

**PENGARUH PENERAPAN *E-BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN  
TRANSAKSI PADA BANK SAYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan)**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AHMAD KASMIR NASUTION  
NIM. 19 401 00253**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2024**

**PENGARUH PENERAPAN *E-BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN  
TRANSAKSI PADA BANK SAYARIAH INDONESIA**  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan)



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AHMAD KASMIR NASUTION**  
NIM. 19 401 00253

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

**PENGARUH PENERAPAN *E-BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN  
TRANSAKSI PADA BANK SAYARIAH INDONESIA**  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan)



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AHMAD KASMIR NASUTION**  
NIM. 19 401 00253

**PEMBIMBING I**

  
Dr. Rukiah, SE., M. Si.  
NIP. 19760324 200604 2002

**PEMBIMBING II**

  
Idris Saleh, S.E.I., M.E.  
NIP. 19931009 202012 1007

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2024**

Hal : Lampiran Skripsi  
An. AHMAD KASMIR NASUTION

Padangsidempuan, 12 Juli 2024

KepadaYth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan  
Ahmad Addary Padangsidempuan

di-

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. AHMAD KASMIR NASUTION yang berjudul **“Pengaruh Penerapan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan)”**. 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 Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

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

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

PEMBIMBING I



Dr. Rukiah, SE., M.Si.  
NIP. 19760324 200604 2002

PEMBIMBING II



Idris Saleh, S.E.I., M.E.  
NIP. 19931009 202012 1007

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : AHMAD KASMIR NASUTION  
NIM : 19 401 00253  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **“Pengaruh Penerapan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia. (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan)”**.

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan pasal 14 ayat 12 tahun 2023.

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 3 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidempuan, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 12 Juli 2024

Saya Yang Menyatakan,



**AHMAD KASMIR NASUTION**  
**NIM. 19 401 00253**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

---

Sebagai civitas akademika Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : AHMAD KASMIR NASUTION

Nim : 19 401 00253

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidimpuan Hak Bebas *Royalti Non eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right)* atas karya Ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Penerapan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia”**. Dengan Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* ini Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry 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 pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 12 Juli 2024

Yang Menyatakan,



**AHMAD KASMIR NASUTION**

**NIM. 19 401 00253**



**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  
Website: [www.uinsyahada.co.id](http://www.uinsyahada.co.id)

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

**Nama** : Ahmad Kasmir Nasution  
**NIM** : 19 401 00253  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Penerapan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia.

**Ketua**

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

**Sekretaris**

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

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

**Anggota**

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

**Dra. Rosnani Siregar, M.Ag**  
NIDN. 2026067402

**Idris Saleh, M.E**  
NIDN. 2009109301

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Rabu/ 24 Juli 2024  
**Pukul** : 14.15 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 77.5 (B)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3,75  
**Predikat** : Sangat Memuaskan



**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  
Website: [www.uinsyahada.co.id](http://www.uinsyahada.co.id)

---

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : **Pengaruh Penerapan *E-Banking* Terhadap  
Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan  
Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia.  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN  
SYAHADA Padangsidimpuan)**

**Nama** : **Ahmad Kasmir Nasution**  
**NIM** : **19 401 00253**  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : **3.75**  
**Predikat** : **Pujian**

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

Padangsidimpuan, 30 Agustus 2024  
Dekan,



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. †**  
NIP. 19780318 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama : Ahmad Kasmir Nasution**  
**Nim : 19 401 00253**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia. (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan).**

Penggunaan teknologi berkembang dengan sangat pesat untuk mendapatkan informasi dan layanan elektronik lainnya dalam memenuhi kebutuhan manusia. Pesatnya perkembangan teknologi informasi, mengharuskan perbankan melakukan inovasi dalam melayani nasabahnya. Salah satu teknologi yang digunakan bank pada saat ini adalah *Elektronik Delivery Channel* yaitu: *Automotic Teller Machine, Internet Banking, Mobile banking*. Berdasarkan Wawancara yang peneliti lakukan terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan Angkatan 2019, Peneliti memperoleh hasil Pemahaman mahasiswa terhadap *E-Banking* hanya sebatas mampu menjelaskan tentang produk *E-Banking*, dan menggunakan produk *E- Banking*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh penerapan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan *E-Banking* itu sendiri untuk bertransaksi dimana saja dengan menggunakan handphone. Dengan adanya layanan *E-Banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses layanan yang terdapat pada *E-Banking*, Jadi dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia, *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia. Selain itu, terdapat pengaruh variabel *Internet Banking, Automatic Teller Machine, Mobile Banking* bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

**Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, *E-Banking, Internet Banking, Automatic Teller Machine, dan Mobile Banking.***

## ABSTRACT

**Name** : Ahmad Kasmir Nasution  
**Reg. Number** : 1940100253  
**Thesis Title** : *The Effect of E-Banking Implementation on Customer Satisfaction in Making Transactions at Bank Syariah Indonesia (Case Study of FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan Students).*

The use of technology is growing very rapidly to obtain information and other electronic services in fulfilling human needs. The rapid development of information technology requires banks to make innovations in serving their customers. One of the technologies used by banks at this time is the Electronic Delivery Channel, namely: Automatic Teller Machine, Internet Banking, Mobile banking. Based on interviews that researchers conducted with students of the Faculty of Economics and Islamic Business UIN SYAHADA Padangsidimpuan Class of 2019, researchers obtained the results of students' understanding of E-Banking only to the extent of being able to explain E-Banking products, and use E-Banking products. The purpose of this study was to determine the effect of the application of E-Banking on student satisfaction using E-Banking itself to transact anywhere using a mobile phone. With the E-Banking service, it is hoped that it can provide convenience and benefits for customers in accessing services contained in E-Banking, so it can be concluded that Internet Banking affects customer satisfaction in making transactions at Indonesian Islamic banks, Automatic Teller Machine has no effect on customer satisfaction and Mobile Banking affects customer satisfaction in making transactions at Indonesian Islamic banks. In addition, there is an influence of Internet Banking, Automatic Teller Machine, Mobile Banking variables together on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia.

**Keywords** : *Customer Satisfaction, E-Banking, Internet Banking, Automatic Teller Machine, and Mobile Banking.*

## ملخص البحث

الإسم  
رقم التسجيل  
عنوان البحث  
: أحمد قاسمير ناسوتيون  
: ١٩٤٠١٠٠٢٥٣  
: أثر تطبيق الصيرفة الإلكترونية على رضا العملاء في إجراء  
المعاملات في بنك الشريعة الإندونيسي (دراسة حالة على طلاب  
كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية، جامعة الشيخ علي حسن  
أحمد أداري بادانغسيديمبوان الإسلامية الحكومية)

ينمو استخدام التكنولوجيا بسرعة كبيرة للحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية الأخرى في تلبية الاحتياجات البشرية. ويتطلب التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات من المصارف أن تقوم بابتكارات في خدمة عملائها. ومن بين التقنيات التي تستخدمها البنوك في الوقت الحالي قناة التوصيل الإلكتروني وهي جهاز الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. واستناداً إلى المقابلات التي أجراها الباحثون مع طلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية بجامعة عين سيهادا بادانغسيديمبوان دفعة ٢٠١٩، حصل الباحثون على نتائج فهم الطلاب للخدمات المصرفية الإلكترونية فقط إلى حد القدرة على شرح المنتجات المصرفية الإلكترونية، واستخدام المنتجات المصرفية الإلكترونية. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد تأثير تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية على مدى رضا الطلاب عن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية نفسها لإجراء المعاملات في أي مكان باستخدام الهاتف المحمول. من المأمول أن توفر الخدمة المصرفية الإلكترونية الراحة والفوائد للعملاء في الوصول إلى الخدمات التي تتضمنها الخدمات المصرفية الإلكترونية، لذا يمكن استنتاج أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر على رضا العملاء في إجراء المعاملات في البنوك الإسلامية الإندونيسية، ولا يوجد تأثير لجهاز الصراف الآلي على رضا العملاء، كما أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تؤثر على رضا العملاء في إجراء المعاملات في البنوك الإسلامية الإندونيسية. بالإضافة إلى ذلك، هناك تأثير لمتغيرات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وجهاز الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول معاً على رضا العملاء في بنك الشريعة الإندونيسي.

**الكلمات المفتاحية:** رضا العملاء، الخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وأجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

## KATA PENGANTAR



*As-salāmu ‘alaykum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh*

*Alḥamdulillah*, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Ṣalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul ‘ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Penerapan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan)”**.ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan,

serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A. sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadillah Nastion, M.Pd. sebagai Staff Prodi Perbankan Syariah. serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA)
4. Ibu Dr. Rukiah, SE., M.Si. selaku Pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.
5. Bapak Idris Saleh, S.E.I., M.E. selaku Pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti

dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.

6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
8. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Ali Amran Nasution, dan Ibunda tercinta Nurhabibah Pohan yang telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan. Beliau adalah salah satu semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan doa yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

9. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada saudara-saudari saya Nursaidah Nasution (Kakak), Nur Jannah Nasution (Kakak), Nur Hamidah Nasution (Kakak) Romaito Nasution (Kakak) Ali Hasbin Nasution (Abang) yang telah memberikan motivasi, dukungan serta semangat selama peneliti menyelesaikan skripsi ini dan semoga keluarga peneliti selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Terima kasih kepada yang teristimewa juga kepada Desya Rizki Ananda (Keponakan) yang telah menjadi semangat dan juga sebagai motivasi kepada peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
11. Teman serta sahabat seperjuangan saya Akbar Rahmadi, Parnaungan Siregar, Bima Azhari Pane, Al-Muhardi, Nurhikmah Tanjung, Hayatul Marhamah, Ayu Diani, Susi Enggana, Adinda Srywulan, Mita Medina Dalimunthe, Salsabilah Hasibuan, yang selalu jadi support system dalam diskusi menyelesaikan skripsi ini dikampus UIN SYAHADA Padangsidempuan maupun diluar kampus. Teman-teman seperjuangan Syariah Banking-6 (Pejuang Toga) angkatan 2019. Serta semua pihak baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Namun, tidak mengurangi rasa hormat, peneliti hanya bisa mengucapkan terima kasih banyak atas segala bantuan dan dukungannya.

Semoga doa, dukungan dan perhatian dari semua pihak yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa

penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi sempurnanya Skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti mengharapkan semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi peneliti sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan pada umumnya.

