



**PENGARUH MESIN ATM & MOBILE BANKING  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI  
DI UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**HAFIZH ARBI NASUTION  
NIM. 16 401 00006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2023**



**PENGARUH MESIN ATM & MOBIL BANKING  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI  
DI UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

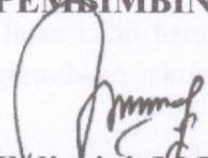
*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh  
**HAFIZH ARBI NASUTION**  
NIM 16 401 00006

**PEMBIMBING I**

  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si  
NIP. 19790525 200604 1 004

**PEMBIMBING II**

  
Ihdi Aini, M.E  
NIP. 19891225 201903 2 010

**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 PADANGSIDIM**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n **Hafizh Arbi Nasution**

Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, Juni 2023

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Syahada Padangsidimpuan  
Di-

Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Hafizh Arbi Nasution** yang berjudul "**PENGARUH MESIN ATM & MOBIL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI DI UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) 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 terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si**  
NIP. 19790525 200604 1 004

**PEMBIMBING II**

**Irdi Aini, M.E**  
NIP. 19891225 201903 2 010

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **HAFIZH ARBI NASUTION**  
NIM : 16 401 00006  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Layanan ATM & Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di UIN Syahada Padangsidimpuan**

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 Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan 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 Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 27 Juni 2023  
Saya yang Menyatakan,



**HAFIZH ARBI NASUTION**  
**NIM. 16 401 00006**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD PADANGSIDIMPUAN

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **HAFIZH ARBI NASUTION**  
NIM : 16 401 00006  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Layanan ATM & Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di UIN Syahada Padangsidimpuan”** Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan  
Pada tanggal, Juni 2023  
Yang Menyatakan,



**HAFIZH ARBI NASUTION**  
**NIM. 16 401 00006**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

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

**NAMA** : HAFIZH ARBI NASUTION  
**NIM** : 16 401 00275  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Mesin ATM dan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN SYAHADA Padangsidimpuan

**Ketua**

**Dra. Hj Replita, M.Si.**  
NIDN. 2026056902

**Sekretaris**

**Rini Hayati Lubis, M.P.**  
NIDN. 2013048702

**Anggota**

**Dra. H. Replita, M.Si.**  
NIDN. 2026056902

**Rini Hayati Lubis, M.P.**  
NIDN. 2013048702

**M. Yarham, M.H.**  
NIDN. 2009109202

**Damri Batubara, M.A.**  
NIDN. 2019108602

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selas/25 Juli 2023  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : 67,75 (C)



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

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

**PENGESAHAN**

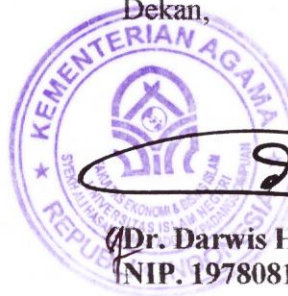
**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH MESIN ATM & MOBIL BANKING  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI DI UIN  
SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : HAFIZH ARBI NASUTION  
NIM : 16 401 00006**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas  
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 15 Agustus 2023

Dekan,



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

## ABSTRAK

**Nama** : HAFIZH ARBI NASUTION  
**NIM** : 16 401 00006  
**Judul** : Pengaruh Mesin ATM & *Mobile Banking* Terhadap  
**Skripsi** : Kepuasan Nasabah BSI di UIN SYAHADA  
Padangsidempuan

Minimnya Mesin ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) terutama di wilayah Kawasan UIN Syahada Padangsidempuan memiliki kekecewaan tersendiri bagi kalangan mahasiswa dan dosen sekitarnya, terutama mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang mahasiswanya banyak menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia, karena jarak yang ditempuh untuk dapat melakukan berbagai macam transaksi melalui Mesin ATM cukup jauh dari Kawasan UIN Syahada Padangsidempuan. Apakah terdapat pengaruh Mesin ATM BSI, *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidempuan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Mesin ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidempuan.

Pembahasan dalam penelitian ini menerapkan beberapa teori tentang Kepuasan Nasabah Oleh Kasmir, Mesin ATM Kasmir, Layanan *Mobile Banking* dalam rumusan masalah dan tujuan masalah pengaruh secara parsial dan secara simultan faktor variabel lainnya.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan sumber data Primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Angket dengan jumlah sampel 96 orang. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji analisis regresi linear berganda, uji t (Parsial), Uji F (Simultan). Untuk mempermudah proses analisis data penelitian ini maka dibantu dengan program SPSS 25

Hasil penelitian secara parsial (uji t) variabel Mesin ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah BSI dan variabel layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI. sedangkan secara simultan (uji F), Mesin ATM & *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BSI di UIN Syahada padangsidempuan berpengaruh signifikan. Dengan tingkat pengaruhnya dapat dilihat dari uji hipotesis, dimana  $R^2$  variabel sebesar 57,9% dipengaruhi oleh variabel ini dan 42,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang peneliti tidak cantumkan di dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Kepuasan Nasabah, Layanan ATM, *Layanan Mobile Banking*,



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT atas curahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian shalawat dan salam peneliti haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW dimana kelahirannya menjadi anugerah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini.

Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Mesin ATM & Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.”** Melalui kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M. Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Rukiah, M. Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi

Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dra. Replita, M. Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Nofinawati, M.A., Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasubuan, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik peneliti yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti.
4. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M. Si, selaku pembimbing I dan Ibu Ihdi Aini, M.E, selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
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 Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada keluarga tercinta yaitu kepada Amas Muda Nasution yang selalu berkorban dan berjuang untuk anak-anaknya, memberikan kasih

sayang dan do"aa yang senantiasa mengiringi langkah peneliti, dan yang paling istimewa kepada ibunda Rohima Siregar beliau adalah salah satu semangat saya agar menjadi anak yang berguna bagi sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong saya menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul kharimah. Dan terima kasih kepada Adek saya Baktiar Majid Nasution, dan Taufiqurrahman Nasution, beserta keluarga lainnya yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Terima kasih Kepada Delila Sari, Fadila Nur Afikah, Hapis Alfansuri, Nur Rahma Sari, dan teman seperjuangan di kos Arju seluruh yang bersedia meluangkan waktu untuk peneliti dan terima kasih atas kerjasamanya.
9. Sahabat seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2016 yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah berjuang bersama meraih gelar sarjana, Semoga kita semua sukses dan berhasil meraih cita-cita.

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 dapat memberi imbalan dari apa yang telah Bapak/Ibu dan saudara-saudari berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki peneliti, sehingga peneliti masih perlu mendapat bimbingan serta arahan dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaan penelitian ilmiah ini.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Padangsidempuan, Juni 2023  
Peneliti,

**HAFIZH ARBI NASUTION**  
**NIM. 16 401 00006**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tandasekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf lain.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	te
ث	Śā	Ś	es (dengan titik di atasnya)
ج	Jīm	J	je
ح	hā`	H	ha(dengan titik di bawahnya)
خ	khā`	Kh	ka dan kha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atasnya)
ر	rā`	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sīn	S	es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Şād	Ş	es (dengan titik di bawahnya)
ض	Dād	D	de (dengan titik di bawahnya)
ط	ṭā`	Ṭ	te (dengan titik di bawahnya)
ظ	zā`	Z	zet (dengan titik di bawahnya)
ع	„ain	.....	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge

ف	fā`	F	ef
ق	Qāf	Q	qi
ك	Kāf	K	ka
ل	Lām	L	el
م	Mīm	M	em
ن	Nūn	N	en
و	Wāwu	W	we
هـ	hā`	H	ha
ء	Hamzah	'	<i>apostrof</i> , tetapi lambing ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awal kata
ي	yā`	Y	ye

## 2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	a
— /	Kasrah	I	i
— و	Dammah	U	u

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
.....ي	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
و.....	Fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....ئ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ئ.....ئ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و.....و	Dammah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

### 3. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- a. Ta marbutahhidup yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat 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).

### 4. Syaddah

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.

### 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ٲ. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandangitu.
- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **7. 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 per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului 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 bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penyuylisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

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

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan, *Pedoman Tranliterasi Arab-Latin*, Cetakan Kelima, 2003. Jakarta: Proyek Pengajian dan pengembangan Lektur Pendidikan Agama

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Definisi Operasional Variabel.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian .....	7
G. Kegunaan Penelitian .....	7
H. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Kerangka Teori .....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
1. Lokasi Penelitian.....	27
2. Waktu Penelitian.....	27
B. Jenis Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel.....	28
D. Sumber Data .....	29
1. Data Primer.....	29
2. Data Sekunder.....	30
E. Instrument Pengumpulan Data .....	30
1. Angket .....	30
2. Dokumentasi.....	31
3. Wawancara .....	31
F. Uji Instrumen .....	31
1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas .....	32

<b>G. Analisis Statistik Deskriptif .....</b>	<b>33</b>
<b>H. Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>33</b>
1. Uji Normalitas .....	33
2. Uji Multikolinearitas .....	33
3. Uji Heteroskedastisitas.....	34
<b>I. Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>34</b>
<b>J. Uji Hipotesis .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
<b>A. Sejarah Singkat Fakultas FEBI UIN Syahada Padangsidempuan .....</b>	<b>39</b>
<b>B. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>47</b>
<b>C. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>58</b>
<b>D. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>62</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>63</b>
<b>B. Saran-saran .....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Definisi Operasional Variabel.....	5
Tabel II.1	: Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel III.1	: Kriteria Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	36
Tabel IV.1	: Karakteristik Responden berdasarkan Umur .....	43
Tabel IV.2	: Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel IV.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan .....	44
Tabel IV.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi .....	45
Tabel IV.5	: Uji Validitas Mesin ATM (X1) .....	46
Tabel IV.6	: Uji Validitas Layanan <i>Mobile Banking</i> (X2) .....	47
Tabel IV.7	: Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) .....	47
Tabel IV.8	: Uji Reabilitas.....	48
Tabel IV.9	: Uji Deskriptif Statistik .....	49
Tabel IV.10	: Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel IV.11	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel IV.12	: Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel IV.13	: Uji Parsial (Uji t).....	53
Tabel IV.14	: Uji Simultan (Uji F) .....	54
Tabel IV.15	: Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel IV.16	: Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II 1 Kerangka Konsep .....	24
Gambar IV.1 Struktur Organisasi .....	41

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah Institusi keuangan yang berbasis syariah Islam. Hal ini bahwa secara makro bank syariah adalah institusi keuangan yang memposisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi dimasyarakat sekitarnya. Disatu sisi pasiva dan *leability* bank syariah adalah lembaga keuangan yang mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut aktif berinvestasi melalui berbagai produknya, sedangkan disisi lain (sisi aktiva atau asset) bank syariah aktif untuk melakukan investasi dimasyarakat. Dalam kacamata mikro, bank syariah adalah institusi keuangan yang menjamin seluruh aktivitas investasi yang menyertainya telah sesuai dengan syariah.<sup>1</sup> Kepuasan nasabah merupakan komponen yang paling penting dalam menambah loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidimpuan menurut beberapa mahasiswa dan staff di Fakultas ekonomi dan bisnis islam seperti saudara Syofwan Hamid yaitu dia berkata bahwa sayang rasanya ada kerja sama antara UIN Syahada dengan pihak bank BSI tetapi tidak ada fasilitas seperti Mesin ATM di UIN Syahada tersebut. Sedangkan menurut saudara Delila Sari berkata bahwa untuk melalukan transaksi penarikan uang tunai jauh

---

<sup>1</sup>Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 1.

dan membutuhkan waktu dan biaya,<sup>2</sup> dan menurut Pendapat Rizky mengatakan bahwa karna banyaknya antrian dan memakan banyak waktu karna *tellernya* satu yang ada di *payment point* jadi membuat pelayanan di *payment point* tersebut jadi cukup lama.<sup>3</sup>

Minimnya Mesin ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) terutama di wilayah Kawasan UIN Syahada Padangsidempuan memiliki kekecewaan tersendiri bagi kalangan mahasiswa dan dosen sekitarnya, terutama mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang mahasiswanya banyak menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia, karena jarak yang ditempuh untuk dapat melakukan berbagai macam transaksi melalui Mesin ATM cukup jauh dari Kawasan UIN Syahada Padangdimpuan. Begitu juga dengan penggunaan *mobile banking*, *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short message Service*). Melalui ponsel, pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti mutasi rekening, informasi saldo, transfer dana, pembelian, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan permintaan buku cek.<sup>4</sup> Selain itu, dengan *mobile banking*, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan. Dikalangan mahasiswa sendiri *mobile banking* tidak selalu

---

<sup>2</sup>Delila Sari, Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan, Wawancara pada tanggal 17 Maret 2021.

