: Data Diolah*

Hasil uji validitas variabel *automatic teller machine* pada tabel iv. 2, masing-masing item memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel *automatic teller machine* adalah valid digunakan sebagai alat ukur variabel.

Hasil uji validitas *mobile banking* yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 27**  
**Hasil Uji Validitas *Mobile Banking***

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,551		Valid
2	0,641		Valid
3	0,695		Valid
4	0,503		Valid
5	0,286	df = n - 2 = 100 - 2 = 98, taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,195$	Valid
6	0,487		Valid
7	0,289		Valid
8	0,632		Valid
9	0,548		Valid
10	0,569		Valid
11	0,391		Valid
12	0,570		Valid

*Sumber: Data Diolah*

Hasil uji validitas variabel *mobile banking* pada tabel iv.3, masing-masing item memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel *mobile banking* adalah valid digunakan sebagai alat ukur variabel.

Hasil uji kepuasan nasabah yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 28**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,517		Valid
2	0,512	$df = n - 2 = 100 - 2$ $= 98$ , taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,195$	Valid
3	0,693		Valid
4	0,614		Valid
5	0,721		Valid
6	0,628		Valid
7	0,753		Valid

*Sumber: Data Diolah*

Hasil uji validitas kepuasan nasabah pada tabel iv. 4, masing-masing item memiliki nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari pada nilai  $r_{tabel}$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kepuasan nasabah adalah valid digunakan sebagai alat ukur variabel.

**b. Hasil Uji Reabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 29**

**Hasil Uji Reabilitas *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah**

No	Variabel	<i>Conbach's Alpha</i>	N of Item
1	<i>Automatic Teller Machine</i>	.776	5
2	<i>Mobile Banking</i>	.747	12
3	Kepuasan Nasabah	.743	7

*Sumber: Data Diolah*

Hasil uji reabilitas *automatic teller machine* pada tabel iv.5 menghasilkan nilai *conbach's alpha* sebesar  $0,776 > 0,70$ , variabel

*mobile banking* menghasilkan nilai *conbach's alpha* sebesar  $0,747 > 0,70$  dan variabel kepuasan nasabah menghasilkan nilai *conbach's alpha* sebesar  $0,743 > 0,70$ . Jadi kesimpulannya bahwa variabel *automatic teller machine*, *mobile banking* dan kepuasan nasabah dinyatakan reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

## 2. Hasil Analisis Deskriptif

Hasil uji statistik variabel *automatic teller machine*, *mobile banking* dan kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 30**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
ATM	100	13	24	18,76	2,941
<i>Mobile Banking</i>	100	44	58	51,52	4,540
Kepuasan Nasabah	100	22	35	27,89	2,930
Valid N (listwise)	100				

*Sumber: Data Diolah*

Berdasarkan tabel iv. 6 diatas, dapat dilihat pada variabel ATM dengan jumlah sampel 100 dan nilai rata-rata sebesar 18,76 dan standar deviasinya 2,941 yang artinya nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasinya, sehingga mengindikasikan hal yang baik. Hal tersebut karena standar deviasi adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah pada variabel ATM 13 dan nilai tertinggi 24.

Variabel *mobile banking* dengan jumlah sampel 100 nilai rata-ratanya sebesar 51,52 dan standar deviasinya 4,540 yang menunjukkan bahwa nilai

rata-rata lebih besar dari standar deviasi sehingga mengindikasikan hasil yang baik, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah pada variabel *mobile banking* 44 dan nilai tertinggi 58.

Variabel kepuasan nasabah dengan jumlah sampel 100 nilai rata-ratanya sebesar 27,89 dan standar deviasinya 2,930 yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata lebih besar dari standar deviasi sehingga mengindikasikan hasil yang baik. Sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah dalam variabel kepuasan nasabah 22 dan nilai tertinggi 35.

### 3. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang telah diolah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel IV. 31**  
**Uji Normalitas**

		Unstandardize Residual
$N$		100
Normal Parameters	Mean	0,0000000
$m$	Std.	0,40794673
$b$	Deviation	
Most Extreme	Absolute	0,101
Differences	Positive	0,101
$r$	Negative	-0,054
Test Statistic		0,101
Monte Carlo Sig. (2-tailed)		0,246

*Data Diolah*

Berdasarkan tabel iv. 7. dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari Asymp. Sig (2-Tailed) dengan pendekatan *Monte Carlo* dalam penelitian ini sebesar 0,246 yang menunjukkan bahwa model regresi yang diuji terdistribusi secara normal.

#### 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### a. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas yang telah diolah pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 32**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Automatic Teller Machine</i>	0,981	1,019
<i>Mobile Banking</i>	0,981	1,019

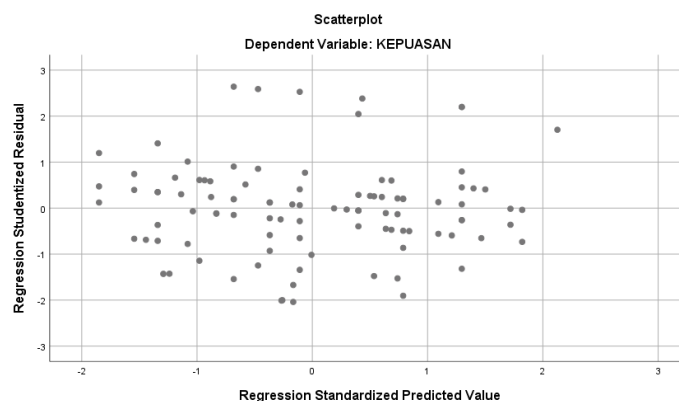
*Sumber: Data Diolah*

Hasil uji multikolinearitas pada tabel iv. 8, variabel *automatic teller machine* (X1) memiliki nilai *tolerance* sebesar  $0,981 > 0,1$  dan nilai VIF sebesar  $1,019 < 10$  dan variabel *mobile banking* (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar  $0,981 > 0,1$  dan nilai VIF sebesar  $1,019 < 10$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen diatas tidak terjadi multikolinearitas.