Padangsidempuan, Juli 2024  
Peneliti,

**AHMAD KASMIR NASUTION**  
**NIM: 19 401 00253**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṡad	ṡ	es (dengan titik dibawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṡa	ṡ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

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

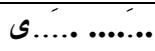
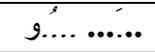
### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
	fatḥah dan wau	Au	a dan u

### 3. Maddah

*Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...اُ...اِ...اِ...	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي...ي...	kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و...و...	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua yaitu:

#### 1. *Ta marbutah* hidup

*Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

#### 2. *Ta marbutah* mati

*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).

### D. Syaddah (*Tasydid*)

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

## **E. Kata Sandang**

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

ﻻ. Namun dalam tulisan 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 huruf *syamsiah*

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

### b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

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

## **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan a postrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

## **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang

dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

## **H. Huruf Kapital**

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

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

## **I. *Tajwid***

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

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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	9
D. Definisi Operasional Variabel .....	10
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Penelitian .....	12
G. Manfaat Penelitian .....	12
H. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>16</b>
A. Kerangka Teori .....	16
1. Kepuasan Nasabah .....	16
a. Pengertian Nasabah .....	16
b. Manfaat Kepuasan Nasabah .....	17
c. Alat Ukur Menilai Kepuasan Nasabah.....	18
2. <i>E-Banking</i> .....	19
a. Pengertian <i>E-Banking</i> .....	19
b. Layanan <i>E-Banking</i> .....	20
c. Jenis Transaksi <i>E-Banking</i> .....	23
d. Keunggulan dan Kelemahan <i>E-Banking</i> .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Berpikir .....	29
D. Hipotesis .....	30

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
B. Jenis Penelitian .....	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. <b>Teknik Pengambilan sampel.....</b>	<b>34</b>
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	36
F. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrument .....	39
G. Analisis Data.....	40
1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
3. Uji Hipotesis (Uji t) .....	41
4. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	41
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
6. Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	 <b>44</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
B. Gambaran Produk Bank Syariah Indonesia.....	46
C. Struktur Organisasi Kantor Cabang PT.BSI.....	49
D. Produk BSI .....	52
E. Karakteristik Responden Penelitian.....	53
1. Uji Validitas .....	54
2. Uji Realibilitas .....	56
3. Analisis Data Statistik Deskriptif.....	57
4. Uji Normalitas.....	59
5. Uji Asumsi Klasik.....	60
6. Uji Hipotesis (Uji t) .....	62
7. Uji Simultan (Uji F).....	63
8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
9. Uji Regresi Linear Berganda .....	65
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
G. Keterbatasan Penelitian .....	70
 <b>BAB V PENUTUP.....</b>	 <b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran-Saran.....	72

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah Indonesia .....	2
Tabel I.2	Data Populasi Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA 2019 .....	7
Tabel II.1	Defenisi Operasional Variabel .....	10
Tabel III.1	Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel III.2	Kerangka Pikir .....	30
Tabel IV.1	Data Populasi Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA 2019 .....	33
Tabel IV.2	Data Populasi Mahasiswa FEBI .....	36
Tabel IV.3	Skala Ordinal Penetapan skor alternative atas jawaban kuesioner.....	37
Tabel IV.4	Kisi – kisi untuk angket variabel .....	37
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Mahasiswa FEBI.....	53
Tabel IV.6	Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	54
Tabel IV.7	Uji Validitas <i>Internet Banking</i> .....	54
Tabel IV.8	Uji Validitas <i>ATM</i> .....	55
Tabel IV.9	Uji Validitas <i>Mobile Banking</i> .....	55
Tabel IV.10	Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah .....	56
Tabel IV.11	Uji Reabilitas <i>Internet Banking</i> .....	56
Tabel IV.12	Uji Reabilitas <i>ATM</i> .....	57
Tabel IV.13	Uji Reabilitas <i>Mobile Banking</i> .....	57
Tabel IV.14	Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	58
Tabel IV.15	Uji Normalitas .....	59
Tabel IV.16	Uji Multikolienaritas) .....	60
Tabel IV.17	Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel IV.18	Uji Parsial (Uji T).....	62
Tabel IV.19	Uji Simultan (Uji F).....	63
Tabel IV.20	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	64
Tabel IV.21	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang PT. Bank Syariah Indonesia .....49

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi dalam perkembangannya tidak akan bisa lepas dari peran serta sektor perbankan. Perbankan adalah Lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*Financial Intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>1</sup>

Pada zaman sekarang ini, penggunaan teknologi berkembang dengan sangat pesat untuk mendapatkan informasi dan layanan elektronik lainnya dalam memenuhi kebutuhan manusia.<sup>2</sup> Pesatnya daya saing lembaga keuangan bank ataupun non bank, serta yang syariah atau konvensional, mendorong lembaga-lembaga keuangan ini dapat menciptakan inovasi bisnis, karena pengaruhnya yang sangat penting, baik perbankan konvensional maupun perbankan syariah juga memiliki tantangan dalam optimalisasi layanan keuangan terhadap nasabah.

Berdasarkan data yang ditemukan pada statistik perbankan syariah, OJK Tahun 2021 jumlah nasabah dana pihak ketiga (DPK) bank syariah yang terdiri dari nasabah bank umum syariah dan nasabah unit usaha syariah mengalami

---

<sup>1</sup> Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 1.

<sup>2</sup> Miswan Ansori, "Perkembangan Dan Dampak Financial Teknologi (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah," dalam *Jurnal Studi Keislaman*, Vol. 5, No. 1 (2019), hlm. 34.

peningkatkan yang cukup signifikan dari tahun 2017 sampai dengan 30 Juni 2021, hasilnya dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

**Tabel I.1**  
**Data Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah Indonesia**

<b>Tahun</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Jumlah Nasabah	15.488.398	17.955.556	19.996.197	22.120.609	23.272.903

*Sumber:* Statistik Perbankan Syariah, OJK Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah bank syariah terus meningkat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan nasabah berkaitan dengan minat nasabah perbankan syariah, dan minat nasabah dipengaruhi oleh perilaku nasabah, atau dalam bahasa pemasaran dikenal dengan perilaku konsumen.<sup>3</sup> Optimalisasi pelayanan tersebut dapat dicapai dengan teknologi. Dengan berkembangnya alat elektronik saat ini segala hal yang akan dilakukan lebih efektif dan efisien.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi, mengharuskan perbankan melakukan inovasi dalam melayani nasabahnya. Melakukan evolusi berupa layanan perbankan digital (*digital banking*) menjadi salah satu pilihan yang dapat dilakukan perbankan. Layanan perbankan digital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening. Salah satu teknologi yang digunakan bank

---

<sup>3</sup> Roni Andespa, "Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah: Mendukung Pembiayaan Promosi, Pendidikan Dan Pelatihan," dalam *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 1, No. 2, (2020), hlm. 172.

pada saat ini adalah *Elektronik Delivery Channel* yaitu: ATM (*Automotic Teller Machine*), *Internet Banking*, *Mobile banking*, *SMS Banking*.<sup>4</sup>

Teknologi yang dilakukan oleh perbankan untuk membantu kegiatan operasionalnya seperti mengakses perbankan menggunakan komputer, secara mobile, menggunakan mesin ATM, transfer uang secara elektronik, transfer uang dari satu rekening ke rekening lainnya, membayar tagihan secara online, pelaporan secara online dan penggunaan kartu kredit. Karena penggunaan *Fintech* sangat diperlukan. Bank syariah bisa memanfaatkan infrastruktur bank induk untuk pengembangan layanan berbasis teknologi tersebut.

Salah satu jenis produk *E-Banking* adalah *Mobile Banking*, *Mobile Banking* merupakan sebuah fasilitas dari bank yang berbasis teknologi seluler dan internet yang memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke bank karena dapat diakses setiap hari. Layanan yang terdapat pada *mobile banking* meliputi pembayaran, transfer, cek saldo, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu.

Dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahandan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.<sup>5</sup> Layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa

---

<sup>4</sup> Muhammad Idris dan Rully Trihananta, "Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah)," dalam *Jurnal Nisbah* Vol. 2, No. 12, (2016), hlm. 45.

<sup>5</sup> Hanif Astika Kurniawati, dkk, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi," dalam *E- Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 4, No. 1 (2017), hlm. 24.

ada batasan waktu dan tempat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama untuk mempertahankan nasabah agar tidak pindah ke bank lainnya. Untuk itu bank dituntut untuk mampu berinovasi memberikan layanan terbaik bagi para nasabahnya.<sup>6</sup>

Kepuasan Nasabah dapat dilihat dari kualitas pelayanan dari Bank Syariah Indonesia dianggap penting karena salah satu faktor yang memperkuat daya saing pasar dan memperkuat keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Hal tersebut menentukan sikap konsumen akan komitmen untuk menggunakan kembali atau merekomendasikan kepada calon konsumen lain. Artinya kualitas layanan merupakan dampak jangka panjang dari kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari layanan suatu situs, pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang mereka terima dan dapat memenuhi harapan.<sup>7</sup> Penggunaan layanan digital *mobile banking* pada perbankan syariah akan semakin tinggi karena memiliki tampilan fitur-fitur yang dinilai berbeda dengan *internet banking* dari sisi efisiensi. Bagi bank, sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana tanggapan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* dan apakah layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Karena penting bagi nasabah untuk kemudahan dan memperoleh informasi keuangan dan bertransaksi secara cepat, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah.

---

<sup>6</sup> Lilis Susilawaty dan Nicola, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah," dalam *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol. 19, No. 2, (2020), hlm. 181.

<sup>7</sup> Nahdiyah Awaliyah, *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di DKI Jakarta* (Jakarta: Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021), hlm. 8.

*Mobile Banking* juga memiliki sistem perlindungan untuk menjaga keamanan transaksi nasabah dan memberikan banyak keuntungan bagi nasabah, tetapi bukan berarti sistem *Mobile Banking* tidak ada celah. Penjahat dunia maya terkadang masih juga dapat mencuri data perbankan dan melakukan transaksi dari rekening nasabah apabila perangkat tersebut terkena virus. Kualitas layanan merupakan kunci ukur dari kepuasan nasabah, Kepuasan nasabah adalah perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah juga merupakan hal terpenting yang harus diwujudkan suatu bank sehingga nasabah yang lama akan tetap bertahan dan nasabah baru akan datang melalui rekomendasi atau cerita pengalaman yang menyenangkan dari nasabah lama.