<sup>3</sup>Ahmad Rizki Halomoan, Staff UIN SYAHADA Padangsidempuan, Wawancara pada tanggal 2 Februari 2023.

<sup>4</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking*, (Jakarta: PT Grameia Pustaka Utama, 2013), hlm. 71.

digunakan sebab mahasiswa sendiri lebih membutuhkan penarikan tunai dibandingkan melakukan transfer dana. Sedangkan layanan *mobile banking* sendiri walaupun memiliki fitur penarikan tunai tanpa kartu ATM, tetapi untuk penarikan uangnya juga harus melalui Mesin ATM.

Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN Syahada) Padangsidempuan memiliki kerja sama dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang ditandai dengan adanya kerjasama seperti pembayaran spp mahasiswa memalui Bank Syariah Indonesia dan juga Kerjasama melalui bentuk *Payment Point* di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. *Payment Point* memudahkan mahasiswa untuk melakukan pembayaran SPP dan melakukan penyetoran dana, akan tetapi *payment point* memiliki kendala bagi mahasiswa saat melakukan pembayaran SPP, yaitu terjadinya antrian yang cukup panjang dan jangka waktu jam kerjanya *payment point* cukup singkat. *Payment point* sendiri tidak dapat melakukan penarikan tunai, yang mana penarikan tunai sangat dibutuhkan bagi mahasiswa, terutama mahasiswa yang masih dalam program ma<sup>h</sup>ad yang mana mereka sulit untuk mengambil dana dari tabungan mereka karena jarak yang ditempuh ke Mesin ATM cukup jauh. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, penulis tertarik untuk mempelajari lebih jauh tentang **“Pengaruh Mesin ATM & *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan”**



## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak Ada Mesin ATM Bank Syariah Indonesia di UIN Syahada Padangsidempuan.
2. Tingginya tingkat kebutuhan mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan terhadap Mesin ATM Bank Syariah Indonesia dan tidak bisa melakukan penarikan tunai di *payment point*.
3. UIN Syahada Padangsidempuan memiliki Kerjasama dengan BSI, tetapi BSI tidak memberikan layanan yang maksimal.
4. *Mobile Banking* sebagai pengganti Mesin ATM tetapi tidak bisa melakukan penarikan tunai.
5. *payment point* memiliki kendala yaitu terjadinya antrian yang cukup panjang dan jangka waktu jam kerja buka nya *payment point* cukup singkat.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas serta tidak menimbulkan banyak persepsi maka penelitian ini dibatasi hanya 2 variabel X yaitu: Mesin ATM & *Mobile Banking*, Adapun variabel Y dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan. Responden pada penelitian ini juga dibatasi yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel pada penelitian ini dimaksud untuk menjelaskan masing-masing variabel. Variabel yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

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

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan kepuasan dan ketidakpuasan adalah tanggapan dari nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang telah dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya <sup>5</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loyal pada bank</li> <li>2. Mengulang kembali pembelian produknya</li> <li>3. Beli barang tambahan dari bank yang sama,</li> <li>4. Tawarkan iklan dari mulut ke mulut secara gratis</li> </ol>	Ordinal
2.	Mesin ATM (X1)	<i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memudahkan</li> <li>2. Cepat</li> <li>3. <i>Realtime</i></li> </ol>	Ordinal

<sup>5</sup> Philip Kotler, *Marketing Manajemen* (New Jersey: Prentice Hall, 2000), 36.

		dilayani oleh seorang teller atau kasir. <sup>6</sup>		
3.	<i>Mobile Banking</i> (X2)	<i>Mobile Banking</i> merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/ handphone GSM ( <i>Global for Mobile Communication</i> ) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler <sup>7</sup>	1. Hemat waktu 2. Praktis 3. 24 Jam 4. Gratis 5. Aman	Ordinal

### E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh Mesin ATM BSI terhadap kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidempuan?
2. Apakah terdapat pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidempuan?
3. Apakah terdapat pengaruh Mesin ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidempuan?

---

<sup>6</sup> Vyctoria, Bongkar Rahasia *E-Banking Security* dengan Teknik *Hacking* dan *Carding* (Yogyakarta: ANDI, 2013), hlm. 7.

<sup>7</sup> Maryanto Supriyono, Buku Pintar Perbankan (Yogyakarta: Andi offset, 2011), hlm. 67

## **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Mesin ATM BSI terhadap kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Mesin ATM dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di UIN Syahada Padangsidempuan.

## **G. Kegunaan Penelitian**

Manfaat penelitian

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pertimbangan untuk menilai keefektifan suatu produk baru pada perusahaan.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian dan merupakan wujud dari aplikasi ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan.

3. Bagi Akademis

Bagi para akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut.

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti selanjutnya. Serta dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penulisan skripsi berikutnya.

#### H. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Mesin ATM & Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan”** menggunakan ejaan yang sempurna agar mudah dipahami oleh pembaca. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: Bagian ini terdiri dari latar belakang masalah, Batasan masalah, Batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II Landasan Teori: Dalam bagian ini di bahas mengenai kajian teori dan penelitian terdahulu.

BAB III Metode Penelitian: Bagian ini menguraikan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrument pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV, menjelaskan hasil penelitian dan berisi pembahasan yang dilakukan oleh peneliti.

BAB V, berisi penutup yang berupa kesimpulan, hasil penelitian, dan saran-saran yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian untuk memperoleh solusi.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

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

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

Kepuasan pelanggan yaitu suatu harapan seseorang yang membeli produk dan memakai layanan dengan harapannya tercapai oleh konsumen. Harapan dan kenyataan inilah yang menjadi kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Zeithaml dan Bitner Definisi kepuasan adalah: “Respon konsumen terhadap evolusi ketidaksesuaian (disinformation) atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan dan loyalitas aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan akan keinginan konsumen, sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan

konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen”.<sup>8</sup>

Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan terhadap kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira. Untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabahnya.<sup>9</sup>

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh bank yaitu:

1. Kualitas produk, nasabah merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas
2. Kualitas pelayanan, nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum terhadap bank bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

---

<sup>8</sup> Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Bayu Media), hlm. 24

<sup>9</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 31.



4. Produk, yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.
5. Biaya, tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk/jasa itu.<sup>10</sup>

Kepuasan nasabah merupakan komponen yang paling penting dalam bisnis perbankan, dengan meningkatkan kualitas layanan akan berimbas pada peningkatan keuntungan bank.

Sedangkan menurut Engel Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil.<sup>11</sup> Sedangkan Philip Kotler mengatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>12</sup> Kepuasan nasabah merupakan kepuasan dan ketidakpuasan adalah tanggapan dari nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang telah dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup>*Ibid.*, Kurniati Karim, hlm. 32.

<sup>11</sup>James F. Engel, et.al, Perilaku Konsumen (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), hlm. 11.

<sup>12</sup>Philip Kotler, *Op. cit.*, Marketing Manajemen, hlm. 36

<sup>13</sup>Philip Kotler, *Op. cit.*, Marketing Manajemen, hlm. 195

Adapun manfaat kepuasan nasabah antara lain.

1. Loyal pada Bank, hal ini dapat didefinisikan bahwa kepuasan nasabah memberikan dampak pada nasabah untuk terus menggunakan produk maupun jasa dari bank tersebut serta Sangat diragukan konsumen akan berpindah bank.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, yaitu nasabah akan memberikan respon pembelian ulang produk atau penggunaan ulang jasa terhadap karena ada kepuasan yang nasabah rasakan.
3. Beli barang tambahan dari bank yang sama, nasabah akan tertarik dan juga ekstensif dalam penggunaan produk lain dari bank tersebut.
4. Tawarkan iklan dari mulut ke mulut secara gratis, nasabah akan merekomendasikan barang atau jasa bank kepada orang lain, karena pelayanan terhadap jasa maupun produk yang ditawarkan dirasakan langsung oleh nasabah.

## **2. Mesin ATM**

### **a. Pengertian Mesin ATM**

Menurut Kasmir, ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.<sup>14</sup> *AutoTeller Machine* (ATM) juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil

---

<sup>14</sup>Eviliyanto, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan Di Kota Surakarta, Jurnal Edukasi, Vol. 1, No. 1, Juni 2014, hlm. 52

uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang teller atau kasir.<sup>15</sup>

ATM merupakan terminal elektronik yang disediakan bank yang membolehkan nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi, diantaranya untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di Bank, melakukan setoran, cek saldo, atau transaksi pemindahan dana. Pemanfaatan ATM merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga mengambil keputusan untuk menggunakan ATM karena dinilai lebih efisien dan efektif.<sup>16</sup>

Adapun fungsi transaksi BSI ATM adalah sebagai berikut:

1. Setor tunai
  2. Tarik tunai
  3. Transfer antar rekening BSI
  4. Transfer antar bank
  5. Pembayaran pembelian
  6. Cek saldo
- b. Manfaat Mesin ATM
1. Mudah

---

<sup>15</sup> Vyctoria, Bongkar Rahasia *E-Banking Security* dengan Teknik *Hacking* dan *Carding* (Yogyakarta: ANDI, 2013), hlm. 7.

<sup>16</sup>Delima Sari, *Op.Cit.*, “(Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)”, hlm. 37.

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari usaha.<sup>17</sup> Menurut Jogiyanto, persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya.<sup>18</sup>

Menurut Delima Sari kemudahan adalah, “Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan memudahkan pekerjaan maka dia akan menggunakan teknologi tersebut”.<sup>19</sup>

Menurut Jogiyanto dan Davis dalam jurnal “menurut Jogiyanto kemudahan adalah kondisi dimana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan bebas dari upaya, sedangkan Davis berpendapat bahwa kemudahan merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan. Davis membagi dimensi kemudahan sebagai berikut:

---

<sup>17</sup>Abdul Rahman & Rizki Yudhi Dewantara, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli Z”, dalam *jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 52, No. 1, November 2017.

<sup>18</sup>Dwika Lodia Putri dan Souvya Fithrie, “Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru”, *Ikhrat Ekonomika*, vol 2 No. 2, bulan Januari 2019.

<sup>19</sup>Delima Sari Lubis, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)”, *At-Tijarah*, Volume 3, No. 1, Juni 2017.

- a) Interaksi individu dengan system jelas dan mudah dimengerti  
(*clear and understandable*)
- b) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan  
system tersebut (*does not require a lot of mental effort*)
- c) Sistem mudah digunakan (*easy to use*).<sup>20</sup>

Dari definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan.

Allah SWT berfirman dalam Q.S Al-Insyirah ayat 5-6 sebagai berikut:

نَاِۡنِ ۡمَعَ ۡيُسْرٍ ۡرَاۡهٍ ۡمَعَ ۡيُرٍۙ ۡرَاۡهٍ  
اَلْعَسْرِ ۡاَلْعَسْرِ ۡاَلْعَسْرِ ۡاَلْعَسْرِ

Artinya: “*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah: 5-6)*”.<sup>21</sup>

Tafsir dari ayat di atas adalah bahwa dalam ayat 5 dan 6 ini bermaksud menjelaskan salah satu *sunnah*-Nya yang bersifat umum dan konsisten, yaitu “setiap kesulitan pasti disertai atau disusul oleh kemudahan selama yang bersangkutan bertekad untuk menanggulangnya.” Ini dibuktikan-Nya antara lain dengan contoh konkret pada diri pribadi Nabi Muhammad SA W. beliau datang

---

<sup>20</sup>Agustinus Mulyadi, Dian Eka & Welly Nailis, Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan Tahun XV*, No 2, Oktober 2018.