##### b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas yang telah diolah pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar IV.25**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Hasil uji heteroskedastisitas pada gambar iv. 3 dapat diketahui bahwa hasil output SPSS (gambar *scatterplot*) pada model regresi, terlihat bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam penelitian regresi yang diteliti tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi linear berganda yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 33**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Signifikansi	t hitung
Konstanta	5,226	0,000	9,048
ATM	0,48	0,004	2,671
<i>Mobile Banking</i>	0,248	0,028	2,235

*Sumber: Data Diolah*

Hasil uji regresi linear berganda pada tabel iv. 9 diperoleh hasil regresi antara variabel *automatic teller machine* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan. Sehingga diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

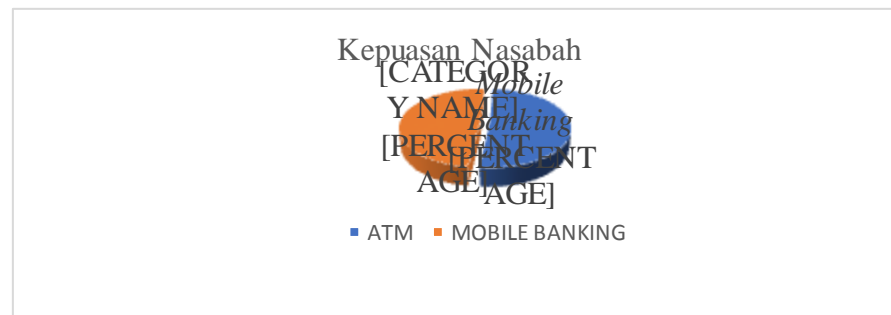
$$\hat{y} = 5,226 + 0,48X_1 + 0,248X_2 + e$$

Penjelasan persamaan di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) dalam penelitian ini bernilai 5,226 memiliki nilai positif. Angka tersebut menyatakan jika  $X_1, X_2$  sama dengan nol atau ditiadakan, maka kepuasan nasabah dengan tersedianya ATM dan *mobile banking* sebesar 5,226 satuan.

2. Koefisien regresi variabel  $\beta_1$  (*automatic teller machine*) sebesar 0,48 memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan jika ketersediaan *automatic teller machine* meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar  $5,226 + 0,48 = 5,706$  satuan dengan asumsi nilai variabel independen lainnya tetap. Pada variabel *automatic teller machine* juga terjadi hubungan linier dengan variabel kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan dapat dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh yaitu  $0,004 < 0,05$ .
3. Koefisien regresi variabel  $\beta_2$  (*mobile banking*) sebesar 0,248 memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan jika ketersediaan *mobile banking* meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar  $5,226 + 0,248 = 5,474$  satuan dengan asumsi nilai variabel independen lainnya tetap. Pada variabel *mobile banking* juga terjadi hubungan linier dengan variabel kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan dapat dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh yaitu  $0,028 < 0,05$ .

Variabel *automatic teller machine* dan *mobile banking* di atas, dapat dibuat ke bentuk diagram *Pie Chart* sebagai berikut:



Gambar iv. 26. Diagram *Pie Chart* Kepuasan Nasabah



Diagram *Pie Chart* (diagram lingkaran) di atas menunjukkan, terdapat nilai persentase pengaruh ketersediaan *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah sebesar 51% dengan nilai koefisien regresi yang diperoleh adalah 5,706 dan pengaruh ketersediaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar 49% dengan nilai regresi yang diperoleh sebesar 5,474.

## 6. Hasil Uji Hipotesis

### a. Hasil Uji t

Hasil uji t yang telah diolah dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 34**  
**Hasil Uji t**

Variabel	Koefisien Regresi	Signifikansi	t hitung
Konstanta	5,226	0,000	9,048
ATM	0,48	0,004	2,671
<i>Mobile Banking</i>	0,248	0,028	2,235

*Sumber: Data Diolah*

- a) Berdasarkan hasil pengujian uji t terdapat nilai  $t_{hitung}$  2,671 dengan nilai signifikansi 0,004. Maka  $0,004 < 0,05$  dari nilai *sig* tersebut maka uji t *automatic teller machine* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan
- b) Berdasarkan hasil pengujian uji t terdapat nilai  $t_{hitung}$  2,235 dengan nilai signifikansi 0,028. Maka  $0,028 < 0,05$  dari nilai *sig* tersebut maka uji t *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan.

### b. Hasil Uji F

Hasil uji F yang telah diolah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV. 35**  
**Hasil Uji F**

Model	Sum of Square	Df	F hitung	Sig.
Regression	0,871	2	2,865	0,002
Residual	16,476	97		
Total	17,347	99		

*Sumber: Data Diolah*

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh bahwa nilai Uji F dengan signifikan  $0,002 < 0,05$  maka dapat diartikan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel independen (*automatic teller machine* dan *mobile banking*) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di BSI KC Padangsidimpuan, terhadap ketersediaan *automatic teller machine* dan *mobile banking*, maka pembahasan hasil penelitiannya sebagai berikut:

1. Pengaruh *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidimpuan

Berdasarkan hasil pengujian uji t terdapat nilai  $t_{hitung} 2,671 > t_{tabel} 1,66$  dengan nilai signifikansi 0,004. Maka  $0,004 < 0,05$  dari nilai *sig* tersebut maka uji t *automatic teller machine* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidimpuan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Maslakatus Solikah (2020) yang berjudul "Pengaruh *Automatic*

*Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KC Madiun” yang menyatakan bahwa variabel *automatic teller machine* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Nurul Husna, dalam skripsi IAIN (2019) dengan judul “ Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh” menyatakan bahwa layanan seperti tersedianya ATM yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil uji yang telah dilakukan dan berdasarkan teori yang ada dan sejalan dengan penelitian terdahulu maka peneliti menyimpulkan semakin baik pelayanan ATM yang diberikan oleh Bank kepada nasabah maka pihak Bank akan mendapatkan keuntungan baik dari segi bertambahnya nasabah jika dalam industry perbankan. Sehingga dapat disimpulkan pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kc Padangsisimpulan sangat puas. Dapat dilihat dari jawaban responden saat sebar angket dominan menjawab setuju.