Selain itu dalam menentukan kepuasan nasabah ada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk dimana pelanggan akan merasa puas dari hasil produk yang mereka gunakan berkualitas, kualitas jasa dimana pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan diharapkan, emosi dimana pelanggan akan merasa bangga terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi, harga dimana produk yang memiliki kualitas yang sama dengan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan dan biaya dimana pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk.<sup>8</sup> Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari

---

<sup>8</sup> Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," dalam *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2, No. 1, (April 2018), hlm. 51.

perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*).

Dengan adanya beberapa keluhan yang dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *mobile banking*, maka pihak bank yang menyediakan layanan *mobile banking* diharapkan bisa mendengar keluhan dari nasabah dan dapat memperbaiki aplikasi layanan *mobile banking* agar fitur layanan perbankan *mobile banking* dapat digunakan secara maksimal oleh konsumen serta memberikan manfaat terbaik dalam kenyamanan bertransaksi.

Kepuasan nasabah tidak ada batasnya sehingga pelayanan yang sesuai dengan standart yang diterapkan pun sering kali kurang dimata nasabah, komplain terjadi saat nasabah kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan pelayanan kepuasan terhadap nasabah diperlukan perbaikan yang tiada henti baik segi produk maupun pemasarannya termasuk *mobile banking* itu sendiri. kualitas adalah taraf yang dapat diukur sebagai penentu mutunya baik atau buruk yang digunakan dalam dunia bisnis atau perusahaan dengan konsep untuk memperbaiki mutunya.<sup>9</sup>

Peneliti mengambil objek penelitian di UIN SYAHADA Padangsidimpuan tepatnya pada mahasiswa angkatan 2019 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Alasan peneliti mengambil objek penelitian tersebut dikarenakan peneliti merupakan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .Tercatat ada 473 mahasiswa di Fakultas FEBI yang masih aktif. <sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://www.kbbi.co.id>, Diakses Pada 22 Maret 2022 Pukul 22.20.

<sup>10</sup> Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Oleh Ibu Ramadani, April 2023.

**Tabel I.2**  
**Data Populasi Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali**  
**Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Angkatan 2019**

No	JURUSAN	JUMLAH MAHASISWA
1	Perbankan Syariah	210
2	Ekonomi Syariah	263
	<b>Jumlah</b>	<b>473</b>

*Sumber* : FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan (2023)

Peneliti melakukan survei awal yaitu dengan mewawancarai beberapa mahasiswa FEBI yang telah menggunakan *mobile banking* bank syariah yaitu saudara Al Muhardi, mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan menyatakan, sebagai pengguna *mobile banking* memudahkannya untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dan tidak khawatir dengan risiko yang kemungkinan akan timbul dari pengguna *mobile banking* ini, karena dia beranggapan dengan adanya teknologi ini, akan memudahkan dia untuk melakukan transaksi perbankan seperti, membeli pulsa, dan cek saldo.<sup>11</sup> Saudari Nur Hikmah Tanjung, menggunakan *mobile banking* untuk mempermudah pembayaran uang kuliah tapi dari pengalamannya ada sedikit kendala sewaktu melakukan pembayaran uang kuliah melalui *Mobile Banking* yang dimana pada saat terjadi kesalahan atau *error*, dimana slip SPP tidak muncul keluar tetapi saldo pada rekening sudah berkurang, Jadi saudari Nur Hikmah Tanjung merasa ragu untuk melakukan pembayaran SPP kedepannya Melalui *Mobile Banking*.<sup>12</sup> Saudara Bima Azhari Pane, sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia hanya memiliki kartu ATM saja tidak menginstal atau menggunakan *mobile banking* karena waktu pembukaan

<sup>11</sup>Wawancara Dengan Saudara Al Muhardi Selaku Mahasiswa PS, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 27 Juni 2023, Pukul 14.05 WIB.

<sup>12</sup> Wawancara Dengan Saudari Nur Hikmah Tanjung Selaku Mahasiswa PS, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 27 Juni 2023, Pukul 14.20 WIB.

rekening baru saudara Bima beranggapan nantinya hanya digunakan untuk menerima uang beasiswa saja dan belum menggunakan *mobile banking* karena beranggapan akan resiko dalam menggunakan aplikasinya tersebut.<sup>13</sup>

Wawancara di atas yang telah dilakukan memunculkan fenomena terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan *mobile banking*, yaitu kekhawatir dan keraguan akan risiko yang dihadapi untuk melakukan transaksi, dan juga nasabah lainnya yang kurang pengetahuan tentang *mobile banking* tersebut, namun dibalik risiko tersebut ada banyak manfaat yang dirasakan penggunaanya seperti melakukan transaksi, cek saldo, dan yang lainnya. Artinya, kurangnya kepuasan nasabah terkait kualitas produk dan layanan.

Pada dasarnya di kalangan mahasiswa, *mobile banking* sangatlah bermanfaat terutama mahasiswa yang hidup di era globalisasi seperti sekarang ini yang menuntut mahasiswa melakukan aktifitasnya dengan cepat dan efisien. *Mobile banking* dapat memudahkan pembayaran mahasiswa sehingga tidak menunggu antrian. Namun, penggunaan *mobile banking* kurang dimanfaatkan secara luas oleh mahasiswa hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan akan *mobile banking* maka dari itu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA memiliki jurusan yang berhubungan langsung dengan perbankan semestinya tidak asing lagi dengan *mobile banking*, dan mahasiswa FEBI dituntut untuk menguasai salah satu jenis pelayanan tersebut karena perkembangan zaman dan dapat mengefisiensi waktu.

---

<sup>13</sup> Wawancara Dengan Saudara Bima Azhari Pane Selaku Mahasiswa PS, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 27 Juni 2023, Pukul 14.28 WIB.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul PENGARUH PENERAPAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PADA BANK SYARIAH INDONESIA.

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian ini, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan dan perasaan puas terhadap *Internet Banking, Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking* belum cukup maksimal bagi beberapa pengguna.
2. Kurangnya kemudahan pengguna dan akses layanan terhadap layanan *Internet Banking, Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking*.

### **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini lebih difokuskan mengenai bagaimana keamanan, kualitas akses layanan dan perasaan puas Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan menggunakan *Internet Banking, Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking* dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia.

#### D. Definisi Operasional Variabel

**Tabel II.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Y)	Kepuasan nasabah adalah penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap produk atau jasa yang digunakan dari apa yang diharapkan oleh nasabah itu sendiri. <sup>14</sup> Kepuasan nasabah merupakan penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap layanan <i>e-banking</i> dan produk dari apa yang diharapkan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas produk dan layanan</li> <li>2. Minat berkunjung kembali</li> <li>3. Kesiediaan merekomendasikan</li> <li>4. Perasaan puas dan kesesuaian harapan<sup>15</sup></li> </ol>	Ordinal
<i>Layanan Internet Banking</i> (X1)	<i>Internet Banking</i> merupakan fasilitas jasa perbankan yang memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan semua transaksi perbankan dan mendapatkan semua informasi kecuali penarikan uang tunai. <sup>16</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tampilan website menarik dan informatif</li> <li>2. Akurasi informasi dan transaksi</li> <li>3. Adanya penanganan keluhan</li> <li>4. Sistem canggih dan terjamin kerahasiaannya</li> </ol>	Ordinal
<i>Layanan Automatc Teller Machine</i> (X2)	ATM merupakan fasilitas dari perbankan berupa alat elektronik yang berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam menarik uang tunai	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daya tangkap</li> <li>2. Kemudahan</li> <li>3. Bukti fisik</li> <li>4. Kecepatan akses dan keamanan.<sup>17</sup></li> </ol>	Ordinal

<sup>14</sup> Thamrin Abdullah, dkk, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 38.

<sup>15</sup> Khoirini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana Prenada, 2014), hlm. 34.

<sup>16</sup> Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 54.

<sup>17</sup> Buddhika, H.K.T., "The Impact of Mobile Banking on Customer Satisfaction," dalam *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, Vol. 6, No. 2, (2019), hlm. 93.

	dan mendapatkan informasi lainnya.		
<i>Layanan Mobile Banking</i>	<i>Mobile banking</i> merupakan fasilitas dari perbankan yang memanfaatkan jaringan komunikasi berupa handphone yang sering disebut sebagai SMS banking <sup>18</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat digunakan 24 jam</li> <li>2. Adanya konfirmasi transaksi</li> <li>3. Aman dan terjaga kerahasiaanya kelengkapan fitur layanan dan tampilan menarik.<sup>19</sup></li> </ol>	Ordinal

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu

1. Apakah terdapat pengaruh penerapan layanan *internet banking* terhadap kepuasan mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh penerapan layanan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh penerapan layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia?

<sup>18</sup> Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-. Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia 273-84," dalam *Derema Jurnal Manajemen* Vol. 10, No. 2, (2015), hlm. 123.

<sup>19</sup> Zakaria Harahap, "Pengaruh Layanan M Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih," dalam *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, Vol. 6, No. 1, (2020), hlm. 35.

4. Apakah terdapat pengaruh penerapan layanan *internet banking*, *ATM*, dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia?

#### **F. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan Layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan Mahasiswa dalam melakukan transaksi pada bank syariah indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan Layanan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan Mahasiswa dalam melakukan transaksi pada bank syariah indonesia.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan Mahasiswa dalam melakukan transaksi pada bank syariah indonesia.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan Layanan *Internet Bankin*, *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* terhadap kepuasan Mahasiswa dalam melakukan transaksi pada bank syariah indonesia.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan dan wawasan mengenai khususnya penelitian tentang pengaruh penerapan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia.

1. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman sehingga mengetahui mengenai pengaruh penerapan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
2. Bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang penerapan *e-banking* dan fitur produk yang terdapat pada *mobile banking*.
3. Bagi UIN SYAHDA, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *e-banking* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia.
4. Bagi Perbankan Syariah, Penelitian ini diharapkan bisa berguna bagi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam khususnya Perbankan Syariah yang dapat dijadikan referensi ataupun data pembandingan sesuai dengan bidang yang diteliti terutama dalam hal *E-Banking*.
5. Bagi peneliti Selanjutnya, Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan yang bersifat karya ilmiah untuk menambah wawasan dan pengetahuan, khususnya tentang perbankan.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam rangka menguraikan pembahasan masalah diatas, maka peneliti berusaha menyusun secara sistematis agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami sehingga nantinya mampu menjawab permasalahan

yang telah disebutkan. Dalam penulisan proposal tersebut dijabarkan sistematika pembahasan penelitian yaitu:

BAB I pendahuluan, teori dari latar belakang masalah yaitu uraian mengenai masalah dalam penelitian yang menjadi objek penelitian, identifikasi masalah yaitu rangkaian beberapa aspek permasalahan yang dibentuk yang dibentuk menjadi point-point yang berhubungan dengan masalah dan dijadikan objek dalam penelitian. Batasan masalah, yaitu membatasi cakupan ataupun ruang lingkup penelitian yang hanya fokus pada objek penelitian. Definisi operasional variabel, yaitu penguraian indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Rumusan masalah, yaitu berisikan beberapa rangkaian masalah yang dirangkum menjadi beberapa pertanyaan yang terdapat dalam latar belakang masalah. Tujuan penelitian, yaitu berisikan maksud atau tujuan dilakukannya penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah. Kegunaan penelitian, yaitu berisikan manfaat terhadap penelitian yang dilakukan.

BAB II Landasan teori, yaitu teori-teori yang dijadikan sebagai acuan dalam pembuatan skripsi yang didalamnya terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III Metodologi penelitian, di dalamnya berisikan lokasi dan waktu penelitian yang memuat tempat dilakukannya penelitian serta waktu dilakukannya penelitian. Jenis penelitian yaitu menjelaskan jenis penelitian yang akan dilakukan. Sumber data yaitu berisikan sumber-sumber data yang sesuai dengan penelitian. Populasi dan sampel yaitu dimana populasi adalah jumlah keseluruhan data yang akan diteliti dan sampel merupakan sebagian dari populasi. Instrumen

dan teknik pengumpulan data yaitu cara ataupun alat untuk mengumpulkan data, teknik pengumpulan data yaitu pengolahan dan teknik analisis data.

BAB IV terdiri dari hasil penelitian, yang diperoleh dari perhitungan berbagai uji yang telah dilakukan dan ditetapkan sebagai bahan pendukung tujuan penelitian.

BAB V terdiri dari kesimpulan, dan sasaran penelitian. Kesimpulan ini berisi terkait hasil akhir dari uraian yang telah dikemukakan diatas.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

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

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

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Adapun beberapa pengertian mengenai kepuasan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut<sup>20</sup>:

- 1) Philip kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.
- 2) Handy Irawan mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.
- 3) Richard Oliver dalam konteks teori konsumen behavior, “kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau layanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Dalam Islam dijelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi

---

<sup>20</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Alex Media Komputindo, hlm. 3.

yang berkaitan dengan produk, layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen guna memberikan pelayanan lebih pada nasabah. Pelayanan juga dianjurkan dalam Islam yaitu tercantum dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159, yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّنتَ لَهُمْ وَأَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.<sup>21</sup>

Pemahaman dari ayat ini yaitu dalam memberikan pelayanan kepada anggota kita harus bersikap lemah-lembut, jika kita bersikap kasar atau tidak baik maka anggota tersebut tentunya akan menjauh dari kita.

#### **b. Manfaat Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: Bintang Indonesia, 2019).

<sup>22</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 264.

- 1) Loyal pada bank, artinya kemungkinan kecil nasabah akan pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.

### **c. Alat Ukur Menilai Kepuasan Nasabah**

Menurut Kotler dan Keller ada empat alat untuk mengukur kepuasan nasabah adalah sebagai berikut<sup>23</sup>:

- 1) Melalui keluhan dan saran yang mana setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik, dan saran kepada perusahaan. dari informasi tersebut perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki masalah yang ada sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan.
- 2) *Ghost/Mystery Shopping*, dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan

---

<sup>23</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan Cet.1* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm. 88.

untuk mengali informasi mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan itu sendiri.

- 3) *Lost Customer Analysis*, perusahaan menghubungi dan menanyakan kepada nasabah yang telah berhenti menggunakan produk dan beralih agar perusahaan mengetahui permasalahannya.
- 4) Survei pelanggan, dengan cara ini perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.

## **2. E-Banking**

### **a. Pengertian E-Banking**

*Electronic Banking* atau *E-Banking* bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Oleh karena itu, *E-Banking* adalah aktivitas perbankan menggunakan Internet sebagai sarana untuk melakukan transaksi antara pelanggan dengan bank.

Namun nasabah bank saat ini *Jurnal* masih banyak yang hanya sekedar memanfaatkan *e-banking* untuk pengecekan saldo saja, padahal jasa yang diberikan di *e-banking* sekarang sudah semakin banyak. Dengan demikian menunjukkan bahwa suatu produk atau jasa sudah tersedia namun penting bagi bank untuk memahami perilaku konsumen.<sup>24</sup>

Jadi dapat dipahami bahwa *E-Banking* adalah layanan jasa perbankan yang dapat mempermudah nasabah dalam memperoleh

---

<sup>24</sup> Heny Agustina, "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)," dalam *Jurnal Manajemen KINERJA* Vol. 3, No. 1 (Februari 2017), hlm. 59.

informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan berbagai jenis transaksi transaksi perbankan dengan menggunakan peralatan elektronik. Agar dapat menggunakan fasilitas *E-Banking* maka nasabah harus memiliki rekening tabungan atau giro dan kemudian baru dapat mengajukan layanan *E-Banking*, yang meliputi *Automated Teller Machine* (ATM), *Phone Banking*, *Short Message Services* (SMS) banking, *Electronic Data Capture*(EDC), *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*.<sup>25</sup>

## **b. Layanan E- Banking**

### **1) Layanan *Internet Banking* (Via Internet/Komputer )**

*Internet Banking* merupakan layanan *E-Banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan *personal computer* atau PC. Dimana transaksi yang dapat dilakukan dari *phone banking* yaitu informasi jasa atau produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembelian *voucer* dan tiket dan transfer ke bank lain. *Internet Banking* merupakan salah satu produk jasa pelayanan bank yang disediakan untuk nasabah agar lebih mudah mengakses internet atau melakukan transaksi keuangan, transfer, bisnis maupun informasi lainnya yang dapat diakses melalui jaringan internet. *Internet banking* tidak hanya memberikan kenyamanan tetapi juga kemudahan karena menu-menu pada *internet banking* dapat digunakan tanpa harus memiliki keterampilan khusus.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Elektronik Banking*, hlm.12

<sup>26</sup> Rosmida Murfi dan Teguh Suropto, "Analisa Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan Layanan *Internet Banking* Bank BNI Syariah," *Dalam Ekonomi Syariah Indonesia* , Vol. 10, No. 1 (June 2020), hlm. 58.

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

Bentuk pelayanan yang diberikan bank kepada para nasabahnya yang berbasis teknologi tinggi adalah *Automatic Teller Machine (ATM)*. ATM atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan Anjungan Tunai Mandiri adalah suatu alat yang berfungsi untuk mengeluarkan uang kepada pemegang kartu ATM sebagai alternatif pengganti pengambilan uang di bank yang mengeluarkan ATM. ATM merupakan fasilitas dari perbankan berupa alat elektronik yang berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam menarik uang tunai dan mendapatkan informasi lainnya.<sup>27</sup>

Terdapat beberapa fungsi dari kartu ATM salah satunya dapat melakukan penarikan secara tunai. Tidak hanya itu saja masih terdapat banyak kegunaan dari kartu ATM bagi nasabah yang akan melakukan transaksi perbankan, seperti :<sup>28</sup>

- a) Dapat melakukan cek saldo akhir
- b) Dapat digunakan untuk pembayaran umum seperti tagihan listrik, telepon, pembelian tiket, pulsa dan lain-lain
- c) Bisa melakukan tranfer ke berbagai bank dengan mudah.

## 3) **Layanan *Mobile Banking***

Arti *mobile banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan *M-Banking*. Fasilitas perbankan melalui

---

<sup>27</sup> Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security Dengan Teknik Hacking Dan Carding*, hlm. 23.

<sup>28</sup> Abdul Rahman dan M Muzani Zulmaizar, Pengaruh Kualitas Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandar, dalam *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam*, Vol. 4, No. 1, (2019), hlm. 56.

komunikasi bergerak seperti *handphone*. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *M-Banking*nya baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (sms manual) atau dikenal dengan *sms banking*. Dari sudut pandang pengguna *mobile banking* dapat memberikan manfaat efisiensi nasabah dapat menggunakan layanan dari berbagai tempat dan gratis melakukan transaksi tanpa batasan waktu. Dari sudut pandang perbankan *mobile banking* memberikan pengurangan biaya pengurusan nasabah dan meningkatkan keunggulan kompetitif.<sup>29</sup>

Dibandingkan *e-banking* lainnya perkembangan *mobile banking* terbilang paling cepat. Perkembangan ini dikarenakan kehadiran layanan *m-banking* mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. *Mobile banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam.<sup>30</sup>

Di balik kemudahan *E-Banking* tersimpan pula risiko, untuk itu diperlukan pengamanan yang baik. lazimnya untuk ATM, nasabah diberikan kartu ATM dan kode rahasia pribadi (PIN), sedangkan untuk *Phone Banking* kode pengenal (*userid*) dan PIN, sebagai pengamanan untuk *internet banking*, pada bank diberikan piranti tambahan untuk

---

<sup>29</sup> Rizka Ayu Permatasari, *Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro* (Lampung: Skripsi IAIN Metro, 2019), hlm. 36.

<sup>30</sup> Nasihul Umam, *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking Dan BSM Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa FEBI Dan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung)* (Lampung: Skripsi UIN Raden Intan, 2014), hlm. 5.

mengeluarkan PIN acak/random. Sedangkan untuk *SMS Banking*, nasabah diminta untuk mendaftarkan nomor telepon yang digunakan.<sup>31</sup>

**c. Jenis Transaksi *E-Banking* ( *Electronic Banking* )**

Transaksi *e-banking* dapat dilakukan di mana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan data dan dapat diakses maka transaksi dapat dilakukan 24 jam.<sup>32</sup> Layanan *e-banking* saat ini sudah dapat melakukan banyak hal, dan akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu yang akan datang. Transaksi yang dapat dilakukan *via e-banking* akan terus berkembang sampai tidak terbatas yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

- 1) Transfer Dana atau Pemandahan Dana
- 2) Informasi
- 3) Pembayaran
- 4) Pembelian<sup>33</sup>

Munculnya *Electronic Banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator selular. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan *Electronic Banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan, seperti bank, operator selular dan nasabah bank pengguna *Electronic Banking*.