<sup>21</sup>Departemen Agama, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*, (Bogor: Halim, 2017), hlm. 596.

sendiri, ditantang dan dianiaya, sampai-sampai beliau dan keluarganya diboikot oleh kaum-kaum musyrikin di mekkah, tidak boleh berjual beli atau kawin mawin, tidak pula boleh berbicara dengan beliau dan keluarganya selama setahun, disusul dengan setahun lagi sampai dengan tahun ketiga. Tetapi pada akhirnya tiba juga kelapangan dan jalan yang selama ini mereka dambakan.<sup>22</sup>

Apabila ayat tersebut di kaitkan dengan teknologi perbankan yaitu Mesin ATM, yang mana pada awalnya setiap transaksi perbankan hanya dapat dilakukan di bank yang bersangkutan, dan waktu yang untuk melalukan transaksinya hanya dapat dilakukan pada jam kerja saja. Tetapi dengan adanya Mesin ATM dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank dan hnya memerlukan kartu ATM untuk melakukan transaksi.

## 2. Cepat

Dalam kamus besar bahasa indonesia kata cepat adalah dalam waktu singkat dapat menempuh jarak cukup jauh (perjalanan, gerakan, kejadian, dan sebagainya), laju, deras.<sup>23</sup>

Salah satu manfaat dari penggunaan *Mobile Banking* adalah mempercepat waktu penggunaan.<sup>24</sup> Dalam penggunaan *Mobile Banking* nasabah tidak perlu pergi ke bank ataupun ke

---

<sup>22</sup>M. Quraish Shihab, Tafsir Al-Misbah, (Yogyakarta:Lentera Hati, 2011).

<sup>23</sup><https://kbbi.web.id/cepat>, diakses pada hari jum"at 24 Juli 2020, pukul 22,12.

<sup>24</sup>Mario Ledesman, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Pengguna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSM Cabang Bandar Jaya)" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), hlm. 8.

Mesin ATM untuk melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer atau pun melakukan pembayaran lainnya sehingga dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi.

### 3. 24 Jam

Waktu Mesin ATM untuk melayani nasabah selama 24 jam, ini dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi atau penarikan uang tunai jika dibutuhkan dalam waktu mendesak

### 3. Pengertian *Mobile Banking*

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* GSM (*global for mobile communication*) dengan menggunakan SMS (*short message service*).<sup>25</sup>

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan 24 jam lainnya tanpa nasabah harus beranjak dari tempat duduknya. *Customer representative* akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk nasabah.<sup>26</sup>

Adapun karakteristik dari layanan *Mobile Banking* adalah:

- a. Layanan *mobile banking* diperuntukkan bagi nasabah perorangan
- b. Fasilitas layanan *mobile banking* antara lain: informasi dan fitur tambahan, pembelian BSM *call*, buka rekening untuk nasabah *existing*, *e-money*, *QR Pay*

---

<sup>25</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 71.

<sup>26</sup>Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 334.

- c. Pendaftaran dapat dilakukan melalui outlet bank atau Mesin ATM.

Adapun layanan *mobile banking* adalah sebagai berikut:

- a. Informasi rekening, portofolio, saldo *e-money*, kurs, daftar mutasi dan tanggal mutasi
- b. Transaksi transfer (antar rekening BSM, Non BSM, QRIS dan tarik tunai)
- c. Transaksi pembayaran (tagihan PLN, telepon/HP, institusi pendidikan, tiket, asuransi, *e-commerce*, *internet/TV Cable*, zakat/infak, wakaf, BPJS, PDAM, Haji dan umrah, penerimaan negara (MPN), Multi *paymant*)
- d. Transaksi pembelian (*voucher* HP, token PLN, *top up* dan update saldo *e-money*, paket data)
- e. Ziswaf (zakat, infak, wakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat)
- f. Buka rekening (tabungan mabrur, tabungan mudharabah, tabungan wadiah)
- g. Tarik tunai
- h. Layanan Islami (juz amma, juz amma per ayat, *asmaul husna*, dan hikmah)
- i. Fitur Islami (jadwal Sholat, lokasi Masjid, arah kiblat dan hikmah)
- j. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/ Mandiri terdekat.
- k. Bagikan bukti transaksi ke media sosial
- l. Simpan transaksi menjadi menu favorit



m. Pengaturan akun *mobile banking*: perubahan PIN/ bahasa, menu favorit, (transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan pendaftaran alamat email notifikasi transaksi.

Syarat pembukaan *mobile banking* adalah:

- n. Memiliki rekening tabungan atau giro perorangan
- o. Mengisi data diri.<sup>27</sup>

#### 4. **Hubungan Kepuasan Nasabah terhadap Mesin ATM dan Layanan *Mobile banking***

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kotler dan Keller, mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.<sup>28</sup> Sehingga telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan yang modern, efektif, dan efisien melalui Mesin ATM dan *m-banking*.

Sedangkan Freddy Rangkuti, mengatakan bahwa tak akan ada kegunanya produk yang berkualitas jika tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan yang baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Dan sebaliknya bila

---

<sup>27</sup><https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/mandiri-syariah-mobile>, diakses hari Selasa 22 juli 2020, pada pukul 22.29.

<sup>28</sup>Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, hlm. 144.

kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya adalah puas.<sup>29</sup> Dapat disimpulkan jika layanan *mobile banking* sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah tinggi, dan jika layanan *automatic teller machine/ATM* sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah juga akan tinggi.

## B. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian ini, penelitian ini udah di teliti oleh beberapa peneliti terdahulu. Adapun peneliti yang telah melakukan penelitian ini sebai peneiliti terdahulu dapata di lihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel II.1**

### Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Elsandro Yoga Pranantha, Skripsi, Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021	Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman.	berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI <i>Mobile</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000.
2.	Delima Sari Lubis MA, jurnal At-Tijarah volume 3, no. 1 Juni 2017	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Mesin ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada	Secara parsial <i>perceived ease of use</i> mempeunyai pengaruh yang signifikan terhadap peanfaatan ATM, secara parsial <i>trust</i> mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

<sup>29</sup>Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center* Berdasarkan Iso 9001 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 8.

		Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)	pemanfaatan ATM, secara parsial <i>perceived risk</i> tidak mempunyai pengaruh terhadap pemanfaatan ATM
3.	Melfi Adela, Skripsi, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, 2023	Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)	variabel layanan m-banking yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem m-banking, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi kualitas layanan m-banking maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa
4.	Iin Iailiah, Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021	Pengaruh Layanan <i>Internet Banking</i> , <i>Mobile Banking</i> dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Magetan	Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel layanan internet banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan. Variabel layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan. Variabel Layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan.

Adapun persamaan dan perbedaan pada penelitian ini dengan

penelitian lainnya adalah:

- a. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian saudara Elsandro Yoga Pranantha, Skripsi, Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021, adalah sama-sama membahas variabel yang sama yaitu layanan *mobile banking* ( $X_2$ ), dan kepuasan nasabah (Y). Sedangkan perbedaannya terletak pada  $X_1$  yg mana pada penelitian saudara Elsandro Yoga Pranantha memfokuskan pada kualitas layanan sedangkan pada penelitian ialah layanan ATM.
- b. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian saudari Delima Sari MA, jurnal At-tijarah volume 3, no. 1 Juni 2017, adalah sama-sama meneliti Mesin ATM dan memiliki responden yang sama yaitu mahasiswa yaitu UIN SYADAHA Padangsidempuan. Sedangkan perbedaannya ialah saudari Delima Sari memfokuskan penelitiannya pada factor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan ATM, sedangkan dalam penelitian ini memfokuskan pada pengaruh Mesin ATM & *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan.
- c. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian Melfi Adela, Skripsi, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, 2023 adalah sama-sama membahas variabel yang sama yaitu layanan *mobile banking* (X), dan kepuasan nasabah (Y). sedangkan perbedaannya terletak pada variabel X nya, yang mana pada penelitian ini peneliti memiliki dua variabel X

yaitu Mesin ATM ( $X_1$ ) dan *mobile banking* ( $X_2$ ) tetapi pada penelitian saudara Melfi Adela hanya memiliki satu variabel X.

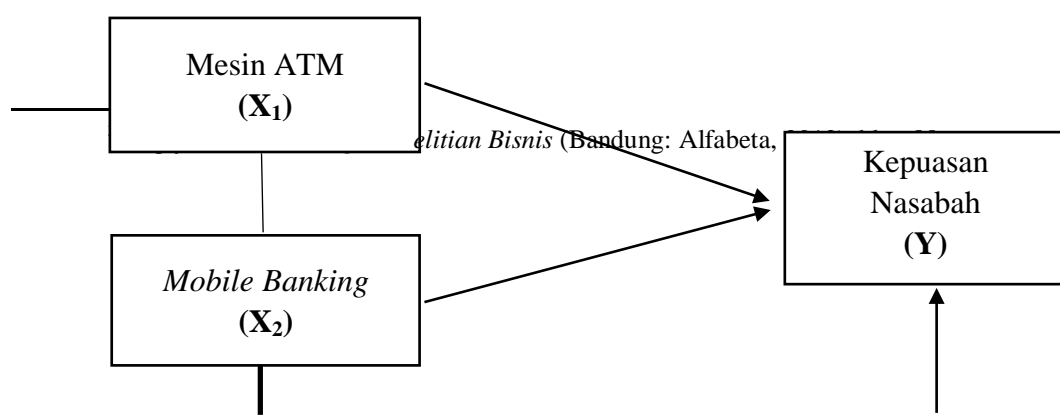
- d. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian Iin Lailiah, Skripsi, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021 adalah sama-sama membahas variabel yang sama yaitu layanan *mobile banking* ( $X$ ), dan kepuasan nasabah ( $Y$ ). sedangkan perbedaannya terletak Studi kasus yang terdapat pada BRI Syariah KCP Magetan. Sedangkan dalam penelitian ini sudah membahas tentang merger dari tiga perbankan syariah seperti bank yang kita sekarang ini adalah BSI (Bank Syariah Indonesia).

### C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>30</sup> Berdasarkan hasil Analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan penjabaran teori mengenai masing-masing variabel, maka dapat di rumuskan kerangka pikir sebagai berikut:

**Gambar II.1**

#### **Kerangka Konsep**



Keterangan :

$X_1$  : Mesin ATM (Variabel Bebas)

$X_2$  : *Mobile Banking* (Variabel Bebas)

Y : Kepuasan Pelanggan (Variabel Terikat)

—————→ : Secara Parsial ( Secara Individu )

—————→ : Secara Simulatan ( Secara Bersama )

#### D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari Bahasa Yunani, yang terdiri atas asal kata *hypo* dan *thesis*, *Hypo* berarti kurang dari dan *thesis* berarti pendapat. Dengan demikian, hipotesis dapat di definisikan sebagai pendapat, jawaban atau dugaan yang bersifat sementara dari suatu persoalan yang diajukan, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan lebih lanjut.<sup>31</sup> Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati dalam usaha untuk memahaminya.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup>Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 58.

<sup>32</sup>S. Nasution, *Metodologi Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 39.

Berdasarkan kajian teori, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha1 : Terdapat pengaruh Mesin ATM terhadap kepuasan nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.

Ho1 : Tidak terdapat pengaruh Mesin ATM terhadap kepuasan nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.

Ha2 : Terdapat pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.

Ho2 : Tidak terdapat pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.

Ha3: Terdapat pengaruh Mesin ATM dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.

Ho3 : Tidak terdapat pengaruh Mesin ATM dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN Syahada) Padangsidempuan JL. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan.

##### **2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian pada penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Oktober 2022 sampai dengan selesai.

#### **B. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, kuantitatif dengan pendekatan deskriptif adalah metode yang berupa pengumpulan data dan berdasarkan data-data tersebut disusun suatu gambaran untuk diteliti tanpa adanya perbandingan. Adapun data-data tersebut mengenai. Pengaruh Mesin ATM & *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada



dalam wilayah penelitian, maka penelitian merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus.<sup>33</sup> Populasi penelitian hanya dapat dilakukan bagi populasi terhingga dan subjeknya tidak terlalu banyak. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan yang berjumlah 2.675 orang.<sup>34</sup>

## 2. Sampel

Menurut M Fitri Rahmadana sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika kita hanya akan meneliti sebagian dari proposal, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut yaitu mahasiswa fakultas ekonomi UIN Syahada Padangsidimpuan Tahun 2022 sebanyak 2.675 Mahasiswa. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

---

<sup>33</sup>Suharsimi Arikunton, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 130-131.

<sup>34</sup><http://siakad.uinsyahada.ac.id>.