## 2. Pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidimpulan

Berdasarkan hasil pengujian uji t terdapat nilai  $t_{hitung} 2,235 > t_{tabel} 1,66$  dengan nilai signifikansi 0,028. Maka  $0,028 < 0,05$  dari nilai *sig* tersebut maka uji t *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidimpulan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maslakatus Solikah (2020) yang berjudul “Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KC Madiun” menyatakan bahwa variabel *mobile banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini sejalan juga dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Rina Sari Lubis (2020) dalam skripsi, dengan judul: “Pengaruh Fitur Layanan, Pengetahuan dan Keamanan terhadap Penggunaan Kartu Debit Ber-GPN “ menyatakan bahwa fitur layanan seperti tersedianya *mobile banking* yang disediakan oleh Bank GPN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil uji yang telah dilakukan dan berdasarkan teori yang ada dan sejalan dengan penelitian terdahulu maka peneliti menyimpulkan semakin baik pelayanan *mobile banking* yang diberikan oleh Bank kepada nasabah, maka pihak Bank akan mendapatkan keuntungan baik dari segi bertambahnya nasabah, segi pelayanan yang cepat sehingga nasabah semakin tertarik untuk tetap bertransaksi melalui *mobile banking*. Sehingga dapat disimpulkan pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsisimpulan sangat puas. Dapat dilihat dari jawaban responden saat sebar angket dominan menjawab setuju.

3. Pengaruh *automatic teller machine* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsisimpulan .

Berdasarkan tabel hasil uji signifikansi (Uji F) diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $2,856 > 2,70$ ). Maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsisimpulan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maslakatus Solikah (2020) yang berjudul “Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KC Madiun” menyatakan bahwa variabel *Automatic Teller Machine* ( $X_1$ ), *Mobile Banking* ( $X_2$ ) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki keterbatasan dalam penyusunannya, yaitu keterbatasan penggunaan variabel independen yang hanya menggunakan 2 variabel yaitu *automatic teller machine* dan *mobile banking*. Sedangkan masih ada variabel lainnya yang mempengaruhi variabel dependen.

Dengan demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mempengaruhi penelitian ini. Sehingga dengan kerja keras dan bantuan semua, skripsi ini dapat diselesaikan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul “Pengaruh Ketersediaan *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsisimpuan”, dengan nilai *R Square* sebesar 0,50 maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat pengaruh *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji t diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,671 > t_{tabel} 1,66$  dengan nilai signifikansi  $0,004 < 0,05$ . Dari nilai tersebut maka uji t *automatic teller machine* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan
2. Terdapat pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji t diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,235 > t_{tabel} 1,66$  dengan nilai signifikansi  $0,028 < 0,05$ . Dari nilai tersebut maka uji t *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan.
3. Terdapat pengaruh *automatic teller machine* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsisimpuan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji F diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} (2,856 > 2,70)$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsisimpuan.

## B. Saran-saran

### 1. Bagi BSI KC Padangsidempuan

Agar kepuasan nasabah lebih meningkat, maka perusahaan harus memperhatikan kebutuhan nasabah dan fasilitas dari atribut perbankan karena nasabah merupakan salah satu bagian terpenting untuk kemajuan dan keberhasilan perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking*, memperbanyak lokasi *Automatic Teller Machine* guna mempermudah nasabah melakukan transaksi dan memperbaiki layanan *Mobile Banking* sehingga tidak mengalami kemacetan dalam transaksi, karena berdasarkan penelitian faktor tersebut sangat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BSI KC Padangsidempuan

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Penelitian dimasa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga kepuasan nasabah pada Bank BSI KC Padangsidempuan bisa lebih meningkat.
- b. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KC Padangsidempuan agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Dudung. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta. 2003.
- Ade, Arthesa dan Edia, Handiman. *Bank dan Lembaga Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks,. 2009.
- Ahmad Khoiri Harhap, Hasil Wawancara 8 Februari 2023.
- Andri, Soemitra. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen penelitian*. Jakarta: PT Rineka Citra. 2016.
- Badan Pusat Statistik Kota Padangsidimpuan, Padangsidimpuan dalam Angka. 2018.
- Dewi Madyani, dkk. *Marketing To The Middle Class Muslim*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2014.
- Duwi, Priyatno. *SPSS 22: Pengelolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET. 2014.
- Fandi, Djiptino. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset. 2014.
- Gaffar, Vanessa. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Haryanto, Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi. 2011.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data dengan Statistis*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Hasil Wawancara dengan Bapak Zulfika, Branch Manager PT. BSI KC Padangsidimpuan
- <http://www.banksyariahindonesiayariah.co.id/detailProduk.php?url=1&f=mobilebanking>, (diakses pada tanggal 26 Februari 2022, Pukul 20.30
- <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> diakses pada 7 Mei pukul 20:43 WIB.
- [https://www.muamalat.co.id/tentang\\_kami.php?f=sejarah](https://www.muamalat.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah), (diakses tanggal 21-09-2022 jam 13:24.



- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Husein, Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Ed. 2*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- Ihham, Ahmad. *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2015.
- Ikatan Bankir Indonesia, *memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2013.
- Imam, Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IMB SPSS 23*. Semarang: Undip, 2016.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengolala Kualitas Layanan perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Iska, Syukri. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta; Fajar Media Press. 2014.
- Ismail. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Juhaya S dan Pradja. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia. 2019.
- Juliansyah, Noor. *Metodeologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana. 2011.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2003.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Press. 2013.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Latumaerissa, Julius R. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Litiawati. *Pengaruh persepsi Trust, Persepsi risiko, persepsi keamanan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan Internet Banking*. Surakarta: Skripsi. 2018.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2006.