---

<sup>31</sup> Aan Ansori, Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah, dalam *Jurnal Banque Syar'i*, Vol. 3, No. 1, (Januari 2017), hlm. 115.

<sup>32</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenada, 2022), hlm. 69.

<sup>33</sup> *Ibid*, hlm. 70.

#### **d. Keunggulan dan Kelemahan *E-Banking***

##### **1) Keunggulan**

- a) Dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan jaringan internet.
- b) *E-Banking* mengurangi resiko penipuan nasabah akan mendapatkan sms ketika mendapatkan aktifitas pada rekening nasabah. Ini meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya. Nasabah akan mendapatkan pemberitahuan ketika terdapat pergerakan pada rekening nasabah.
- c) Keamanan terjamin, *E-Banking* dilengkapi dengan *security* ,*user ID* dan PIN untuk menjamin dan menggunakan *key token* alat pengamanan tambahan untuk mengamankan transaksi. Dengan meningkatkan sistem keamanan tentu nasabah akan lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi, nasabah tidak perlu lagi khawatir transfer dana gagal.

##### **2) Kelemahan**

- a) Aplikasi *mobile banking* hanya dapat digunakan pada handphone berbasis android.
- b) Jika nomor telepon yang diaktifasi layanan *E-Banking* hilang maka *E-Banking* harus dinonaktifkan segera karena bisa saja digunakan oleh orang lain.

- c) Resiko yang mungkin terjadi adalah terjadinya *phising*. Artinya ada sekelompok orang yang dengan sengaja membuat aplikasi yang mirip dengan situs aslinya.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa semakin pesatnya perkembangan teknologi maka semakin besar pula upaya bank memaksimalkan kualitas layanan jasa untuk menunjang kepuasan nasabahnya, semakin banyak fitur yang dikembangkan oleh pihak bank maka layanan kepada nasabah pun semakin meningkat, nasabah dapat lebih menghemat waktu dan biaya serta perlu lagi pergi ke bank atau ATM karena semua transaksi dapat dilakukan dimana saja.<sup>34</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel III.1**

	<b>Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Zakaria Harahap, STIE Prabumulih, 2020.	Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Kota Prabumulih	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa uji determinasi R Square sebesar 0,738 Hal ini berarti variabel layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah adalah 73,8% sedangkan sisanya 26% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian <sup>35</sup>
2	Somadi, Aravik, dan Choirunnisa, STEBIS IGM Palembang, 2021.	Pengaruh <i>Internet Banking, Mobile Banking</i> dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Simpang Patal	Hasil penelitian ini uji f menunjukkan bahwa <i>Internet Banking, Mobile Banking</i> dan ATM berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Kc Palembang Simpang Patal <sup>36</sup>

<sup>34</sup> Aan Ansori, Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah, hlm. 157.

<sup>35</sup> Zakaria Harahap, *Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Kota Prabumulih* (Prabumulih: STIE Prabumulih, 2020), hlm. 115.

<sup>36</sup> Somadi, Aravik, dan Choirunnisa, *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Simpang Patal* (Palembang: IGM Palembang, 2021), hlm. 65.

3	Elsandro Yoga Pranantha, UII Yogyakarta, 2021	Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman	Kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Sleman dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000. <sup>37</sup>
4	Noviana Ratih, Skripsi IAIN Metro, 2019.	Persepsi konsumen Tentang layanan <i>E-Banking</i> pada bank syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen dan Karyawan FEBI IAIN Metro)	Hasil penelitian ini persepsi dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro tentang layanan <i>E-banking</i> BSM adalah positif. Dari 8 dosen tersebut terdapat 7 dosen yang memiliki persepsi positif dan hanya 1 dosen yang memiliki persepsi negatif. <sup>38</sup>
5	Nadiyah Awaliyah, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, 2021.	Pengaruh kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI Mobile di DKI Jakarta	Kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI Mobile di DKI Jakarta. <sup>39</sup>

<sup>37</sup> Elsandro Yoga Prananth, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman*, (Yogyakarta: UII Yogyakarta, 2021), hlm. 69.

<sup>38</sup> Noviana Ratih, *Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking Pada Banl Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen Dan Karyawan FEBI IAIN Metro)*, Skripsi ( IAIN Metro, 2019). (Lampung: Skripsi IAIN Metro, 2019), hlm. 66.

<sup>39</sup> Nadiyah Awaliyah, *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di DKI Jakarta, 2021* (Jakarta: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, 2021), hlm. 64.

6	Mahmud Pasaribu, Abdul Nasser Hasibuan, Utary Evy Cahyani, JIEI, 2024	Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening dalam menggunakan BSI Mobile.	Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara persepsi kegunaan menggunakan aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah di BSI kc. Padangsidempuan. <sup>40</sup>
7	Idris Saleh, Ahmad Wardana, Lenni Mariyati, Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman, 2023.	Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan <i>Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat mengetahui QRIS sebagai alat pembayaran digital. Dengan demikian persepsi masyarakat Kota Padangsidempuan terhadap QRIS sebagai alat pembayaran sudah semakin berkembang. <sup>41</sup>
8	Fitroh Abdul Malik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2021	Pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas (studi pada PT. Bank BNI Syariah KC Fatmawati Jakarta Selatan)	Layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah sedangkan layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh lemah terhadap loyalitas nasabah. <sup>42</sup>

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini tidak sama dengan penelitian terdahulu tersebut. Perbedaan itu terdapat pada judul, objek penelitian, studi kasus penelitian, rumusan masalah, serta tujuan penelitian.

<sup>40</sup> Mahmud Pasaribu, dkk., "Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Menggunakan BSI Mobile," dalam *JIEI*, Vol. 1, No. 2 (2024), hlm. 340-355.

<sup>41</sup> Idris Saleh, dkk, Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS), dalam *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, Vol. 9, No. 1 (Juni 2023), hlm. 1123.

<sup>42</sup> Fitrah Abdul Malik, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah KC Fatmawati Jakarta Selatan, 2021)* (Jakarta: Skripsi Universitas Muhammadiyah, 2021), hlm. 65.

Adapun Persamaan dan Perbedaan pada penelitian terdahulu diatas diantaranya :

1. Zakaria Harahap, persamaan dengan penelitian saya adalah hanya terdapat satu variabel Independen yaitu mobile banking, objek penelitian pada nasabah bank mandiri yariah Prabumulih, perbedaannya Variabel independen m-banking dan sama-sama berfokus pada kepuasan nasabah sebagai variabel dependen
2. Annisa Iriani, persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti tentang penggunaan *Mobile Banking*, sementara perbedaannya adalah beliau meneliti Minat nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking*, sedangkan saya meneliti tentang pengaruh penerapan *e-Banking* terhadap terhadap kepuasan nasabah.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Elsandro Yogha Pranatha adalah pada kepuasan nasabah, Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitiannya dimana pada penelitian Elsandro terletak pada Kabupaten Sleman, sedangkan dalam Penelitian ini terdapat Pada Kota Padangsidempuan.
4. Persamaan penelitian Noviana Ratih, dengan penelitian ini yaitu penelitian Dewi Tentang layanan *E-banking* dan perbedaan dalam penelitian ini lokasi atau studi kasus yang diteliti.
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nadiyah awaliyah adalah terdapat pada variabel kepuasan dan kualitas layanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian.
6. Mahmud Pasaribu, Abdul Nasser Hasibuan, Utary Evy Cahyani,, persamaan dengan penelitian saya adalah sama-sama meneliti loyalitas pelayanan dan

kepuasan nasabah dan meneliti di Kc. Padangsisimpuan, sementara perbedaannya adalah meneliti pada nasabah bank syariah, sedangkan saya meneliti Pada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA

7. Idris Saleh,Ahmad Wardana, Lenni Mariyati, persamaan dengan penelitian saya adalah sama- sama meneliti pemabayan digital yang
8. perbedaannya terletak pada objek penelitiannya. Dimana penelitian Fitroh terletak *mobile banking* pada BNI Syariah, sedangkan penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia pengguna BSI *Mobile*.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu bahwa masih terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, yaitu layanan *mobile banking* berpengaruh lemah terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu penelitian ini akan mengoptimalkan indikator penelitian kepuasan nasabah dan layanan *e-banking*.

### C. Kerangka Pikir

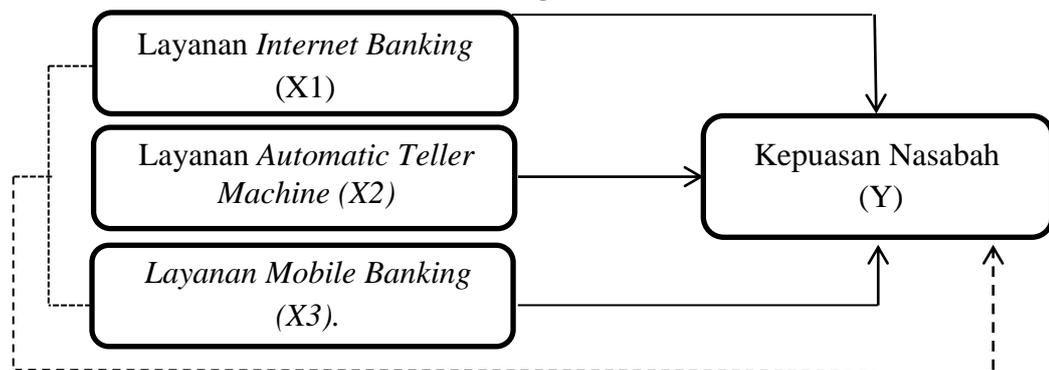
Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu jenis gejala yang menjadi objek permasalahan kita.<sup>43</sup>Berdasarkan kajian teori diatas, peneliti mengenai Pengaruh penerapan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah indonesia. Kerangka pikir disajikan untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dimana kepuasan nasabah sebagai (Y) dan Variabel Penerapan *E-Banking* dibagi menjadi tiga, yaitu *Internet banking (X1)*, *Automatic Teller Machine (X2)*, *Mobile Banking(X3)*. Kerangka pikir disusun dengan berdasarkan

---

<sup>43</sup> Budi Gautama Siregar, Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, dalam *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, Vol. 4, No. 1 (Juli 2018), hlm. 11.

tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait. Maka penelitian ini membuat kerangka pikir sebagai berikut:

**Tabel III.2**  
**Kerangka Pikir**



Keterangan :



: Pengaruh secara parsial

: Pengaruh secara simultan

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap suatu masalah yang masih perlu diuji kebenarannya. Jawaban sementara yang dimaksud adalah jawaban sementara terhadap masalah yang akan dirumuskan.<sup>44</sup>

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh Layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

H<sub>3</sub> :Terdapat pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

H<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh Layanan *Internet Banking, Automatic Teller Machine,*

<sup>44</sup> Asep Saipul Hamdi, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan* (Surabaya: Airlangga Universitas Press, 2012), hlm. 46.

*Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Lokasi penelitian dilakukan di Jl.T. Rizal Nurdin No.Km 4, Sihitang, Kec. Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara 22733, kampus UIN SYAHADA Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Prodi Perbankan Syariah yang dilakukan pada bulan November 2023 sampai dengan Juni 2024.

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

Dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dan bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dimana dengan meneliti hubungan antar variabel. Variabel ini diukur sehingga data yang terdiri berupa angka-angka dan dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data statistik/kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>45</sup>

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

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

Sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 14.

<sup>46</sup> Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei* (Semarang: LP3ES, 1995), hlm. 3.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* yakni pada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan angkatan 2019. Data mengenai jumlah mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Angkatan 2019 dapat dilihat pada tabel dibawah ini<sup>47</sup> :

**Tabel IV.1**  
**Data Populasi Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Angkatan 2019**

No	Program Studi	Jumlah	Fakultas
1	Perbankan Syariah	210	FEBI
2	Ekonomi Syariah	263	FEBI
Jumlah		473	

Sumber : FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan (2023)

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dimana sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).<sup>48</sup> Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan kategori *insidental sampling*, maksudnya yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Untuk pengambilan sampel akan digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dengan teknik slovin, rumusnya yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

<sup>47</sup> Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Oleh Ibu Ramadani, April 2023.

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D* (Jakarta: Alfabeta, 2016), hlm. 81.

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

E : Tingkat Kesalahan ( catatan umumnya digunakan 5% atau 0,05 ( catatan dapat dipilih oleh peneliti ). Dari rumus diatas maka jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan rumus slovin.

$$n = \frac{473}{1 + 473(0,05)^2}$$

$$n = \frac{473}{1 + 473(0,0025)}$$

$$n = \frac{473}{1 + 1,18}$$

$$n = \frac{473}{2,18}$$

$$n = 216,972477$$

$$n = 217$$

Berdasarkan pengambilan sampel di atas jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 217 sampel.

#### **D. Teknik Pengambilan sampel**

Teknik pengambilan sampel adalah proses pemilihan sejumlah elemen dari populasi yang akan dijadikan sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Stratified Random Sampling*. *Stratified Random Sampling* dilakukan dengan membagi populasi ke dalam sub populasi / strata secara proporsional dan dilakukan secara acak. Teknik pengambilan sampel dengan *Stratified Random Sampling* dilakukan dengan mengumpulkan data

jumlah mahasiswa dari masing-masing prodi yang kemudian ditentukan jumlah sampel yang dibutuhkan untuk masing-masing bagian. Menurut Natsir rumus untuk jumlah sampel masing-masing bagian dengan teknik *Stratified Random Sampling* adalah sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Keterangan :

$n_i$  : Jumlah sampel

$N$  : Jumlah populasi

$N_i$  : Jumlah Subpopulasi

$n$  : Jumlah sampel yang diperlukan (rumus slovin)

$$\text{Perbankan Syariah} = \frac{210}{473} \cdot 217$$

$$\text{Perbankan Syariah} = 0,4439 \cdot 217$$

$$\text{Perbankan Syariah} = 96,3424 = 96$$

$$\text{Ekonomi Syariah} = \frac{263}{473} \cdot 217$$

$$\text{Ekonomi Syariah} = 0,5560 \cdot 217$$

$$\text{Ekonomi Syariah} = 120,6575 = 121$$

$n_i =$  Jumlah sampel Perbankan syariah + Jumlah sampel Ekonomi syariah

$$n_i = 96 + 121 \quad n_i = 217$$

**Tabel IV.2**  
**Data Sampel Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri**  
**Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan**  
**Angkatan 2019 menggunakan teknik stratified random sampling**

<b>Ekonomi Syariah</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>	<b>Jumlah Sampel</b>
ES 1	33	15
ES 2	40	18
ES 3	40	18
ES 4	35	16
ES 5	40	18
ES 6	35	17
ES 7	40	18
<b>Jumlah</b>	<b>263</b>	<b>120</b>

<b>Perbankan Syariah</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>	<b>Jumlah Sampel</b>
ES 1	34	16
ES 2	32	15
ES 3	38	17
ES 4	31	14
ES 5	40	18
ES 6	35	17
<b>Jumlah</b>	<b>210</b>	<b>97</b>

Data diatas diperoleh dari pengambilan sampel menggunakan teknik stratified random sampling dengan jumlah 217 dari 473 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan angkatan 2019.

#### **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

## 1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon terhadap pertanyaan tersebut. Jawaban dari responden dibagi menjadi lima kategori penilain dimana masing-masing pernyataan diberi skor satu sampai lima.

**Tabel IV.3**  
**Skala Ordinal**  
**Penetapan skor alternative atas jawaban kuesioner**

No.	Alternative jawaban	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Tabel IV.4**  
**Kisi-Kisi untuk angket variabel X**

NO	Variabel X1	Indikator	No. Soal
1.	Layanan <i>Internet Banking</i>	Tampilan Website Fitur Layanan Layanan Internet Sistem Internet	1,4
Jumlah			4
NO	Variabel X2	Indikator	No. Soal
1.	Layanan <i>ATM</i>	Penanganan Pengoperasian Letak Mesin ATM Transaksi ATM	1,4
Jumlah			4
NO	Variabel X3	Indikator	No. Soal
1.	Layanan <i>Mobile Banking</i>	Layanan Konfirmasi Transaksi Standar Keamanan Fitur Layanan	1,4

Jumlah			4
NO	Variabel Y	Indikator	No. Soal
1.	Kepuasan Nasabah	Kelengkapan Fitur Kemudahan Bertransaksi Kepuasan Layanan Kesesuain Fitur	1,4
Jumlah			4

Angket adalah sejumlah pertanyaan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang . tau hal-hal yang lain. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan angket tertutup, yaitu angket yang jawaban sesuai pertanyaan dimaksud. Setiap jawaban pertanyaan-pertanyaan angket masing-masing pilihan jawaban diberi skor: sangat setuju (SS) diberi skor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Tidak setuju (TS) diberi skor 2, Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

Sumber data penelitian ini adalah data primer dan pengumpulan data, penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner berisi pernyataan, pertanyaan yang diajukan guna nantinya responden dapat menjawab pernyataan-pertanyaan tersebut. Maka penulis menggunakan teknik penyebaran kuesioner (angket).

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlaku, bisa dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya seni dari seseorang. Dokumentasi dilakukan untuk membuktikan bahwa peneliti ini benar-benar dilaksanakan menyebar kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

## F. Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data yang diteliti valid atau tidak. Dalam hal ini uji validitas yang dilakukan dengan instrument tes.

- a. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel dengan nilai signifikan 0.01 maka instrument pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel, dengan nilai signifikan 0.01 maka instrument pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.<sup>49</sup>

### 2. Uji Reliabilitas

*Reliabilitas* digunakan untuk mengetahui kondisi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan Uji Reabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6 menurut sekarang tahun 1992, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. *Reliabilitas* berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran. Suatu instrumen

---

<sup>49</sup> Ricki Yulardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian* (Yogyakarta: Innosian, 2017), hlm. 113.

dikatakan memiliki tingkat reliabilitas apabila instrumen tersebut digunakan mengukur aspek yang diukur beberapa kali hasilnya sama atau relatif sama.<sup>50</sup>

## **G. Analisis Data**

### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data, dalam artian apakah variabel dependen dan variabel independen yang digunakan berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual berdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*. Untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dilihat dari nilai signifikannya. Apabila nilai signifikan  $> 0,10$ , maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan  $< 0,10$ , maka berdistribusi tidak normal.<sup>51</sup>

### **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji data yang ada sudah berdistribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali, uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk mengetahui (menguji) seluruh variabel independen apakah terdapat korelasi antar variabel dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui model regresi apakah homoskedastisitas (satu pengamatan ke pengamatan lain tetap) atau heteroskedastisitas (ketidaksamaan variance). Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas.

---

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 124.

<sup>51</sup> Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian*, hlm. 113.

### 3. Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel terikat. Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam uji-t ini adalah:

- a. Jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.<sup>52</sup>

### 4. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk mendapatkan hasil apakah semua variabel independen yang digunakan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependennya. Kriteria penerimaan dalam uji F adalah apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , atau  $sig \leq \alpha$ . Koefisien determinasi ini berguna untuk melihat seberapa besar peran dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependennya. Jika hasil dari  $R^2$  mendekati angka 1 maka besaran pengaruh dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dapat dikatakan kuat.

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas ( $Y$ ).

### 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi berganda. Determinan mencerminkan kemampuan variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan

---

<sup>52</sup> Muhajir Nasir, *Statistik Pendidikan* (Yogyakarta: Media Akademia, 2016), hlm. 85.

model dalam menerangkan variasi variabel independen.<sup>53</sup> Tujuan dari determinasi adalah untuk menghitung besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai dari determinasi menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelas. Semakin tinggi nilai determinasi maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel.

## 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui (memprediksi) sejauh mana pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = a + \beta X + e$$

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

a = Konstanta, nilai rata-rata pada variabel Y apabila nilai pada variabel X bernilai 0

X1= Variabel independen (*Internet Banking*)

X2= Variabel independen (*Automatic Teller Machine*)

X3 = Variabel independen (*Mobile Banking*)

---

<sup>53</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi 3* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), hlm. 69.

$\beta_1$ -3= Koefisien/slope untuk variabel independen, slope merupakan suatu nilai yang menunjukkan seberapa besar kontribusi (sumbangan) yang diberikan suatu variabel X terhadap variabel Y.<sup>54</sup>

(+) = Menunjukkan hubungan satu arah (searah) bahwa jika variabel X atau bauran pemasaran meningkat maka variabel Y atau minat kunjung ulang juga akan meningkat.

e = Error, selisih antara nilai duga dengan nilai pengamatan sebenarnya.