$e$  = Persen kelonggaran karna ketidakteelitian kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolehir atau di ingatkan biasanya 10 %

$$n = \frac{2.675}{1 + 2.675 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2.675}{1 + 2675 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.675}{27,75}$$

$$n = 96,39 \approx 96$$

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96,39 orang, di genapkan menjadi 96 orang. Penelitian ini menggunakan *Teknik sampling incidental*, *sampling incidental* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sampel, bilang yang di pandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data.

#### **D. Sumber Data**

Berdasarkan metode penghimpunan data, Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data-data dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini, dengan menggunakan dua macam data yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantaraan), dalam hal ini data

yang diperoleh yaitu informasi dari mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang mendukung pembahasan dan dan diperoleh dari oaring lain berupa laporan-laporan, buku-buku maupun media lainnya. Data sekundu yang digunakan penulis adalah kumpulan tulisan ataupun buku-buku dan data dari pegawai UIN Syahada Padangsidimpuan.

## **E. Instrument Pengumpulan Data**

### **1. Angket**

Angket (kuesioner) adalah pertanyaan-pertanyaan yang telah tersusun secara kronologis dari yang umum mengarah pada khusus untuk diberikan pada responden/informan yang umumnya merupakan daftar pertanyaan.<sup>35</sup> Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yaitu angket yang didalamnya terdapat alternative jawaban yang telah ditentukan oleh sipembuat angket.

Angket ditujukan untuk mengumpulkan data melalui formular yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang di ajukan secara tertulis kepada responden yang dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan.

---

<sup>35</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 55.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>36</sup> Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, skripsi, jurnal, dokumen, laporan-laporan, brosur dan sebagainya.

## 3. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>37</sup>

## F. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Dengan demikian

---

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 240.

<sup>37</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 157.

permasalahan validitas instrument atau angket tersebut untuk mengukur objek yang di ukur. Apabila instrument tersebut mampu untuk mengukur apa yang diukur, maka disebut valid dan sebaliknya, apabila tidak mampu untuk mengukur apa yang di ukur, maka dinyatakan tidak valid.<sup>38</sup>

Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *pearson product moment* dengan aplikasi SPSS versi 25. Adapun kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item instrument dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item instrument dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrument menggambarkan pada kemantapan dan kestabilan alat ukur yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan *reliable* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.<sup>39</sup> Jadi alat secara yang *reliable* secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Instrument yang dipakai dikatakan *reliabel* jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  dan jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka instrument yang dipakai dalam penelitian itu dapat dikatakan tidak *reliable*.

---

<sup>38</sup>Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 77-78.

<sup>39</sup>Gunawan Sudarmanto, *Op.Cit.*, , hlm. 89.

## G. Analisis Statistik Deskriptif

Fungsi statistik deskriptif antara lain mengklasifikasikan suatu data variabel berdasarkan kelompoknya masing-masing agar mudah diinterpretasikan oleh orang yang membutuhkan informasi tentang keadaan variabel tersebut. Statistik deskriptif bekerja dengan menggambarkan distribusi data. Analisis deskriptif bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean* dan *standar deviation* dari data yang terkumpul.<sup>40</sup>

## H. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak.<sup>41</sup> Model regresi yang baik adalah yang terdistribusi secara normal. Pengujian analisis data dilakukan dengan uji kolmogorovsmirnov dengan taraf signifikan 0,05. Data dinyatakan terdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 0,05.

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam suatu model

---

<sup>40</sup>S. Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah* (Jakarta: Bumi Askara, 2003), hlm. 77.

<sup>41</sup>Ahm ad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan* (Bandung: Ciptapustaka Media, 2014), hlm. 70.

regresi linier berganda.<sup>42</sup> Persyaratan yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinieritas adalah jika nilai  $\text{tolerance} > 0,1$  dan nilai  $\text{VIF} < 10$ .<sup>43</sup>

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi *residual absolute* sama atau tidak untuk semua pengamatan. Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penaksir menjadi tidak efisien baik dalam sampel kecil maupun sampel besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan tidak menjadi akurat. Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas pada penelitian yaitu uji *spearman rho*. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,1$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,1$  maka terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

## I. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda Analisis regresi linear berganda yaitu suatu model dimana variabel terikat tergantung dua atau lebih

---

<sup>42</sup> Sugiono dan agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lirise* (Bandung: Alfabeta, 2015), Hal. 383.

<sup>43</sup> Dwi Priyanto, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), Hal. 93.

variabel bebas. Analisis regresi adalah kelanjutan setelah uji instrumen dan uji asumsi klasik. Analisis regresi linear berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen dua atau lebih.<sup>44</sup>

Adapun regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh Mesin ATM ( $X_1$ ), *mobile banking* ( $X_2$ ), terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ), bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:<sup>45</sup>

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

Keterangan:

$\hat{y}$  = Kepuasan Nasabah

$a$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi variabel Mesin ATM

$\beta_2$  = Koefisien regresi variabel *mobile banking*

$X_1$  = Mesin ATM

$X_2$  = *Mobile Banking*

$e$  = Error (tingkat kesalahan)

Berdasarkan persamaan tersebut, maka persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini adalah:

$$KN = a + \beta_1 ATM + \beta_2 MB + e$$

Keterangan:

KP = Kepuasan Nasabah

---

<sup>44</sup> Sugiyono dan Agus Santoso, Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 303.

<sup>45</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 122.



$a$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi variabel Mesin ATM

$\beta_2$  = Koefisien regresi variabel *mobile banking*

ATM = Anjungan tunai mandiri

MB = *Mobile Banking*

$e$  = Error (tingkat kesalahan)

## J. Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi menggambarkan bagian dari variabel total yang dapat di terangkan oleh model. Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik.

Untuk melihat interpretasi dengan kriteria sebagai berikut:

**Tabel III. 1**  
**Kriteria Interpretasi Terhadap**  
**Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,5990	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,1000	Sangat kuat

## 2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

uji t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 5 % dengan derajat kebebasan atau  $df = (n-k-1)$ . Ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut.

- a. jika  $t > t$  maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan tentang bunga bank terhadap minat penggunaan jasa bank syariah.
- b. jika  $t < t$  maka hipotesis ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pengetahuan tentang bunga bank terhadap minat menggunakan jasa bank syariah.

Jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka hipotesis diterima

## 3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan antara variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Merumuskan hipotesis
- b. Menentukan Fhitung
- c. Menentukan Ftabel dapat dilihat pada tabel statistik pada tingkat signifikansi 0,1 dengan  $df_1$  (jumlah variabel 1) dan  $df_2$  ( $n-k-1$ ) ( $n$  adalah jumlah data dan  $k$  adalah jumlah variabel independen).

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka,  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Singkat Fakultas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan**

##### **1. Sejarah Fakultas Ekonomi**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berdiri pada tahun 2013. Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Peraturan Presiden No 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.

Tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidimpuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459.

Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidimpuan memiliki 4 Fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Artinya IAIN Padangsidimpuan dipercaya untuk melaksanakan arahan Kementerian Agama untuk mewujudkan integrasi dan interkoneksi dan menghilangkan dikotomi ilmu pengetahuan, meskipun terbatas pada ilmu-ilmu sosial dan humaniora.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan Fakultas termuda dari segi pengalaman, meskipun keempat fakultas sama lahirnya, sebab 3 (tiga) Fakultas lainnya merupakan peningkatan status dari Jurusan yang ada ketika masih di bawah bendera STAIN..

Sejalan dengan alih status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan melalui Peraturan Presiden RI Nomor 52 Tahun 2013, ada 4 (empat) Fakultas di lingkungan IAIN Padangsidimpuan, yaitu Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum serta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki 2 (dua) jurusan, yaitu Jurusan Perbankan Syariah dan Jurusan Perbankan Syariah.<sup>46</sup>

## **2. Visi Misi Fakultas Ekonomi UIN Syahada Padangsidimpuan**

---

<sup>46</sup> <https://febi.uinsyahada.ac.id/visi-dan-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/> diakses, Jum'at 09 Juni 2023

**a. Visi**

“Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis Islam berbasis teoantropoekosentris (Al-Ilahiyah, Al- Insaniyah, Al- Kauniah) dan berperan aktif di tingkat internasional ”.

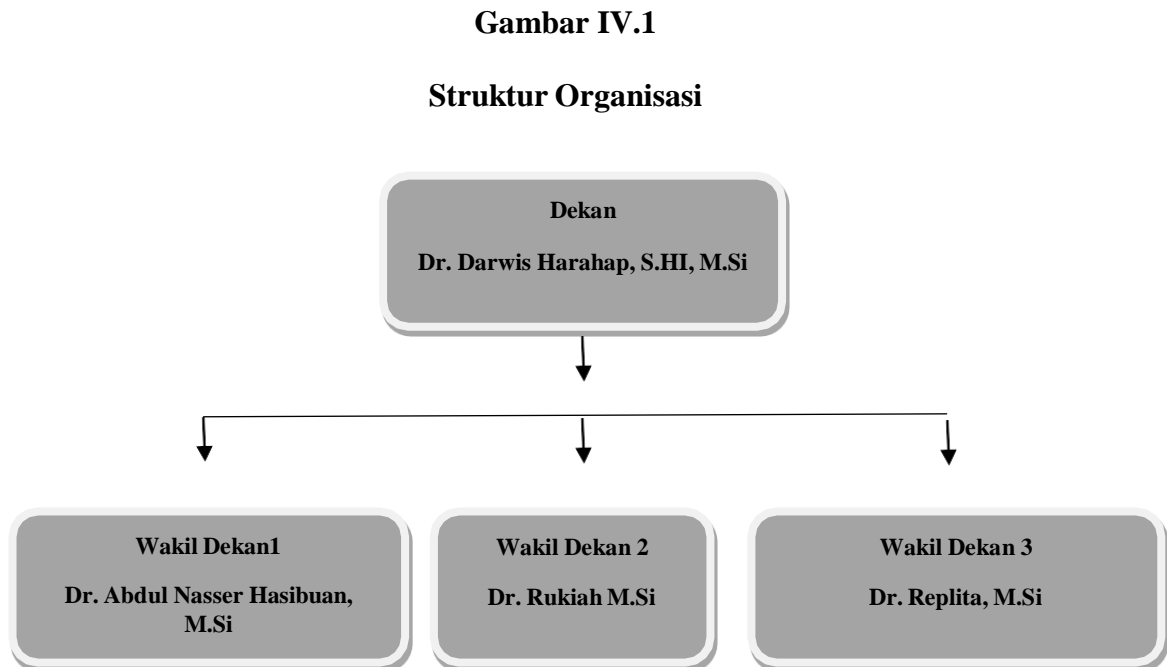
**b. Misi**

- 1) Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis teoantropoekosentris.
- 2) Meningkatkan kualitas Penelitian di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis teoantropoekosentris
- 3) Meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis teoantropoekosentris
- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional
- 5) Membangun Sistem Manajemen dengan Tata Kelola dan Budaya Mutu yang Baik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> <https://febi.uinsyahada.ac.id/visi-dan-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/> diakses, Jum'at 09 Juni 2023

### 3. Struktur Organisasi



*Sumber: <https://febi.uinsyahada.ac.id/febi/struktur-organisasi/>*

Berdasarkan Gamabar diatas, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dipimpin oleh Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dekan dibantu oleh Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si. selaku dekan bidang akademik dan pengembangan, Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag. selaku wakil dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Dra. Replita, M.Si. selaku wakil dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang baru berdiri selama kurang lebih 4 tahun terus berbenah dan mengembangkan jurusan dengan berbagai strategi dalam pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Langkah yang dilakukan antara lain seminar dan lokal karya kurikulum, peningkatan mutu pengajaran, peningkatan profesionalitas dosen dan juga Kerjasama dengan berbagai instansi terkait.<sup>48</sup>

#### **4. Karakteristik Responden Penelitian**

Karakteristik responden berkaitan dengan identitas responden yang dijadikan sampel penelitian. Dalam karakteristik responden penelitian menetapkan 96 Responden.

Kemudian dalam karakteristik responden yang ditekankan adalah berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Jenis Pekerjaan. Hal ini dapat diuraikan melalui pembahasan berikut:

---

<sup>48</sup>Tim Penyusun Buku Panduan Akademik, *Buku Panduan Akademik IAIN Padangsidempuan*, (Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan 2014), hlm. 33.