- M. Nur Rianto, Al-arif. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta. 2013.
- Mariana Siregar, *Hasil Wawancara*, 20 Januari 2023.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Depok: PT Rajagrafindo Persada. 2012.
- Martono, Nanang. *Metode peneltian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisii*. Jakarta: Rajawali Press. 2012.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2014.
- Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Muhidin, Sambas Ali dan Manan Abdurrahman. *Analisa Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia. 2009.
- Munandar, Dadang. *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Ekuilibria. 2016.
- Murti, Sumarni. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta. 2011.
- Narbuko, Chalid dan Abu Ahmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pumi Askara. 1999.
- Organisasi Group & layanan dan kebijakan umum operasi BRI Syariah* (Diarsipkan Oleh: Group Operasi dan Layanan Bank Syariah Indonesia, 2022).
- Philip Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu Edisi ke 12*, Jakarta: Erlangga, 2017.
- Pradja, Juhaya S. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia. 2019.
- Putri Syafitri Siregar Hasil Wawancara 7 Maret 2023
- Sari, Ratna Purnama & Dkk, “Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah” (Jurnal Ekonomi Islam, Universitas Ibn Khaldun Bogor. 2018).

- Siregar, Syofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2014.
- Soeharto, Irwan. *Metode Penelitian Sosial, Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung Remaja Rosdakarya. 2004.
- Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2009.
- Soni Yuwono, dkk. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Sumarin. *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Prespektif Islam*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sunarto, Zulkifli. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.
- Sunyoto, Dadang. *Metodologi Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*. Yogyakarta: CAPS. 2011.
- Sunyoto, Danang. *Praktik SPSS Untuk Kasus Dilengkapi Penelitian Bidang Ekonomi*. Yogyakarta: Nuha Medika. 2011.
- Sunyoto, Danang. *Praktik SPSS untuk kasus*. Yogyakarta: Nuha Medika. 2011.
- Sunyoto. *Produser Uji Hipotesis untuk Riset Ekonomi*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2003.
- Syukri, Iska. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta; Fajar Media Press. 2014.
- Tim penyusun OJK. *Bijak Ber-elektronic banking*. Jakarta. 2015.
- Tukiran Taniredja dan Hidayat Mustafidah. *Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta. 2013.
- Wiji, Nurastuti. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Wita Pratiwi Wulandari. *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan Mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. Sumut: Skripsi. 2018).

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama Lengkap : Abdullah Al Amin Siregar
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Simangambat, 4 Juli 1999
3. Agama : Islam
4. Jenis kelamin : Laki-laki
5. Anak ke : 4 dari 4 Bersaudara
6. Alamat : Ling. GT. Pandapotan, Kel. Aek Simotung
7. Kewarganegaraan : Indonesia
8. No. Telepon/ HP : 082288184691
9. Email : abdullahalaminsiregar@gmail.com

### **II. PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 101003 Simangambat (2006-2012)
2. MTs. S Musthafawiyah (2012-2015)
3. MAN Sipirok (2015-2018)
4. UIN SYAHADA (2018-2023)

### **III. IDENTITAS ORANG TUA**

- Nama Ayah : Samsuddin Siregar  
Pekerjaan Ayah : PNS Non Guru  
Nama Ibu : Dahlia Ritonga  
Pekerjaan Ibu : PNS Guru

### **IV. PRESTASI AKADEMIK**

- IPK : 3,80  
Judul Skripsi : Pengaruh Ketersediaan *Authomatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsidempuan

### **V. Motto Hidup**

**“Jalani, Nikmati dan Syukuri”**

LEMBAR VALIDASI  
ANGKET KEPUASAN NASABAH (Y)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Berilah tanda *Cheklis* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kesesuaian Harapan	1,2, 3 dan 4			
Kualitas Layanan	5, 6 dan 7			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, April 2023

Validator

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E**  
**NIP. 199302272019031008**

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET ATM (*Automatic Teller Machine*) (X<sub>1</sub>)**

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Berilah tanda *Cheklis* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Jenis ATM	1, 2 dan 3			
Akseibilitas	4 dan 5			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, April 2023

Validator

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E**  
**NIP. 199302272019031008**

LEMBAR VALIDASI  
ANGKET *MOBILE BANKING* (X<sub>2</sub>)

Petunjuk:

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun
2. Berilah tanda *Cheklis* (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kecepatan dan Kemudahan ( <i>Speed</i> )	1,2,3 dan 4			
Keamanan ( <i>Security</i> )	5,6 dan 7			
Ketepatan ( <i>Accuracy</i> )	8, 9 dan 10			
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )	11 dan 12			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, April 2023

Validator

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E**  
**NIP. 199302272019031008**



## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya :

Nama : Abdullah Al Amin Siregar

NIM : 18 401 00293

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Ketersediaan *Authomatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsidempuan”**. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Bapak/Ibu/saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh-sungguh.

Atas bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb*

Padangsidempuan, April 2023

Hormat Saya

**Abdullah Al Amin Siregar**  
**Nim. 18 401 00293**

## ANGKET PENELITIAN

### **Pengaruh Ketersediaan *Authomatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsidempuan**

#### **A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
4. Pekerjaan :
5. Lama menjadi Nasabah :

#### **B. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
5	4	3	2	1

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/i dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

## A. Daftar Pertanyaan:

### 1. ATM (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
Jenis ATM						
1.	Jumlah unit ATM yang tersedia di BSI KC Padangsidempuan sudah mencukupi kebutuhan nasabah					
2.	Saya menggunakan ATM karena menu dan fitur-fitur ATM mudah dipelajari dan mudah dimengerti					
3.	Dengan ATM kebutuhan mendesak saya dapat cepat teratasi					
Aksesibilitas						
4.	Dengan ATM membuat waktu saya tidak terbuang percuma karena dapat menghemat waktu saya					
5.	Lokasi persebaran ATM BSI mudah diakses					

### 2. Mobile Banking (X2)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
Kecepatan ( <i>Speed</i> )						
1.	Layanan aplikasi BSI <i>Mobile</i> dapat diakses dengan cepat dan tidak berbelit-belit					
2.	Aplikasi BSI <i>Mobile</i> dapat mengatasi kebutuhan transaksi yang mendesak dan menghemat waktu					
3.	Nasabah dapat dengan mudah menghubungi pihak bank jika terdapat keluhan					
4.	Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimanapun selama 24 jam selama tersedianya jaringan					
Keamanan ( <i>Security</i> )						
5.	Menggunakan BSI <i>Mobile</i> nomor PIN dan kata sandi nasabah terjamin kerahasiaannya					
6.	BSI <i>Mobile</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan nasabah					