---

<sup>54</sup> <https://idstatistik.com/penerapan-analisis-regresi-linier/>, Diakses Pada Tanggal 26 Desember 2022.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA**

##### **Padangsidempuan**

##### **1. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Padangsidempuan berdiri pada tahun 2012. FEBI berdiri bersamaan proses alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan berdasarkan peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Padangsidempuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang ditandatangani Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013.

Tindak lanjut dari peraturan presiden tersebut adalah lainnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 93 Tahun 2013 tentang Menteri Agama Tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidempuan yang diundang di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM.

Amir Syamsudin pada Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1459. Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidempuan memiliki empat Fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), dan satu program Pasca Sarjana. Febi merupakan fakultas termuda dari segi pengalaman

meskipun keempat fakultas sama lahirnya, sebab tiga merupakan peningkatan status dari jurusan yang ada ketika masih dibawah bendera STAIN.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Padangsidempuan saat ini memiliki tiga jurusan yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, dan Manajemen Zakat dan Wakaf. Jurusan Perbankan Syariah telah ada sejak tahun 2010, Jurusan Ekonomi Syariah pada tahun 2012, dan Jurusan Manajemen Zakat Wakaf pada tahun 2016.

## 2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan

### a. Visi

Menjadikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam centre of excellence untuk menjadikan lulusan yang profesional, entrepreneurship dan berakhlak mulia di Sumatra Utara tahun 2025.

### b. Misi

- 1) Mengembangkan ilmu pengetahuan yang integratif dan interkonektif dibidang ekonomi dan bisnis Islam.
- 2) Melakukan riset dan publikasi ilmiah dalam bidang ekonomi dan bisnis islam.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dan penerapan ekonomi dan bisnis islam.
- 4) Menanamkan jiwa entrepreneurship yang inovatif dan kreatif untuk menciptakan lapangan kerja.
- 5) Menerapkan etika islam pada proses pendidikan dan pengajaran.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan dipimpin oleh Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan dekan dibantu oleh Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si, selaku wakil dekan bidang akademik dan pengembangan 1 Panduan Akademik, IAIN Padangsidimpuan 2014, hlm. 32.57 lembaga, Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku wakil dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Arbanur Rasyid., M.A selaku wakil dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan 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.

## **B. Gambaran Produk Bank Syariah Indonesia**

### **1. Profil Bank Syariah Indonesia**

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut

pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

## 2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

### a. Visi

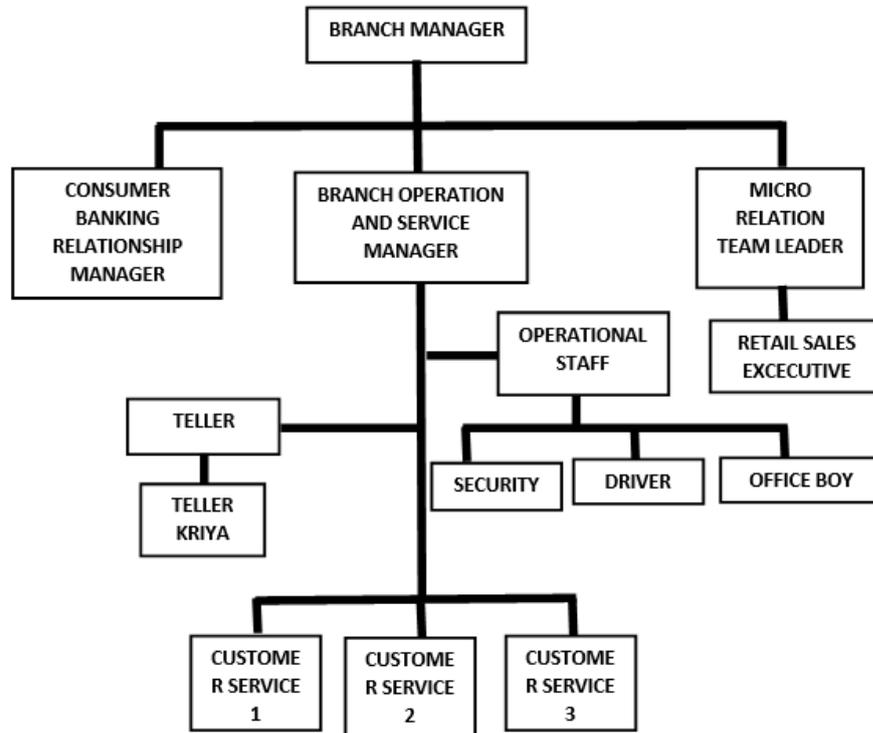
Top 10 Global Islamic Bank

### b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### C. Struktur Organisasi Kantor Cabang PT. Bank Syariah Indonesia

Gambar I.1  
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia



Sumber :Bank Syariah Indonesia

Tugas dan Tanggung Jawab:

1. Branch Manager
  - a. Mengkoordinasikan semua kegiatan operasional di kantor cabang.
  - b. Branch manager bisa mempekerjakan staf dan melakukan pelatihan kepada anggota staf baru.
  - c. Mengembangkan target dan mempertahankan kinerja perusahaan.
  - d. Memimpin kegiatan pemasaran di kantor cabang.

## 2. Consumer Banking Relationship Manager

Consumer Banking Relationship Manager bertugas menjaga, membangun, dan menjalin hubungan bisnis dengan klien atau dengan sesama bisnis agar tetap berjalan dengan baik

## 3. Branch Operation And Manager

- a. Mengawasi Operasi Bisnis Sehari-hari. General manager mengawasi operasi harian unit bisnis atau organisasi.
- b. Mengembangkan Strategi Pengembangan Bisnis.
- c. Membantu dalam Program Perekrutan dan Pelatihan Karyawan.
- d. Membuat dan Mengelola Anggaran.
- e. Mengevaluasi Kinerja Operasional dan Keuangan  
Micro Relation Tam  
Leader

## 4. Operational Staff

- a. Kegiatan Operasional Perusahaan dalam tingkatan cabang meliputi, Tugas Administrasi harian seperti Persuratan dll.
- b. Melakukan Perencanaan & Pelaksana kegiatan Operasional Rutin Kantor
- c. Melakukan Koordinasi dengan kantor Pusat terkait kegiatan operasional harian & operasional Bussines
- d. Dalam rangka operasional bussines, staff operasional bertanggung jawab terhadap: Manifest, Perlengkapan, Persuratan Khusus, Pembuatan Rekomendasi serta Pendampingan Customer.

## 5. Rertail Sales Excecutive

- a. Mengenalkan produk barang atau jasa.

- b. Memenuhi target bulanan dan tahunan.
- c. Berkomunikasi dan bernegosiasi dengan klien dan calon klien.
- d. Melakukan riset pasar untuk mengetahui potensi dan kebutuhan konsumen.
- e. Mengembangkan strategi penjualan dan peluang bisnis baru.

#### 6. Teller

- a. membantu nasabah dalam melakukan transaksi dasar seperti penyetoran dan penarikan uang.
- b. menerima uang cash, cek, dan bentuk pembayaran lainnya dari nasabah dan menjaga slipnya.
- c. memverifikasi identitas nasabah dan memastikan dokumen sudah dilengkapi dengan benar.

#### 7. Teller Kriya

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.

#### 8. Security

Mengamankan suatu aset, instansi, proyek, bangunan, properti atau tempat dan melakukan pemantauan peralatan, pengawasan, pemeriksaaa dan jalur akses, untuk memastikan keamanan dan mnecegah kerugian atau kerusakan yang disengaja. Melakukan tindakan preventif keamanan.

#### 9. Driver

Tugas inti driver atau supir Bank adalah mengantar pejabat Bank menggunakan kendaraan mobil, dan tidak hanya itu ia juga bertanggung jawab atas perawatan inventaris kendaraan.

#### 10. Office Boy

Seorang office boy akan membantu setiap karyawan untuk membantu memberikan surat kepada setiap karyawan. Membantu merapikan ruang kantor.

#### 11. Customer Service

Dalam dunia perbankan tugas utama seorang customer service yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer Service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Customer service itu ibarat wajah terdepan sebuah bank.

### **D. Produk Bank Syariah Indonesia**

1. BSI Tabungan Bisnis
2. BSI Tabungan Easy Mudharabah
3. BSI Tabungan Easy Wadiah
4. BSI Tabungan Junior
5. BSI Tabungan Mahasiswa

## E. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan angkatan 2019 berjumlah 473 orang yang dijadikan sampel, penelitian pertimbangan dianggap mampu untuk menjawab kuesioner secara objektif. Pengambilan data primer untuk 217 responden pada penelitian ini menggunakan instrument angket yang disebar secara kebetulan dijumpai pada konsumen

Karakteristik Responden Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Syariah

**Tabel IV.5**  
**Karakteristik Responden Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Syariah**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi %
Perempuan	65	65%
Laki-Laki	35	35%
Total	100	100%

**Karakteristik Responden Mahasiswa Ekonomi dan Perbankan Syariah**  
**Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

Lama menjadi Nasabah	Frekuensi	Presentasi %
<1 tahun	31	31%
1-3 tahun	45	45%
3-5 tahun	24	24%

Data diatas diperoleh dari pengambilan sampel menggunakan teknik stratified random sampling dengan jumlah 217 dari 473 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan angkatan 2019.

## 1. Uji Validasi

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Validasi Kepuasan Nasabah (Y)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,790	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=217-2=215$ dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0,1119	Valid
2	0,611		Valid
3	0,631		Valid
4	0,836		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas Kepuasan nasabah pada Tabel IV.6 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kepuasan nasabah dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 4 adalah valid. Karena keempat item memiliki nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan  $n=215$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,1119.

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Validitas Layanan *Internet Banking* ( $X_1$ )**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,648	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk $df=n-2=217-2=215$ dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}$ sebesar 0,1119	Valid
2	0,777		Valid
3	0,842		Valid
4	0,733		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas *Internet Banking* pada Tabel IV.7 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai *Internet Banking* dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 4 adalah valid. Karena kelima item memiliki nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan  $n=215$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,1119.