## a) Karakteristik Responden berdasarkan Umur

**Tabel IV.1**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
19	1	1,04
20	27	28,13
21	14	14,58
22	13	13,54
23	14	14,58
24	10	10,42
25	15	15,63
26	1	1,04
27	1	1,04
<b>Total</b>	<b>96 Orang</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Berdasarkan tabel 4.1 hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa jumlah responden berusia 19, 26 dan 27 dengan persentase 1,04% orang dengan jumlah satu orang Mahasiswa untuk jumlah mahasiswa yang berumur 21 dan 23 ada 14 dengan persentase 14,58 %. Untuk yang berumur 20 ada 27 Orang Mahasiswa dengan persentase 28,13. Begitu juga umur 22 Tahun terdapat 13 Orang Mahasiswa dengan persentase 13,54% terakhir untuk yang berumur 24 tahun ada 10 Orang mahasiswa dengan persentase 10,42%. Jadi dapat disimpulkan, rentang umur Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada padangsidempuan yaitu 19-27 Tahun.

b) Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan jenis kelamin responden yaitu laki-laki dan perempuan. Hal ini dapat disajikan melalui tabel 4.1 berikut:

**Tabel IV.2**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	62	64.58
2	Perempuan	34	35.42
<b>Jumlah</b>		<b>96 Orang</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Berdasarkan tabel IV.2 menunjukkan hasil responden dengan jenis kelamin Laki-laki lebih Banyak dari pada perempuan dengan persentase 64,58% jumlah sampel 96 Orang. Sedangkan Responden perempuan ada. 34 Orang artinya responden laki-laki lebih banyak menggunakan Mesin ATM dan layanan *Mobile Banking* dari hasil penelitian ini.

c) Karakteristik Responden berdasarkan Alamat Kecamatan

Karakteristik responden berdasarkan alamat Domisili diklasifikasi menjadi kecamatan agar lebih terarah yang dijadikan sampel penelitian. Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan alamat Kecamatan pada tabel IV.3 berikut:

**Tabel IV.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan**

KECAMATAN	Jumlah	%
Padangsidempuan Tenggara	70	72,92
Padangsidempuan Selatan	10	10,42

Padangsidimpuan Batunadua	2	2,08
Padangsidimpuan Utara	11	11,46
Padangsidimpuan Hutaimbaru	2	2,08
Padangsidimpuan Angkola Julu	1	1,04
<b>Total</b>	96	100

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Berdasarkan data diatas terdapat alamat domisili dari responden di kota padangsidimpuan, yang dimana terdapat 6 kecamatan untuk klasifikasi dari alamat responden yang dimana domisili terbanyak terdapat pada padangsidimpuan tenggara yaitu 70 Orang Mahasiswa dari 96 Responden dengan persentase 72,92%. Sedangkan, untuk kategori responden paling rendah berada pada Padangsidimpuan angkola Julu terdapat 1 Orang dengan Persentase 1,04%

d) Karakteristik Responden berdasarkan Program Studi

Karakteristik responden berdasarkan Program Studi yang dijadikan sampel penelitian. Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel IV.4 berikut:

**Tabel IV.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi**

<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
PS	25	26,04
ES	68	70,83
MKS	1	1,04
AK	1	1,04
MBS	1	1,04
<b>Total</b>	96	100

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan persentase dari jumlah mahasiswa untuk Mahasiswa PS yaitu 25 orang dengan

persentase 26,04%. Sedangkan Mahasiswa ES terdapat 68 orang dengan persentase 70,83% dan program studi ini dengan responden terbanyak. Sedangkan untuk program studi MKS, AK, dan MBS terdapat 1 orang mahasiswa dengan persentase 1,04%.

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak valid. Setelah angket disebarakan maka akan diperoleh hasil dari jawaban para responden pada setiap pernyataan yang meyangkut tentang variabel yang akan diteliti. Sebelum angket dianalisis terlebih dahulu diuji validitas.

**Tabel IV.5**  
**Uji Validitas Mesin ATM (X1)**

Item Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Item1	0,364	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=96$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,16612$	Valid
Item2	0,633		Valid
Item3	0,424		Valid
Item4	0,764		Valid
Item5	0,625		Valid
Item6	0,785		Valid
Item7	0,704		Valid
Item 8	0,626		Valid
Item 9	0,785		Valid
Item 10	0,703		Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Dari hasil uji validitas Mesin ATM (X1) dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 10 adalah valid. Dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n= 96-2=94$  adalah 1,6612

**Tabel IV.6**  
**Uji Validitas *Layanan Mobile Banking (X2)***

<b>Item Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Item1	0,584	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=96$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0, 1,6612$	Valid
Item2	0,667		Valid
Item3	0,656		Valid
Item4	0,619		Valid
Item5	0,617		Valid
Item6	0,302		Valid
Item7	0,567		Valid
Item 8	0,554		Valid

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari hasil uji validitas *Layanan Mobile Banking (X2)* dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 8 adalah valid.

Dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n= 96-2=94$  adalah 1,6612

**Tabel IV.7**  
**Uji Validitas *Kepuasan Nasabah (Y)***

<b>Item Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Item1	0,617	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=96$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0, 1,6612$	Valid
Item2	0,669		Valid
Item3	0,522		Valid
Item4	0,496		Valid
Item5	0,571		Valid
Item6	0,561		Valid
Item7	0,601		Valid
Item 8	0,542		Valid
Item 9	0,672		Valid
Item 10	0,554		Valid

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari hasil uji validitas *Kepuasan Nasabah (Y)* dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai dengan 10 adalah valid.

Dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n= 96-2 = 94$  adalah 1,6612

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan, dengan menggunakan metode *cronbach alpha*. Jika *Cronbach Alpha* > 0,60 maka dapat dikatakan reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas:

**Tabel IV.8**  
**Uji Reabilitas**

<b>NO.</b>	<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>N of Items</b>	<b>Keterangan</b>
1	Mesin ATM (X1)	0,846	10	Reliabel
2	Layanan <i>Mobile Banking</i> (X2)	0,695	8	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,768	10	Reliabel

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Berdasarkan uji reliabilitas dari hasil output SPSS diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Layanan Mobile Banking X1* yaitu  $0,846 > 0,60$ . Artinya variabel *Mesin ATM (X1)* dapat dikatakan *reliable*. Kemudian varibel *Layanan Mobile Banking (X2)* yaitu  $0,695 > 0,60$ . Artinya variabel *Layanan Mobile Banking (X2)* dapat dikatakan *reliable*. Selanjutnya *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Kepuasan Nasabah (Y)*  $0,769 > 0,60$ . Artinya variabel *Kepuasan Nasabah (Y)* dapat dikatakan *reliable*.

## 3. Uji Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek yang diteliti. Analisis deskriptif dalam penelitian ini dalam bentuk mean, maksimum, dan minimum.

**Tabel IV.9**  
**Uji Deskriptif Statistik**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan ATM	96	22	50	42,04	5,325
Layanan <i>Mobile Banking</i>	96	19	40	33,17	3,597
Kepuasan Nasabah	96	23	50	40,77	4,373
Valid N (listwise)	96				

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Dari data di atas dapat dilihat bahwa nilai yang paling minimum yang terletak pada variabel  $X_1$  Mesin ATM yaitu 22, dan nilai tertinggi 50, sedangkan nilai mean (rata-rata) yaitu 42,04. Sedangkan variabel  $X_2$  Layanan *Mobile Banking* nilai minimum 19, dan nilai maximum 23, dan nilai Mean (rata-rata) yaitu 33,17. Dan variabel Y Kepuasan Nasabah nilai minimum yaitu 23, nilai maksimum yaitu 50, dan nilai Mean (Rata-rata) yaitu 40,77.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, data berdistribusi normal, jika nilai signifikansi  $> 0,1$

**Tabel IV. 10**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		<b>Unstandardized Residual</b>
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,83699965
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075
	Negative	-,053
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Berdasarkan nilai tabel yang ada diatas nilai signifikansinya  $P > 0,1$  maka distribusinya Normal, nilai signifikasnya  $0,200 > 0,1$  memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah: Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $< 0,10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$ .”



**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Layanan ATM	,797	1,255
	Layanan <i>Mobile Banking</i>	,797	1,255

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel di atas nilai VIF untuk variabel *Mesin ATM* (X1) ialah  $1,255 < 10,00$ , variabel *Layanan Mobile Banking* (X2) ialah  $1,255 < 10,00$ . Sehingga dapat disimpulkan nilai VIF dari tabel diatas lebih kecil dari 10,00 ( $VIF < 10,00$ ).

Sementara itu nilai *Tolerance* untuk variabel *Mesin ATM* (X1) adalah  $0,797 > 0,10$ , variabel *Layanan Mobile Banking* (X2)  $0,797 > 0,10$ . Jadi dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel adalah lebih besar dari 0,10 ( $Tolerance > 0,10$ ). Berdasarkan penilaian diatas dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

### c. Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika Nilai signifikansinya lebih besar dari 0,1. Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.12**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Correlations					
			Layanan ATM	Layanan Mobile Banking	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Layanan ATM	Correlation Coefficient	1,000	,406**	,078
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,447
		N	96	96	96
	Layanan Mobile Banking	Correlation Coefficient	,406**	1,000	-,073
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,482
		N	96	96	96
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,078	-,073	1,000
		Sig. (2-tailed)	,447	,482	.
		N	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

23.

Berdasarkan Tabel IV.12 di atas dapat diketahui bahwa Variabel  $X_1$  Mesin ATM ( $X_1$ ) dan  $X_2$  Layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) mempunyai nilai Signifikan lebih besar dari 0,1 dengan nilai  $X_1$   $0,477 > 0,05$  dan  $X_2$   $0,482 > 0,1$  artinya dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5. Uji Hipotesis

**a. Uji Parsial (Uji t)**

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel Mesin ATM (X1) dan Layanan *Mobile Banking* (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Adapun hasil regresi sebagai berikut:

**Tabel IV.13**  
**Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,131	2,993		2,382	,019
	Layanan ATM	,250	,062	,304	4,033	,000
	Layanan <i>Mobile Banking</i>	,698	,092	,574	7,617	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Dari hasil uji parsial di atas, dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai tabel yang diperoleh dan rumus  $df = n - k - 1$  atau  $96 - 2 - 1 = 94$  sebesar 1,6612 yaitu:

- 1)  $t_{hitung} \text{ Mesin ATM X1} = 4,033 > t_{tabel} = 1,66320$  maka  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh Mesin ATM *XI* terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan Secara Parsial
- 2)  $t_{hitung} \text{ Layanan Mobile Banking} = 7,617 > t_{tabel} = 1,66320$  maka  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh Layanan *Mobile*

*Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan Secara Parsial

**b. Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan (Uji F) digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel Mesin ATM X1 dan Layanan *Mobile Banking* (X2) secara keseluruhan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

**Tabel IV.14**  
**Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1052,344	2	526,172	63,998	,000 <sup>b</sup>
	Residual	764,614	93	8,222		
	Total	1816,958	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Layanan <i>Mobile Banking</i> , Layanan ATM						

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan tabel IV.14 diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 63,998 sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$  atau  $96 - 2 - 1 = 93$  yaitu sebesar 3,95, dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $F_{hitung} 63,998 > F_{tabel} 3,95$  artinya  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima artinya terdapat pengaruh antara Mesin ATM ( $X_1$ ) dan Layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

## 6. Uji Analisis Regresi Berganda

**Tabel IV.15**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,131	2,993		2,382	,019
	Mesin ATM	,250	,062	,304	4,033	,000
	Layanan <i>Mobile Banking</i>	,698	,092	,574	7,617	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah, 2023.

Dari data uji hasil regresi linier berganda pada tabel di atas,  
maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$KP = a + \beta_1 ATM + \beta_2 MB + e$$

$$KP = 7,131 + 0,250 ATM + 0,698 MB + 2,993$$

Dan persamaan regresi di atas dapat di artikan bahwa:

- 1) Nilai konstan adalah sebesar 7,131 artinya jika variabel Mesin ATM (X1), dan Layanan *Mobile Banking* (X2) nilai 0, maka Kepuasan Nasabah (Y) nilainya 7,131
- 2) Nilai Koefisien Mesin ATM (X1) adalah sebesar 0,250 artinya apabila variabel Mesin ATM (X1) ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah BSI naik sebesar 0,250 satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Mesin ATM (X1) dengan Kepuasan Nasabah (Y).