7.	Transaksi transfer BSI <i>Mobile</i> terpercaya dan tidak mengandung penipuan					
Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )						
8.	Setiap transaksi melalui <i>Mobile Banking</i> akan selalu diinformasikan melalui sms					
9.	Tampilan aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI didesain secara jelas, menarik, inovatif dan beragam					
10.	BSI <i>Mobile</i> memberikan informasi data keuangan nasabah lengkap dan akurat					
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )						
11.	Semua data yang di proses di BSI <i>Mobile</i> dapat dipercaya dan tidak di salahgunakan oleh pihak bank					
12.	Aplikasi BSI <i>Mobile</i> tidak pernah gagal dalam melakukan transaksi					

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
Kesesuain Harapan						
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan mesin ATM dan <i>mobile banking</i> yang diberikan oleh pihak BSI					
2.	Saya puas dengan fitur-fitur yang disediakan BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI					
3.	Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja yang dilakukan aplikasi BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI					
4.	Kemudahan dalam melakukan komplain jika terjadi masalah pada layanan/kinerja BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI.					
Kualitas Layanan						
5.	Saya akan merekomendasikan aplikasi layanan BSI <i>Mobile</i> dan ATM BSI untuk digunakan oleh kerabat dan teman saya					

6.	Saya akan selalu menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI secara berulang					
7.	Saya akan memberitahukan kepada orang lain bahwa layanan BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI nyaman digunakan untuk transaksi.					

**Daftar Jawaban 100 Responden**  
**Menjawab Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju Setiap Variabel**

**1. ATM (X1)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
Jenis ATM						
1.	Jumlah unit ATM yang tersedia di BSI KC Padangsidempuan sudah mencukupi kebutuhan nasabah	1	13	44	38	4
2.	Saya menggunakan ATM karena menu dan fitur-fitur ATM mudah dipelajari dan mudah dimengerti	30	56	14	-	-
3.	Dengan ATM kebutuhan mendesak saya dapat cepat teratasi	41	43	16	-	-
Akseibilitas						
4.	Dengan ATM membuat waktu saya tidak terbuang percuma karena dapat menghemat waktu saya	71	23	6	-	-
5.	Lokasi persebaran ATM BSI mudah diakses	25	16	6	41	12

**2. Mobile Banking (X2)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
Kecepatan ( <i>Speed</i> )						
1.	Layanan aplikasi BSI <i>Mobile</i> dapat diakses dengan cepat dan tidak berbelit-belit	48	25	27	-	-
2.	Aplikasi BSI <i>Mobile</i> dapat mengatasi kebutuhan transaksi yang mendesak dan menghemat waktu	82	-	12	6	-
3.	Nasabah dapat dengan mudah menghubungi pihak bank jika terdapat keluhan	20	38	42	-	-
4.	Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimanapun selama 24 jam selama tersedianya jaringan	85	7	8	-	-
Keamanan ( <i>Security</i> )						
5.	Menggunakan BSI <i>Mobile</i> nomor PIN dan kata sandi nasabah terjamin kerahasiaannya	73	25	1	1	-

6.	BSI <i>Mobile</i> memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan nasabah	66	26	8	-	-
7.	Transaksi transfer BSI <i>Mobile</i> terpercaya dan tidak mengandung penipuan	77	23	-	-	-
Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )						
8.	Setiap transaksi melalui <i>Mobile Banking</i> akan selalu diinformasikan melalui sms	38	31	31	-	-
9.	Tampilan aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI didesain secara jelas, menarik, inovatif dan beragam	47	20	33	-	-
10.	BSI <i>Mobile</i> memberikan informasi data keuangan nasabah lengkap dan akurat	84	16	-	-	-
Kepercayaan ( <i>Trust</i> )						
11.	Semua data yang di proses di BSI <i>Mobile</i> dapat dipercaya dan tidak di salahgunakan oleh pihak bank	33	54	13	-	-
12.	Aplikasi BSI <i>Mobile</i> tidak pernah gagal dalam melakukan transaksi	10	11	44	27	8

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	N	TS	STS
Kesesuain Harapan						
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan mesin ATM dan <i>mobile banking</i> yang diberikan oleh pihak BSI	42	37	21	-	-
2.	Saya puas dengan fitur-fitur yang disediakan BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI	42	58	-	-	-
3.	Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja yang dilakukan aplikasi BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI	19	66	15	-	-
4.	Kemudahan dalam melakukan komplain jika terjadi masalah pada layanan/kinerja BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI.	13	24	56	7	-
Kualitas Layanan						
5.	Saya akan merekomendasikan aplikasi layanan BSI <i>Mobile</i> dan ATM BSI	17	63	20	-	-

	untuk digunakan oleh kerabat dan teman saya					
6.	Saya akan selalu menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI secara berulang	23	62	15	-	-
7.	Saya akan memberitahukan kepada orang lain bahwa layanan BSI <i>Mobile</i> dan mesin ATM BSI nyaman digunakan untuk transaksi.	17	40	43	-	-



## LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Hasil sebar angket responden variabel *automatic teller machine*

Responden	<i>Automatic Teller Machine</i>					Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	
1	3	4	4	5	2	18
2	2	4	4	4	4	18
3	3	5	5	5	5	23
4	2	4	4	5	2	17
5	3	5	5	5	5	23
6	4	4	4	5	2	19
7	3	5	3	5	1	17
8	2	3	3	4	1	13
9	3	3	3	3	3	15
10	4	5	5	5	5	24
11	3	5	5	5	5	23
12	3	4	4	5	2	18
13	4	4	4	4	4	20
14	3	5	5	5	5	23
15	2	4	4	5	2	17
16	2	4	4	4	4	18
17	3	4	4	5	2	18
18	1	4	5	4	3	17
19	3	5	5	5	5	23
20	3	4	5	5	2	19
21	2	5	3	5	4	19
22	1	4	5	5	3	18
23	4	5	5	5	5	24
24	5	3	5	5	5	23
25	2	5	3	5	1	16
26	3	5	5	5	5	23
27	3	4	4	5	2	18
28	2	4	4	4	4	18
29	1	4	5	5	2	17
30	2	4	4	5	1	16
31	3	3	3	4	1	14
32	2	4	4	5	1	16
33	3	4	4	5	2	18
34	2	3	3	4	1	13
35	4	4	4	4	4	20
36	3	3	5	5	2	18
37	2	4	4	4	4	18
38	1	4	5	5	2	17
39	3	4	4	5	2	18

40	2	4	5	5	2	18
41	2	5	3	5	1	16
42	3	5	5	5	5	23
43	2	4	5	5	2	18
44	3	5	4	5	5	22
45	3	3	3	3	3	15
46	3	5	5	5	5	23
47	3	4	4	5	2	18
48	2	4	4	4	4	18
49	4	4	4	4	4	20
50	3	5	5	5	5	23
51	2	3	5	3	1	14
52	2	4	4	5	2	17
53	2	4	4	4	4	18
54	3	5	5	5	5	23
55	4	4	5	5	2	20
56	3	5	5	5	5	23
57	2	4	4	5	2	17
58	2	5	3	5	2	17
59	2	3	3	4	2	14
60	3	3	3	3	3	15
61	4	5	5	5	5	24
62	3	5	5	5	5	23
63	3	4	4	5	2	18
64	4	4	4	3	4	19
65	3	5	5	5	5	23
66	2	4	4	5	2	17
67	2	4	4	4	4	18
68	3	4	4	5	2	18
69	2	3	3	4	1	13
70	3	5	5	5	5	23
71	2	4	5	5	2	18
72	2	4	4	5	1	16
73	3	3	3	4	1	14
74	2	5	4	5	2	18
75	3	4	4	5	2	18
76	2	3	3	4	2	14
77	4	4	4	4	4	20
78	3	4	4	5	2	18
79	2	4	4	4	4	18
80	2	4	5	5	2	18
81	3	4	4	5	2	18
82	2	4	5	5	2	18
83	3	5	5	5	5	23

84	2	3	5	4	2	16
85	3	4	4	5	2	18
86	2	4	4	3	4	17
87	3	5	5	5	5	23
88	2	4	5	5	2	18
89	4	5	5	5	5	24
90	3	4	5	5	5	22
91	3	4	5	5	3	20
92	4	4	4	4	4	20
93	3	5	5	5	5	23
94	2	5	3	5	2	17
95	2	4	5	4	2	17
96	3	4	4	5	2	18
97	4	5	5	5	5	24
98	2	4	4	5	2	17
99	3	4	4	5	2	18
100	3	4	4	5	2	18

**Lampiran 2.** Hasil sebar angket responden variabel *mobile banking*

Responden	<i>Mobile Banking (X<sub>2</sub>)</i>												Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	46
2	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
7	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	2	44
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
9	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	54
10	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
11	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
12	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
13	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
15	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	54
16	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
18	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
19	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	46

20	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
21	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
22	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
23	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
24	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
25	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
26	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	46
27	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
29	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
30	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
31	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	2	44
32	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
33	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
34	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
35	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
37	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	54
38	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
39	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
40	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	46
41	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
42	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
43	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50

44	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
46	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
48	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
50	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	2	44
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
52	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	54
53	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
54	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
55	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
56	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
58	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	54
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
60	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
61	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
62	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
63	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	46
64	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
65	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
66	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
67	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58

68	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	2	44
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
70	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	54
71	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
72	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
73	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	47
74	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	3	53
75	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	51
76	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
77	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
78	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
79	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	46
80	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
81	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58
82	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	2	44
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	58
84	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	54
85	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	46
86	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
87	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
88	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
89	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
90	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
91	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	4	1	46

92	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
93	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	3	3	46
94	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
95	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	2	49
96	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	50
97	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	55
98	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	2	44
99	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	54
100	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	58



**Lampiran 3.** Hasil sebar angket responden variabel kepuasan nasabah

Responden	Kepuasan Nasabah							Jumlah
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
1	3	5	4	4	5	4	4	29
2	4	5	4	3	4	4	3	27
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	5	4	29
5	5	4	4	3	4	5	4	29
6	5	4	3	3	3	4	3	25
7	4	5	4	3	4	4	5	29
8	5	4	4	2	4	4	4	27
9	3	4	3	2	3	4	3	22
10	4	4	4	3	4	4	4	27
11	5	5	4	3	4	4	3	28
12	3	4	4	3	3	3	3	23
13	4	4	4	4	4	4	4	28
14	5	5	5	5	4	3	3	30
15	3	4	4	4	4	3	3	25
16	3	5	3	4	5	4	4	28
17	5	5	5	5	5	5	5	35
18	5	4	5	3	4	5	4	30
19	4	5	4	3	4	4	5	29
20	3	4	4	3	3	4	3	24
21	5	5	4	3	4	4	3	28
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	3	4	3	3	4	5	3	25
24	4	5	4	3	4	4	3	27
25	4	4	4	5	4	5	4	30
26	5	4	3	4	3	4	3	26
27	5	4	4	3	4	4	4	28
28	4	4	4	3	4	4	4	27
29	3	4	4	4	5	3	3	26
30	5	5	5	3	4	3	3	28
31	5	5	5	4	5	5	5	34
32	4	4	4	5	4	5	4	30
33	4	5	4	3	4	4	5	29
34	5	4	4	3	4	4	4	28
35	5	5	4	4	4	4	3	29
36	3	4	4	5	3	3	3	25
37	3	4	3	3	4	4	3	24
38	3	5	4	4	5	4	4	29
39	4	5	4	4	4	4	3	28
40	5	4	4	5	4	5	4	31
41	5	4	5	3	3	4	3	27