3) Nilai Koefisien Layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) adalah sebesar 0,698 artinya apabila variabel Layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) naik sebesar 0,698 satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan atau nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).

## 7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel IV.16**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 <sup>a</sup>	,579	,570	2,867
a. Predictors: (Constant), Layanan <i>Mobile Banking</i> , Layanan ATM				

*Sumber: Data diolah, 2023.*

Berdasarkan tabel IV.16 hasil koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,761 artinya korelasi antara variabel *Mesin ATM* ( $X_1$ ) dan Layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan. terjadi hubungan Kuat.

Nilai  $R^2$  sebesar 0,579 artinya variabel *Mesin ATM* ( $X_1$ ) dan Layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) mampu menjelaskan variabel dependen atau Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) Sebesar 57,9%. Sedangkan 42,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan Mesin ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.” dengan jumlah Responden 96 Sampel. Hasil peneliti ini menunjukkan bahwa *Mesin ATM* (X1) dan *Layanan Mobile Banking* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.

#### a. Pengaruh Mesin ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.

Persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$KP = 7,131 + 0,250ATM + 0,698MB + 2,993$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Mesin ATM sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah BSI sebesar 0,250 1 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Berdasarkan hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $-t_{hitung} - 4,033 < -t_{tabel} - 1,664320$  atau  $t_{hitung} 4,033 > t_{tabel} 1,664320$  maka  $H_{01}$  ditolak dan artinya  $H_{a1}$  diterima. Terdapat Pengaruh Mesin ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial, Artinya hipotesis diterima.

Teori yang dikemukakan oleh Menurut Kasmir mendefinisikan ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur, 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.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu oleh Delima Sari Lubis secara parsial *perceived ease of use* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ATM, secara parsial *trust* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ATM, secara parsial *perceived risk* tidak mempunyai pengaruh terhadap pemanfaatan ATM.

Selanjutnya penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iin Lailiah, dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel Mesin ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan.

**b. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.**

Layanan *Mobile Banking* dapat dianggap sebagai jenis asosiasi yang muncul karena aktifitas dari manusia dalam pemanfaatan teknologi dari dunia digital semakin meningkat yakni layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone*.

Persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah:

$$KP = 7,131 + 0,250ATM + 0,698MB + 2,993$$



Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Layanan *Mobile Banking* sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah BSI sebesar 0,698 1 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Berdasarkan hasil dari analisis uji t menunjukkan bahwa  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ,  $-t \text{ hitung} -3,548 < -t \text{ tabel} -1,66437$  atau  $t \text{ hitung} 3,548 > t \text{ tabel} 1,66437$  maka  $H_0$ 2 diterima dan artinya  $H_a$ 2 diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial Artinya hipotesis diterima.

Menurut Teori yang dikemukakan oleh Persatuan *Bankir* Indonesia *Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (*global for mobile communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Melfi Adela, dkk. dengan hasil penelitian yaitu variabel layanan *m-banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem Layanan *m-banking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi kualitas layanan *m-banking* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa

Penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elsadano Yoga Pranata dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman. Hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI *Mobile* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000.

**c. Pengaruh Mesin ATM dan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan.**

Mesin ATM dan Layanan *Mobile Banking* merupakan salah satu indikator yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah dimana dengan kedua ini kepuasan nasabah akan meningkat terhadap Terhadap suatu produk bank dalam perusahaan jika Mesin ATM dan Layanan *Mobile Banking* dari ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis data uji F menunjukkan bahwa variabel layanan Mesin ATM Layanan *Mobile Banking* dan memiliki  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dimana  $F_{hitung} 63,998 > F_{tabel} 3,96$  maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Artinya terdapat pengaruh antara Layanan *Mobile Banking* dan Mesin ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan secara simultan, artinya hipotesis diterima.

Adapun nilai *R square* adalah 0,579 atau sama dengan 57,9%. Artinya Layanan *Mobile Banking* dan Mesin ATM mampu menjelaskan variabel dependen atau Kepuasan Nasabah BSI sebesar

57,9% sedangkan 42,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan, diantaranya:

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa selain layanan *mobile banking* dan Mesin ATM terdapat variabel lain yang dapat memengaruhi Kepuasan Nasabah. Mesin ATM dan layanan *mobile banking* memberikan sumbangan sebesar 57,9% terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan 42,1% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
- b. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran dan integrasi para responden dalam menjawab pernyataan yang diberikan.
- c. Keterbatasan tempat penelitian, dimana peneliti hanya bisa meneliti di Fakultas FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan

Dari banyaknya keterbatasan penelitian ini peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Mesin ATM dan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Hasil penelitian, bahwa terdapat Mesin ATM, terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial, yang dibuktikan dengan  $t_{hitung} 7,617 > t_{tabel} 1,66088$  artinya terdapat pengaruh Mesin ATM ( $X_1$ ) terhadap kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan secara parsial.
2. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Layanan *Mobile Banking*, terhadap Kepuasan Nasabah BSI secara parsial, yang dibuktikan dengan  $t_{hitung} 4,033 > t_{tabel} 1,6612$  artinya terdapat pengaruh layanan *Mobile Banking* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan secara parsial.
3. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa Pengaruh Mesin ATM dan Layanan *mobile banking* secara simultan, yang dibuktikan dengan  $F_{hitung} 63,998 > F_{tabel} 2,46$  artinya terdapat pengaruh Mesin ATM dan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidempuan secara simultan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran, yaitu:

1. Bagi Pihak BSI Kota Padangsidempuan diharapkan tetap menyediakan dan terus meningkatkan penggunaan Layanan *Mobile Banking* dan Mesin ATM untuk bertransaksi.
2. Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti Layanan *Mobile Banking* dan ATM yang sudah dimuat dalam penelitian ini agar menambahkan variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi Kepuasan Nasabah. agar terlihat perbedaan dari hasil penelitian yang akan diteliti nantinya.
3. Bagi dunia perbankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan edukasi dan manfaat terkait Mesin ATM dan *Mobile Banking*, jika dilihat di kota padangsidempuan masih Minim ATM BSI

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Ahmad Ifham. 2015. *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ahmad Nizar. 2014 *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan*. Bandung: Ciptapustaka Media.
- Ascarya. 2012. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Departemen Agama. 2017. *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahannya*. Bogor: Halim.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah. 2013 *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandi Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Gunawan Sudarmanto. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irham Fahmi. 2015. *Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah*. Jakarta Mitra Wacana Media.
- Joko Subagyo. 2004. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- James F. Engel, et.al, *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992)
- Kasmir. 2017. *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT raja Grafindo Persada.
- Kurniati Karim. 2023. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing. 2023.
- M. Quraish Shihab. 2011. *Tafsir Al-Misbah*. Yogyakarta:Lentera Hati.
- Muhammad Teguh. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- S. Nasution. 2003. *Metodologi Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharsimi Arikunton. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

### **Sumber Jurnal**

- Abdul Rahman & Rizki Yudhi Dewantara. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online (Studi Kasus Pada Pengguna Situs Jual Beli Z)". dalam *jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Volume 52. No. 1. November 2017.
- Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)". *Jurnal Administrasi Bisnis (BIS)*. Volume 62. September 2018.
- Agustinus Mulyadi. Dian Eka & Welly Nailis. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Di Toko Online Lazada. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan Tahun XV*. No 2. Oktober 2018.
- Ahmad Suhairi. Analisis Sistem Pengendalian Intren Terhadap Sistem Pelayanan Nasabah Melalui Media ATM pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Medan Balai Kota. Skripsi Universitas Sumatera Utara Fakultas Ekonomi S-1 Ekstensi Medan 2011.
- Dian Andesta Bujuri. "Analisis Kebutuhan Anak Usia Dasar dan Implikasinya dalam Penyelenggaraan Pendidikan". *Jurnal Ilmiah PGMI*. Volume 4. Nomor 1. Juni 2018.
- Dwika Lodia Putri dan Souvya Fithrie. "Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru". *Ikhrait Ekonomika*, vol 2 No. 2. bulan Januari 2019.
- Delima Sari Lubis. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)". *At-Tijarah*, Volume 3. No. 1. Juni 2017

Mario Ledesman. "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Pengguna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus BSM Cabang Bandar Jaya)". Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2018.

### **Sumber Lainnya**

Delila Sari. Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan. Studi Pendahuluan pada tanggal 17 Maret 2021

<https://kbbi.web.id/cepat>. diakses pada hari jum'at 24 Juli 2023. pukul 22.12

<http://siakad.uinsyahada.ac.id>. Diakses pada hari sabtu, 25 Desember 2023. Pukul 13.50

<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/jasa-produk/mandiri-syariah-mobile>. diakses hari Selasa 22 juli 2023. pada pukul 22.29

Syofwan Hamid Lubis. Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan. Studi Pendahuluan pada tanggal 31 Januari 2023



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS PRIBADI**

Nama : **HAFIZH ARBI NASUTION**  
NIM : 16 401 00006  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara  
Tempat/ Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 07 Mei 1997  
Alamat : Dusun Matahari, Hapesong Baru Kecamatan  
Batangtoru  
Agama : Islam  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

### **B. NAMA ORANG TUA**

Nama Ayah : Amas Muda Nasution  
Nama Ibu : Rohima Siregar  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Dusun Matahari, Hapesong Baru Kecamatan  
Batangtoru  
No. Hp : 0822-9475-5576

### **C. PENDIDIKAN**

Tahun 2004-2010 : SD Hapesong Baru  
Tahun 2010-2013 : MTs YPKS Padangsidempuan  
Tahun 2013-2016 : MA YPKS Padangsidempuan  
Tahun 2016-2023 : UIN Syahada Padangsidempuan

**PENGARUH MESIN ATM & *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BSI DI UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN**

**A. Isian Data Responden**

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
4. Alamat :
5. No. HP :
6. Program Studi :  PS       ES       MKS       AK  
  
 MBS

**Petunjuk Pengisian**

1. Pernyataan yang ada mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik baiknya serta diisi sesuai keadaan Saudara/i yang sebenarnya.
2. Adapun skor jawaban atas pertanyaan yang ada adalah sebagai berikut:

Pernyataan Positif

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS) : Nilai 1
- 2) Tidak Setuju (TS) : Nilai 2
- 3) Kurang Setuju (KS) : Nilai 3
- 4) Setuju (S) : Nilai 4
- 5) Sangat Setuju (SS) : Nilai 5

**Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Indikator	Pernyataan Angket	STS	TS	KS	S	SS
1	Loyal pada bank	<p>1. Saya selalu menggunakan layanan <i>mobile banking</i> dari pertama menggunakan sampai dengan sekarang.</p> <p>2. Saya selalu menggunakan layanan <i>mobile banking</i> walaupun terdapat kendala jaringan.</p> <p>3. Saya akan melakukan transaksi dengan layanan <i>mobile banking</i> dan ATM dalam waktu jangka Panjang.</p>					
2	Mengulang kembali pembelian produknya	<p>4. Saya merasa puas dan terus menggunakan Mesin ATM yang diberikan oleh BSI.</p> <p>5. Saya melakukan kegiatan pembelian produk dari saran dan layanan yang diberikan oleh Bank BSI.</p>					
3	Beli barang tambahan dari bank yang sama	<p>6. Saya menyarankan orang lain untuk menggunakan produk yang tersedia di bank BSI seperti tabungan haji dan cicilan emas.</p> <p>7. Saya memutuskan produk lain karena merasa puasa pada bank tersebut.</p>					
4	Tawarkan iklan dari mulut ke mulut secara gratis	<p>8. Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> dan ATM.</p> <p>9. Dengan berbagai keuntungan yang saya dapatkan, saya menyarankan nasabah lain untuk menggunakan <i>Mobile Banking</i> dan ATM juga</p> <p>10. Saya suka membagikan informasi kepada nasabah lain untuk menggunakan layanan Bank BSI.</p>					

**Variabel Mesin ATM (X<sub>1</sub>)**

No	Indikator	Pernyataan Angket	STS	TS	KS	S	SS
1	Memudahkan	1. ATM memberikan kemudahan ketika tidak memerlukan uang <i>cash</i> 2. ATM bisa digunakan dalam kegiatan transaksi untuk belanja dan membayar kegiatan lainnya					
2	Cepat	3. Kegiatan transaksi ATM tidak ribet 4. Bukti transaksi ATM langsung Nampak dan bisa digunakan sebagai bukti yang sah 5. ATM dapat mempermudah dalam kegiatan transaksi untuk biaya SPP					
3	Realttime	6. Bukti Struk ATM ketika transaksi langsung Nampak 7. Kegiatan Transfer Melalui ATM Selalu dapat dengan mudah dilihat. 8. Kegiatan Mutasi ATM langsung terdeteksi					

**Variabel Layanan Mobile Banking (X<sub>2</sub>)**

No	Indikator	Pernyataan Angket	STS	TS	KS	S	SS
1	Hemat waktu	1. Saya tertarik menggunakan <i>Mobile Banking</i> karena dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus pergi ke bank 2. Saya menggunakan <i>Mobile Banking</i> karena mudah dan efektif					
2	Praktis	3. Saya tertarik menggunakan <i>Mobile Banking</i> karena saya memahami manfaatnya 4. Aplikasi <i>mobile banking</i> tidak ribet					
3	24 Jam	5. Aplikasi <i>mobile banking</i> bisa					

		transaksi kapanpun dan dimanapun 6. Tersedia waktu transaksi kapanpun					
4	Gratis	7. Aplikasi <i>mobile banking</i> tidak perlu menguarlan tambahan fee kecuali transaksi diluar bank 8. <i>Mobile Banking</i> gratis untuk kegiatan aktivasi dan cek saldo gratis					
5	Aman	9. <i>Mobile Banking</i> transaksi dalam genggamaman 10. Kegiatan transaksi pada <i>mobile banking</i> aman dan diawasi.					

**Padangsidimpuan, Juni 2023**  
**Responden,**

(.....)

**Angket Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-------

<b>1</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	<b>49</b>
<b>2</b>	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	<b>43</b>
<b>3</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>4</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	<b>49</b>
<b>5</b>	5	5	2	4	5	5	5	3	1	5	<b>40</b>
<b>6</b>	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>7</b>	4	3	3	4	4	4	2	5	1	4	<b>34</b>
<b>8</b>	5	4	3	4	5	4	4	4	1	4	<b>38</b>
<b>9</b>	5	3	4	4	5	4	5	4	2	4	<b>40</b>
<b>10</b>	4	2	4	2	2	2	2	2	1	2	<b>23</b>
<b>11</b>	5	5	4	5	5	4	4	5	2	4	<b>43</b>
<b>12</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>13</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>14</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>16</b>	4	3	4	4	5	5	5	2	5	5	<b>42</b>
<b>17</b>	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	<b>44</b>
<b>18</b>	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	<b>47</b>
<b>19</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>20</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	<b>39</b>
<b>21</b>	4	4	3	4	5	4	5	4	2	5	<b>40</b>
<b>22</b>	5	5	5	4	4	2	4	2	2	5	<b>38</b>
<b>23</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>24</b>	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	<b>37</b>
<b>25</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	<b>39</b>
<b>26</b>	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	<b>44</b>
<b>27</b>	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	<b>44</b>
<b>28</b>	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>29</b>	4	3	4	4	5	5	4	2	5	5	<b>41</b>
<b>30</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>31</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>32</b>	4	4	3	5	5	5	4	4	1	4	<b>39</b>
<b>33</b>	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	<b>43</b>
<b>34</b>	3	2	3	4	4	4	2	1	1	4	<b>28</b>
<b>35</b>	4	1	3	4	4	4	1	3	1	4	<b>29</b>
<b>36</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	<b>36</b>
<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>38</b>	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>39</b>	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	<b>46</b>

<b>40</b>	4	3	4	4	5	5	5	2	5	5	<b>42</b>
<b>41</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	<b>46</b>
<b>42</b>	4	4	4	3	3	3	5	5	1	4	<b>36</b>
<b>43</b>	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	<b>40</b>
<b>44</b>	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	<b>39</b>
<b>45</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>42</b>
<b>46</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>47</b>	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	<b>40</b>
<b>48</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>49</b>	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	<b>36</b>
<b>50</b>	4	4	5	4	3	2	4	3	4	4	<b>37</b>
<b>51</b>	5	4	3	5	4	4	5	4	2	4	<b>40</b>
<b>52</b>	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	<b>46</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>54</b>	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	<b>39</b>
<b>55</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>41</b>
<b>56</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>57</b>	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	<b>39</b>
<b>58</b>	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	<b>41</b>
<b>59</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>60</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>61</b>	5	5	4	4	4	4	1	4	5	5	<b>41</b>
<b>62</b>	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	<b>34</b>
<b>63</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	<b>35</b>
<b>64</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>65</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	<b>48</b>
<b>66</b>	4	3	4	5	4	4	4	3	2	4	<b>37</b>
<b>67</b>	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	<b>44</b>
<b>68</b>	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>69</b>	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	<b>45</b>
<b>70</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>71</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>39</b>
<b>72</b>	4	3	4	5	4	3	3	4	2	4	<b>36</b>
<b>73</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>74</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	2	5	<b>37</b>
<b>75</b>	5	2	4	5	5	4	4	5	3	4	<b>41</b>
<b>76</b>	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	<b>47</b>
<b>77</b>	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>78</b>	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	<b>45</b>

<b>79</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>80</b>	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	<b>42</b>
<b>81</b>	5	3	4	4	4	3	4	3	2	4	<b>36</b>
<b>82</b>	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	<b>45</b>
<b>83</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>84</b>	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	<b>38</b>
<b>85</b>	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>43</b>
<b>86</b>	4	4	3	3	5	5	5	4	2	5	<b>40</b>
<b>87</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>88</b>	4	3	4	4	3	2	5	5	4	5	<b>39</b>
<b>89</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>41</b>
<b>90</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>91</b>	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	<b>39</b>
<b>92</b>	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	<b>41</b>
<b>93</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>94</b>	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	<b>44</b>
<b>95</b>	5	5	4	4	4	4	1	4	5	5	<b>41</b>
<b>96</b>	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	<b>34</b>

**Layanan Mobile Banking (X2)**

<b>NO</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X2.3</b>	<b>X2.4</b>	<b>X2.5</b>	<b>X2.6</b>	<b>X2.7</b>	<b>X2.8</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
<b>2</b>	2	3	3	5	4	4	5	5	<b>31</b>
<b>3</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	<b>33</b>
<b>4</b>	4	5	5	5	5	5	4	5	<b>38</b>
<b>5</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>39</b>
<b>6</b>	5	4	4	4	4	2	4	4	<b>31</b>
<b>7</b>	4	4	4	2	3	4	4	3	<b>28</b>
<b>8</b>	5	5	4	4	4	5	5	5	<b>37</b>
<b>9</b>	5	5	4	5	5	2	4	1	<b>31</b>
<b>10</b>	2	2	2	2	2	4	4	1	<b>19</b>
<b>11</b>	4	5	4	4	4	4	4	3	<b>32</b>
<b>12</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	<b>34</b>
<b>13</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>33</b>
<b>14</b>	4	4	4	4	4	4	5	4	<b>33</b>
<b>15</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	<b>33</b>
<b>16</b>	4	5	5	5	1	4	4	5	<b>33</b>



<b>17</b>	4	5	4	4	5	5	5	5	<b>37</b>
<b>18</b>	4	5	5	4	5	4	5	5	<b>37</b>
<b>19</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	<b>33</b>
<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>21</b>	5	5	4	5	5	4	5	4	<b>37</b>
<b>22</b>	3	4	2	4	4	5	4	5	<b>31</b>
<b>23</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>40</b>
<b>24</b>	3	2	3	4	3	5	4	4	<b>28</b>
<b>25</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>26</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	<b>37</b>
<b>27</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	<b>39</b>
<b>28</b>	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>39</b>
<b>29</b>	4	5	5	4	1	4	4	5	<b>32</b>
<b>30</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	<b>34</b>
<b>31</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	<b>39</b>
<b>32</b>	5	5	5	4	4	2	5	5	<b>35</b>
<b>33</b>	5	4	5	3	2	5	4	5	<b>33</b>
<b>34</b>	4	4	4	2	1	3	4	4	<b>26</b>
<b>35</b>	4	4	4	1	3	4	3	3	<b>26</b>
<b>36</b>	5	4	4	4	4	5	5	1	<b>32</b>
<b>37</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>33</b>
<b>38</b>	5	4	4	4	4	5	5	4	<b>35</b>
<b>39</b>	5	5	4	5	5	5	5	5	<b>39</b>
<b>40</b>	4	5	5	5	1	4	4	5	<b>33</b>
<b>41</b>	5	4	5	5	5	5	4	5	<b>38</b>
<b>42</b>	3	3	3	5	5	5	5	3	<b>32</b>
<b>43</b>	4	4	4	3	4	5	4	4	<b>32</b>
<b>44</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	<b>30</b>
<b>45</b>	5	4	4	5	4	4	2	4	<b>32</b>
<b>46</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	<b>33</b>
<b>47</b>	4	4	3	4	3	4	3	4	<b>29</b>
<b>48</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>49</b>	2	2	2	4	4	4	4	4	<b>26</b>
<b>50</b>	3	3	2	4	4	5	5	5	<b>31</b>
<b>51</b>	3	4	4	5	5	5	5	4	<b>35</b>
<b>52</b>	5	5	4	5	4	3	4	4	<b>34</b>
<b>53</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>54</b>	4	3	2	5	2	4	4	3	<b>27</b>
<b>55</b>	4	4	4	5	5	4	5	4	<b>35</b>

<b>56</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>57</b>	4	4	4	3	4	3	4	4	<b>30</b>
<b>58</b>	4	5	4	5	4	4	5	3	<b>34</b>
<b>59</b>	4	4	4	4	4	2	4	5	<b>31</b>
<b>60</b>	5	4	4	4	4	2	4	4	<b>31</b>
<b>61</b>	5	4	4	1	3	5	4	4	<b>30</b>
<b>62</b>	5	4	3	2	3	4	2	4	<b>27</b>
<b>63</b>	4	3	4	4	4	4	5	4	<b>32</b>
<b>64</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>31</b>
<b>65</b>	5	5	5	5	4	2	5	5	<b>36</b>
<b>66</b>	4	4	4	4	4	5	4	4	<b>33</b>
<b>67</b>	4	4	4	5	3	3	2	3	<b>28</b>
<b>68</b>	5	4	4	4	4	4	4	4	<b>33</b>
<b>69</b>	5	5	4	5	4	5	5	5	<b>38</b>
<b>70</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	<b>31</b>
<b>71</b>	4	4	4	3	3	5	4	4	<b>31</b>
<b>72</b>	3	4	3	3	3	5	4	5	<b>30</b>
<b>73</b>	4	5	4	4	4	4	5	4	<b>34</b>
<b>74</b>	5	4	4	4	4	5	4	5	<b>35</b>
<b>75</b>	5	5	4	4	4	5	5	4	<b>36</b>
<b>76</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>39</b>
<b>77</b>	4	4	4	5	5	4	5	5	<b>36</b>
<b>78</b>	4	5	3	4	4	3	5	5	<b>33</b>
<b>79</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>80</b>	4	4	4	5	4	3	5	4	<b>33</b>
<b>81</b>	2	4	3	4	4	4	5	3	<b>29</b>
<b>82</b>	4	4	4	5	4	3	5	4	<b>33</b>
<b>83</b>	4	5	3	4	4	5	5	4	<b>34</b>
<b>84</b>	5	4	4	4	4	5	4	5	<b>35</b>
<b>85</b>	5	5	4	4	4	3	5	4	<b>34</b>
<b>86</b>	5	3	5	5	5	4	5	4	<b>36</b>
<b>87</b>	5	5	4	4	4	5	5	4	<b>36</b>
<b>88</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	<b>39</b>
<b>89</b>	4	4	4	5	5	4	5	5	<b>36</b>
<b>90</b>	4	5	4	4	4	4	5	5	<b>35</b>
<b>91</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>32</b>
<b>92</b>	4	4	4	5	4	4	5	4	<b>34</b>
<b>93</b>	2	4	3	4	4	4	5	3	<b>29</b>
<b>94</b>	4	4	4	5	4	4	5	4	<b>34</b>

<b>95</b>	4	5	4	4	4	5	5	4	<b>35</b>
<b>96</b>	5	4	4	4	4	5	4	5	<b>35</b>

**Mesin ATM (X1)**

<b>No .</b>	<b>X1. 1</b>	<b>X1. 2</b>	<b>X1. 3</b>	<b>X1. 4</b>	<b>X1. 5</b>	<b>X1. 6</b>	<b>X1. 7</b>	<b>X1. 8</b>	<b>X1. 9</b>	<b>X1.1 0</b>	<b>Tota l</b>
<b>1</b>	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	<b>46</b>
<b>2</b>	5	3	1	3	4	4	3	4	4	5	<b>36</b>
<b>3</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>4</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>5</b>	3	5	3	3	4	2	3	4	2	5	<b>34</b>
<b>6</b>	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	<b>42</b>
<b>7</b>	5	3	3	4	5	3	1	5	3	4	<b>36</b>
<b>8</b>	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	<b>37</b>
<b>9</b>	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	<b>46</b>
<b>10</b>	4	2	2	3	1	2	3	1	2	2	<b>22</b>
<b>11</b>	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	<b>44</b>
<b>12</b>	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	<b>46</b>
<b>13</b>	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>41</b>
<b>14</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	<b>43</b>
<b>15</b>	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	<b>38</b>
<b>16</b>	4	3	5	2	4	1	3	4	1	1	<b>28</b>
<b>17</b>	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	<b>45</b>
<b>18</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>49</b>
<b>19</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	<b>39</b>
<b>20</b>	5	4	5	4	5	1	4	5	1	2	<b>36</b>
<b>21</b>	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	<b>43</b>
<b>22</b>	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	<b>44</b>
<b>23</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>24</b>	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>25</b>	5	4	5	4	5	1	4	5	1	4	<b>38</b>
<b>26</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	<b>46</b>
<b>27</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>28</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>48</b>
<b>29</b>	4	3	5	2	5	1	2	5	1	1	<b>29</b>
<b>30</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	<b>48</b>
<b>31</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>50</b>
<b>32</b>	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	<b>37</b>



<b>72</b>	5	3	3	4	4	2	4	4	2	4	<b>35</b>
<b>73</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	<b>48</b>
<b>74</b>	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	<b>38</b>
<b>75</b>	5	3	5	3	4	4	3	4	4	5	<b>40</b>
<b>76</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>49</b>
<b>77</b>	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	<b>48</b>
<b>78</b>	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>79</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>40</b>
<b>80</b>	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	<b>45</b>
<b>81</b>	3	4	2	3	5	4	3	5	4	4	<b>37</b>
<b>82</b>	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	<b>43</b>
<b>83</b>	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	<b>46</b>
<b>84</b>	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	<b>38</b>
<b>85</b>	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5	<b>38</b>
<b>86</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>49</b>
<b>87</b>	3	3	4	2	4	4	2	4	4	5	<b>35</b>
<b>88</b>	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	<b>43</b>
<b>89</b>	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>42</b>
<b>90</b>	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	<b>43</b>
<b>91</b>	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	<b>40</b>
<b>92</b>	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	<b>36</b>
<b>93</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>41</b>
<b>94</b>	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	<b>47</b>
<b>95</b>	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	<b>45</b>
<b>96</b>	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	<b>41</b>

Tabel r untuk df = 51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473

Tabel r untuk df = 51-100

50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**Tabel r untuk df = 51-100****Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
<b>1</b>	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
<b>2</b>	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
<b>3</b>	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
<b>4</b>	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
<b>5</b>	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
<b>6</b>	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
<b>7</b>	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
<b>8</b>	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
<b>9</b>	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
<b>10</b>	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
<b>11</b>	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
<b>12</b>	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
<b>13</b>	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
<b>14</b>	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
<b>15</b>	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
<b>16</b>	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
<b>17</b>	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
<b>18</b>	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
<b>19</b>	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
<b>20</b>	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
<b>21</b>	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
<b>22</b>	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
<b>23</b>	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
<b>24</b>	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
<b>25</b>	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
<b>26</b>	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
<b>27</b>	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
<b>28</b>	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
<b>29</b>	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
<b>30</b>	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
<b>31</b>	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
<b>32</b>	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
<b>33</b>	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
<b>34</b>	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
<b>35</b>	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
<b>36</b>	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262



**Tabel r untuk df = 51-100**

<b>37</b>	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
<b>38</b>	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
<b>39</b>	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
<b>40</b>	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

<b>df</b>	<b>Pr</b> <b>0.25</b> <b>0.50</b>	<b>0.10</b> <b>0.20</b>	<b>0.05</b> <b>0.10</b>	<b>0.025</b> <b>0.050</b>	<b>0.01</b> <b>0.02</b>	<b>0.005</b> <b>0.010</b>	<b>0.001</b> <b>0.002</b>
<b>41</b>	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
<b>42</b>	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
<b>43</b>	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
<b>44</b>	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
<b>45</b>	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
<b>46</b>	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
<b>47</b>	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
<b>48</b>	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
<b>49</b>	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
<b>50</b>	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
<b>51</b>	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
<b>52</b>	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
<b>53</b>	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
<b>54</b>	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
<b>55</b>	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
<b>56</b>	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
<b>57</b>	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
<b>58</b>	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
<b>59</b>	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
<b>60</b>	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
<b>61</b>	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
<b>62</b>	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
<b>63</b>	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
<b>64</b>	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
<b>65</b>	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
<b>66</b>	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
<b>67</b>	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
<b>68</b>	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
<b>69</b>	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260

**Tabel r untuk df = 51-100**

<b>70</b>	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
<b>71</b>	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
<b>72</b>	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
<b>73</b>	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
<b>74</b>	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
<b>75</b>	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
<b>76</b>	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
<b>77</b>	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
<b>78</b>	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
<b>79</b>	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
<b>80</b>	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
<b>81</b>	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
<b>82</b>	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
<b>83</b>	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
<b>84</b>	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
<b>85</b>	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
<b>86</b>	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
<b>87</b>	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
<b>88</b>	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
<b>89</b>	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
<b>90</b>	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
<b>91</b>	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
<b>92</b>	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
<b>93</b>	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
<b>94</b>	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
<b>95</b>	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
<b>96</b>	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
<b>97</b>	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
<b>98</b>	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
<b>99</b>	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
<b>100</b>	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
<b>101</b>	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289

**Tabel r untuk df = 51-100**

<b>102</b>	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
<b>103</b>	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
<b>104</b>	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
<b>105</b>	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
<b>106</b>	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
<b>107</b>	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
<b>108</b>	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
<b>109</b>	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
<b>110</b>	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
<b>111</b>	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
<b>112</b>	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
<b>113</b>	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
<b>114</b>	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
<b>115</b>	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
<b>116</b>	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
<b>117</b>	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
<b>118</b>	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
<b>119</b>	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
<b>120</b>	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,057	,000	,007	,000		,004	,000	,001	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.8	Pearson Correlation	,189	,344**	,339**	,369**	,942**	,261*	,288**	1	,261*	,349**	,626**
	Sig. (2-tailed)	,066	,001	,001	,000	,000	,010	,004		,010	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.9	Pearson Correlation	,160	,336**	,147	,474**	,250*	1,000**	,459**	,261*	1	,649**	,785**
	Sig. (2-tailed)	,120	,001	,152	,000	,014	,000	,000	,010		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X1.10	Pearson Correlation	,123	,383**	,101	,393**	,382**	,649**	,331**	,349**	,649**	1	,703**
	Sig. (2-tailed)	,233	,000	,325	,000	,000	,000	,001	,000	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	,364**	,633**	,424**	,764**	,625**	,785**	,704**	,626**	,785**	,703**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.



X2.4	Pearson Correlation	,158	,266**	,280**	1	,463**	-,029	,387**	,228*	,619**
	Sig. (2-tailed)	,125	,009	,006		,000	,776	,000	,025	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	,204*	,197	,161	,463**	1	,112	,450**	,115	,617**
	Sig. (2-tailed)	,046	,055	,116	,000		,277	,000	,265	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.6	Pearson Correlation	-,025	-,020	-,048	-,029	,112	1	,143	,164	,302**
	Sig. (2-tailed)	,806	,849	,642	,776	,277		,166	,111	,003
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.7	Pearson Correlation	,013	,300**	,164	,387**	,450**	,143	1	,165	,567**
	Sig. (2-tailed)	,899	,003	,110	,000	,000	,166		,108	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.8	Pearson Correlation	,211*	,292**	,324**	,228*	,115	,164	,165	1	,554**
	Sig. (2-tailed)	,039	,004	,001	,025	,265	,111	,108		,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	,584**	,667**	,656**	,619**	,617**	,302**	,567**	,554**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Uji Reabilitas X2

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,695	8

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	28,97	10,283	,413	,660
X2.2	28,93	10,047	,534	,636
X2.3	29,19	10,091	,519	,639
X2.4	29,01	9,842	,435	,654
X2.5	29,25	9,747	,422	,658
X2.6	29,03	11,820	,071	,736
X2.7	28,78	10,573	,411	,662
X2.8	29,01	10,305	,360	,673





	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y8	Pearson Correlation	,339**	,341**	,253*	,256*	,114	,136	,305**	1	,245*	,155	,542**
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,013	,012	,267	,188	,002		,016	,132	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y9	Pearson Correlation	,251*	,413**	,494**	,209*	,132	,189	,226*	,245*	1	,371**	,672**
	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,000	,041	,200	,065	,027	,016		,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y10	Pearson Correlation	,257*	,287**	,129	,195	,391**	,281**	,321**	,155	,371**	1	,554**
	Sig. (2-tailed)	,012	,005	,210	,057	,000	,006	,001	,132	,000		,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	,617**	,669**	,522**	,496**	,571**	,561**	,601**	,542**	,672**	,554**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	96	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Uji Reabilitas Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	10

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	36,36	16,613	,536	,743
Y2	36,82	15,031	,545	,733
Y3	36,70	16,571	,401	,753
Y4	36,52	16,947	,386	,755
Y5	36,55	16,124	,448	,747
Y6	36,80	16,118	,433	,749
Y7	36,69	15,038	,434	,751
Y8	36,76	16,100	,401	,753
Y9	37,23	13,463	,471	,755
Y10	36,50	16,905	,465	,750

### Uji Statistik Deskriptif

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan ATM	96	22	50	42,04	5,325
Layanan Mobile Banking	96	19	40	33,17	3,597
Kepuasan Nasabah	96	23	50	40,77	4,373
Valid N (listwise)	96				

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized

Residual

N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,83699965
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,075

Negative	-,053
Test Statistic	,075
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

## Uji Multikolinearitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Layanan ATM	,797	1,255
	Layanan Mobile Banking	,797	1,255

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Uji Heteroskedastisitas

### Correlations

				Layanan ATM	Layanan Mobile Banking	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Layanan ATM	Correlation Coefficient		1,000	,406**	,078
		Sig. (2-tailed)		.	,000	,447
		N		96	96	96
	Layanan Mobile Banking	Correlation Coefficient		,406**	1,000	-,073
		Sig. (2-tailed)		,000	.	,482
		N		96	96	96
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient		,078	-,073	1,000
		Sig. (2-tailed)		,447	,482	.
		N		96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7,131	2,993		2,382	,019
	Layanan ATM	,250	,062	,304	4,033	,000
	Layanan Mobile Banking	,698	,092	,574	7,617	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

		Model Summary <sup>b</sup>			
		Change Statistics			
Model	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,579 <sup>a</sup>	63,998	2	93	,000

a. Predictors: (Constant), Layanan ATM, Layanan Mobile Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Uji Hipotesis Parsial (t)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7,131	2,993		2,382	,019
	Layanan ATM	,250	,062	,304	4,033	,000
	Layanan Mobile Banking	,698	,092	,574	7,617	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Uji Hipotesis Simultan (F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1052,344	2	526,172	63,998	,000 <sup>b</sup>
	Residual	764,614	93	8,222		
	Total	1816,958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Layanan ATM, Layanan Mobile Banking

## Dokumentasi Penelitian