42	3	4	3	3	3	4	3	23
43	4	4	4	3	4	4	4	27
44	4	4	4	4	4	4	4	28
45	5	5	5	3	3	3	3	27
46	5	4	4	3	3	4	3	26
47	4	5	4	3	4	5	5	30
48	5	4	4	3	4	4	4	28
49	3	4	3	5	3	4	3	25
50	4	4	4	3	4	4	4	27
51	3	5	4	4	5	4	4	29
52	4	5	4	3	4	4	3	27
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	4	4	4	4	4	5	4	29
55	5	4	4	3	4	5	4	29
56	5	5	4	3	4	4	3	28
57	3	4	4	3	3	3	3	23
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	5	5	5	3	3	3	3	27
60	3	4	3	3	4	3	3	23
61	4	5	4	4	5	4	4	30
62	4	5	4	3	4	4	3	27
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	4	4	4	4	4	5	4	29
65	5	4	4	3	4	5	4	29
66	5	5	4	3	4	4	3	28
67	5	4	4	3	4	3	3	26
68	4	4	4	4	4	4	4	28
69	5	5	5	3	3	3	3	27
70	3	4	3	3	4	4	3	24
71	5	4	3	3	3	4	3	25
72	4	5	4	3	4	4	5	29
73	5	4	4	2	4	4	4	27
74	3	4	3	2	3	4	3	22
75	4	4	4	4	4	4	4	28
76	4	5	4	4	5	4	4	30
77	4	5	4	3	4	4	3	27
78	4	5	5	5	5	5	5	34
79	4	4	4	4	4	5	5	30
80	5	4	5	3	4	5	4	30
81	5	4	4	3	4	4	4	28
82	4	5	4	3	4	4	5	29
83	5	4	4	2	4	4	4	27
84	3	4	3	2	3	4	3	22
85	5	4	4	3	3	4	5	28

86	5	5	4	3	4	4	3	28
87	4	4	4	3	3	3	3	24
88	4	4	4	4	4	4	4	28
89	5	5	5	3	4	4	4	30
90	3	4	5	3	4	3	3	25
91	4	5	4	3	5	4	4	29
92	5	5	5	5	5	5	5	35
93	5	4	4	3	4	5	4	29
94	4	5	4	3	4	4	5	29
95	5	4	3	2	3	4	3	24
96	4	4	4	4	4	4	4	28
97	3	4	3	3	4	3	3	23
98	4	5	4	3	4	4	3	27
99	5	5	5	5	5	5	5	35
100	5	5	5	3	5	4	4	31

**Lampiran 4. Dokumentasi**



Penyebaran dan Pengisian Kuesioner oleh Bapak Freddy



Pengisian Kuesioner oleh Responden



Penyebaran Kuesioner kepada Bapak Andi Aziz



Penyebaran Kuesioner



Penyebaran Kuesioner kepada  
Responden



Penyebaran Kuesioner kepada  
Bapak Abdul Hamid

**Lampiran 5.** Hasil Output SPSS 25

**Uji validitas *Automatic Teller Machine***

**Correlations**

		P1.X1	P2.X1	P3.X1	P4.X1	P5.X1	Total_X1
P1.X1	Pearson Correlation	1	.178	.157	.068	.440 <sup>**</sup>	.574 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.077	.119	.500	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
P2.X1	Pearson Correlation	.178	1	.393 <sup>**</sup>	.569 <sup>**</sup>	.562 <sup>**</sup>	.753 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.077		.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	.000
P3.X1	Pearson Correlation	.157	.393 <sup>**</sup>	1	.399 <sup>**</sup>	.507 <sup>**</sup>	100
	Sig. (2-tailed)	.119	.000		.000	.000	.700 <sup>**</sup>
	N	100	100	100	100	100	.000
P4.X1	Pearson Correlation	.068	.569 <sup>**</sup>	.399 <sup>**</sup>	1	.016	100
	Sig. (2-tailed)	.500	.000	.000		.874	.450 <sup>**</sup>
	N	100	100	100	100	100	.000
P5.X1	Pearson Correlation	.440 <sup>**</sup>	.562 <sup>**</sup>	.507 <sup>**</sup>	.016	1	100
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.874		.857 <sup>**</sup>
	N	100	100	100	100	100	.000
Total_X1	Pearson Correlation	.574 <sup>**</sup>	.753 <sup>**</sup>	.700 <sup>**</sup>	.450 <sup>**</sup>	.857 <sup>**</sup>	100
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	1
	N	100	100	100	100	100	100

### Uji Validitas *Mobile Banking*

#### Correlations

		P1.X2	P2.X2	P3.X2	P4.X2	P5.X2	P6.X2	P7.X2	P8.X2	P9.X2	P10.X2	P11.X2	P12.X2	TOTAL_X2
P1.X2	Pearson Correlation	1	.607**	.088	-.126	-.170	-.153	.080	.813**	.553**	-.021	.309**	-.097	.551**
	Sig. (2-tailed)		.000	.381	.210	.090	.128	.429	.000	.000	.837	.002	.338	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2.X2	Pearson Correlation	.607**	1	.472**	.156	-.214*	-.268**	.268**	.328**	.541**	.394**	.242*	.135	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.120	.032	.007	.007	.001	.000	.000	.015	.179	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3.X2	Pearson Correlation	.088	.472**	1	.363**	-.064	.349**	.564**	.200*	.346**	.378**	.171	.500**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.381	.000		.000	.528	.000	.000	.046	.000	.000	.088	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4.X2	Pearson Correlation	-.126	.156	.363**	1	.387**	.606**	.029	.013	-.152	.861**	-.037	.583**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.210	.120	.000		.000	.000	.774	.900	.132	.000	.713	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5.X2	Pearson Correlation	-.170	-.214*	-.064	.387**	1	.596**	-.260**	.025	.172	.314**	.258**	.185	.286**
	Sig. (2-	.090	.032	.528	.000		.000	.009	.807	.086	.001	.010	.065	.004

	tailed)													
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6.X2	Pearson Correlation	-.153	-.268**	.349**	.606**	.596**	1	.013	.227*	.087	.441**	.010	.543**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.128	.007	.000	.000	.000		.900	.023	.390	.000	.924	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7.X2	Pearson Correlation	.080	.268**	.564**	.029	-.260**	.013	1	.104	.033	.215*	-.345**	.279**	.289**
	Sig. (2-tailed)	.429	.007	.000	.774	.009	.900		.305	.746	.032	.000	.005	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8.X2	Pearson Correlation	.813**	.328**	.200*	.013	.025	.227*	.104	1	.383**	.070	.365**	.079	.632**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.046	.900	.807	.023	.305		.000	.490	.000	.433	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9.X2	Pearson Correlation	.553**	.541**	.346**	-.152	.172	.087	.033	.383**	1	-.023	.161	-.112	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.132	.086	.390	.746	.000		.817	.110	.267	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10.X2	Pearson Correlation	-.021	.394**	.378**	.861**	.314**	.441**	.215*	.070	-.023	1	-.034	.500**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.837	.000	.000	.000	.001	.000	.032	.490	.817		.739	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11.X2	Pearson	.309**	.242*	.171	-.037	.258**	.010	-	.365**	.161	-.034	1	.095	.391**







### **Uji Reliabilitas *Automatic Teller Machine***

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	5

### **Uji Reliabilitas *Mobile Banking***

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	12

### **Uji Reliabilitas *Kepuasan Nasabah***

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	7

### Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.224 <sup>a</sup>	.050	.031	.41213

a. Predictors: (Constant), MOBILE BANKING, ATM

b. Dependent Variable: KEPUASAN

### Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.871	2	.436	2.865	.002 <sup>b</sup>
	Residual	16.476	97	.170		
	Total	17.347	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), MOBILE BANKING, ATM

**Uji Multikolinearitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.226	.578		9.048	.000
	ATM	.048	.071	.067	2.671	.004
	MOBILE BANKING	.248	.111	.223	2.235	.028

**Uji Analisis Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ATM	100	13	24	18.76	2.941
MOBILE BANKING	100	44	58	51.52	4.540
KEPUASAN NASABAH	100	22	35	27.89	2.930
Valid N (listwise)	100				

**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.40794673	
Most Extreme Differences	Absolute	.101	
	Positive	.101	
	Negative	-.054	
Test Statistic		.101	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.246 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.234
		Upper Bound	.257

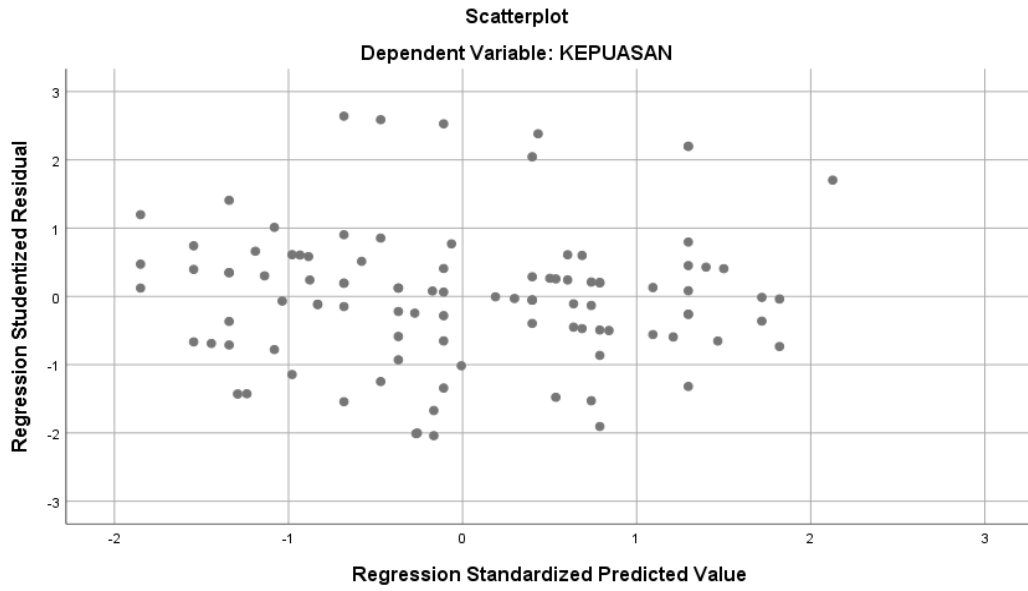
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

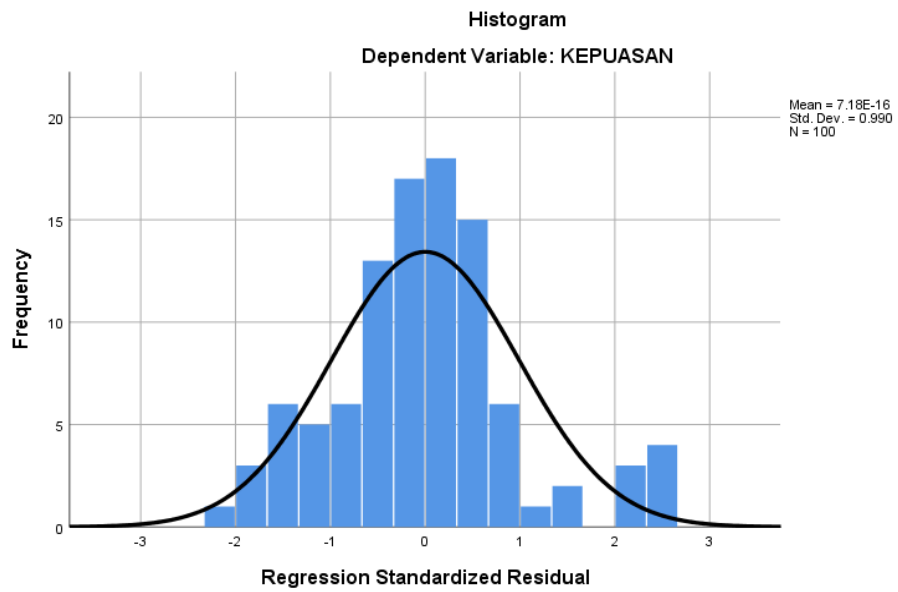
c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

# Uji Heterokedastisitas



## Chart



## Normal P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN