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Validitas Layanan *Automatic Teller Machine* (X<sub>2</sub>)**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,920	Instrumen valid jika r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> untuk df=n-2=217-2=215 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> sebesar 0,1119	Valid
2	0,564		Valid
3	0,929		Valid
4	0,473		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas *Automatic Teller Machine* pada Tabel IV.8 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai *Automatic Teller Machine* dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 4 adalah valid. Karena kelima item memiliki nilai r<sub>hitung</sub> ≥ r<sub>tabel</sub> dengan n=215 maka diperoleh r<sub>tabel</sub> adalah 0,1119.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Validitas Layanan *Mobile Banking* (X<sub>3</sub>)**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,799	Instrumen valid jika r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> untuk df=n-2=217-2=215 dengan taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> sebesar 0,1119	Valid
2	0,855		Valid
3	0,682		Valid
4	0,588		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas *Mobile Banking* pada Tabel IV.9 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai *Mobile Banking* dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 4 adalah valid. Karena kelima item memiliki nilai r<sub>hitung</sub> ≥ r<sub>tabel</sub> dengan n=215 maka diperoleh r<sub>tabel</sub> adalah 0,1119.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

### a. Uji Reliabilitas Kepuasan nasabah (Y)

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan nasabah (Y)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	4

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada table IV.10 dapat disimpulkan bahwa Kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel, jika nilai cronbach alpha 0,660 > 0,600. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan nasabah dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

### b. Uji Reliabilitas *Internet Banking* ( $X_1$ )

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas Layanan *Internet Banking* ( $X_1$ )**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 13 dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* dapat dikatakan reliabel, jika nilai cronbach alpha 0,728 > 0,600. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Internet Banking* dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

c. Uji Reliabilitas *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ )

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas Layanan *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ )**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.738	4

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel IV.12 dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* dapat dikatakan reliabel, jika nilai cronbach alpha  $0,738 > 0,600$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Automatic Teller Machine* dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

d. Uji Reliabilitas *Mobile Banking* ( $X_3$ )

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas Layanan *Mobile Banking* ( $X_3$ )**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.700	4

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada 15 dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* dapat dikatakan reliabel, jika nilai cronbach alpha  $0,700 > 0,600$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Mobile Banking* dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

## 3. Analisis Data Statistik Deskriptif

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga dapat dipahami, untuk membuat kesimpulan mengenai karakteristik populasi

berdasarkan data yang didapatkan dari sampel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data menggunakan SPSS 23 sebagai berikut:

a. Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel IV.14**  
**Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan <i>Internet Banking</i>	217	11	20	16.16	1.954
Layanan <i>Automatic Teller Machine</i>	217	12	20	15.94	2.145
Layanan <i>Mobile Banking</i>	217	10	20	15.99	2.231
Kepuasan Nasabah	217	12	20	16.93	1.911
Valid N (listwise)	217				

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan hasil tabel IV.14 uji analisis statistik deskriptif diatas dapat dilihat pada variabel *Internet Banking* dengan jumlah data (N) sebanyak 217 mempunyai mean 16.16 dengan nilai minimum 11 dan nilai maximum 20 serta standard deviation 1.954. Variabel *Automatic Teller Machine* dengan jumlah data (N) sebanyak 217 mempunyai mean 15.94 dengan nilai minimum 12 dan nilai maximum 20 serta standard deviation 2.145. Variabel *Mobile Banking* dengan jumlah data (N) sebanyak 217 mempunyai mean 15.99 dengan nilai minimum 10 dan nilai maximum 20 serta standard deviation 2.231. Variabel Kepuasan nasabah dengan jumlah data (N) sebanyak 217 mempunyai mean 16.93 dengan nilai minimum 12 dan nilai maximum 20 serta standard deviation 1.911.

## 4. Uji Normalitas

**Tabel IV.15**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Unstandardized Residual
N			217
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.33229885
Most Extreme Differences	Absolute		.075
	Positive		.043
	Negative		-.075
Test Statistic			.075
Asymp. Sig. (2-tailed)			.005 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.163 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.153
		Upper Bound	.172

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1487459085.

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.15 nilai signifikansi (asyp. Sig.2- tailed) pada tabel One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test adalah sebesar 0,200 dan lebih besar dari nilai signifikansi 0,1 ( $0,163 > 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

## 5. Uji Asumsi Klasik

## a. Multikolinearitas

**Tabel IV.16**  
**Hasil Uji Multikolienaritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.667	.766		8.701	.000		
Layanan Internet Banking	.354	.047	.474	7.455	.000	.614	1.629
Layanan Automatic Teller Machine	.100	.073	.119	1.364	.174	.326	3.072
Layanan Mobile Banking	.159	.079	.179	2.005	.046	.311	3.217

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.16 di atas dapat diketahui nilai vif untuk variabel *Internet Banking*  $1.629 < 10$ , *Automatic Teller Machine*  $3.072 < 10$ , *Mobile Banking*  $3.217 < 10$ , jadi dapat disimpulkan nilai vif dari ketiga variabel di atas lebih kecil dari 10 ( $vif < 10$ ). sementara nilai tolerance untuk variabel *Internet Banking*  $0.614 < 10$ , *Automatic Teller Machine*  $0.326 < 10$ , *Mobile Banking*  $0.311 < 10$ , jadi dapat disimpulkan nilai tolerance dari kedua variabel adalah lebih besar 0.1 ( $tolerance > 0,1$ ), berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

## b. Heteroskedastisitas

**Tabel IV.17**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Correlations**

			E-Banking	Automatic Teller Machine	Mobile Banking	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Layanan Internet Banking	Correlation Coefficient	1.000	.566**	.611**	.001
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.988
		N	217	217	217	217
		<hr/>				
Layanan Automatic Teller Machine	Layanan Automatic Teller Machine	Correlation Coefficient	.566**	1.000	.719**	.084
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.219
		N	217	217	217	217
		<hr/>				
Layanan Mobile Banking	Layanan Mobile Banking	Correlation Coefficient	.611**	.719**	1.000	.088
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.194
		N	217	217	217	217
		<hr/>				
Unstandardized Residual	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.001	.084	.088	1.000
		Sig. (2-tailed)	.988	.219	.194	.
		N	217	217	217	217

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

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari Tabel IV.17 dapat dilihat bahwa nilai variabel independen memiliki nilai signifikan lebih dari 0,1 dimana *Internet banking*  $0,988 > 0,1$ , *Automati Teller Machine*  $0,219 > 0,1$ , *Mobile Banking*  $0,194 > 0,1$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 6. Uji Hipotesis ( Uji t )

**Tabel IV.18**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.667	.766		8.701	.000
Internet Banking	.354	.047	.474	7.455	.000
Automatic Teller Machine	.100	.073	.119	1.364	.174
Mobile Banking	.159	.079	.179	2.005	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji parsial di atas, dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai Ttabel yang diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$ , dimana  $n =$  jumlah sampel dan  $k =$  jumlah variabel independen, jadi  $df = 217 - 3 - 1 = 213$ . Dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,1) diperoleh T-tabel sebesar 1,652. Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

- a. Variabel *Internet Banking* memiliki nilai thitung 7,455 sedangkan Ttabel 1,652. Sehingga  $thitung < Ttabel$  ( $7,455 < 1,652$ ). Jadi dapat disimpulkan

bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Padangsidempuan Melakukan Transaksi pada BSI.

- b. Variabel *Automatic Teller Machine* memiliki nilai thitung 1.364 sedangkan Ttabel 1,652. Sehingga thitung < Ttabel (1.364 < 1,652). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Padangsidempuan Melakukan Transaksi pada BSI.
- c. Variabel *Mobile Banking* memiliki nilai thitung 2.005 sedangkan Ttabel 1,652. Sehingga thitung > Ttabel (2.005 > 1,652). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Padangsidempuan Melakukan Transaksi pada BSI.

#### 7. Uji Kelayakan Model (Uji F)

**Tabel IV.19**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.434	3	114.478	63.598	.000 <sup>b</sup>
	Residual	383.404	213	1.800		
	Total	726.839	216			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Mobile Banking, Internet Banking, Automatic Teller Machine

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Nilai Ftabel untuk nilai signifikan 0,1 dengan regression df1 = k-1 atau

5-1 = 4 (k jumlah variabel) dan residual df2 = 217-3-1 = 213 (n adalah jumlah

jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen) maka hasil yang diperoleh untuk Ftabel adalah sebesar 2,33.

Dari hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas bahwa nilai Fhitung sebesar 63.598 sedangkan Ftabel sebesar 2,33 sehingga Fhitung > Ftabel ( $63.598 > 2,33$ ). Selanjutnya nilai untuk nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig < 0,1 ( $0,000 < 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking, Automatic Teller Machine, Mobile Bankig* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Padangsidempuan Dalam melakukan Transaksi Pada BSI.

#### 8. Uji Determinasi R<sup>2</sup>

**Tabel IV.20**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 <sup>a</sup>	.473	.465	1.342

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking, E-Banking, Automatic Teller Machine

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.20 hasil analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) diatas diperoleh angka R square 0,473 atau 47,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Internet Banking, Automatic Teller Machine, Mobile Bankig* berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Padangsidempuan Melakukan Transaksi pada BSI sebesar 47,3% Sisanya sebesar 0,527 atau (52,7%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## 9. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel IV.21**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.667	.766		8.701	.000
Layanan Internet Banking	.354	.047	.474	7.455	.000
Layanan Automatic Teller Machine	.100	.073	.119	1.364	.174
Layanan Mobile Banking	.159	.079	.179	2.005	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui Pengaruh Penerapan *E-Banking* . Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia. Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$KN = 6,667 + 0,354 \text{ Internet Banking} + 0,100 \text{ ATM} + 0,159 \text{ Mobile Banking} + e$$

Dari persamaan regresi itu dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 6,667, menyatakan bahwa jika layanan *Internet Banking*, layanan *ATM*, dan layanan *Mobile Banking* diasumsikan 0 maka Kepuasan pada mahasiswa program Studi Ekonomi Syariah UIN Padangsidimpuan angkatan 2019 sebesar 6,667.
- b. Nilai koefisien regresi layanan *Internet Banking* bernilai positif sebesar 0,354, artinya apabila tingkat nilai layanan *Internet Banking* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan nasabah pada mahasiswa Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019 adalah meningkat dengan nilai 0,354% dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Internet Banking* dengan kepuasan nasabah bank syariah indonesia pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019.

- c. Nilai koefisien regresi layanan *Automatic Teller Machine* bernilai positif sebesar 0,100, artinya apabila tingkat nilai layanan *Automatic Teller Machine* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan nasabah bank syariah indonesia pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019 adalah meningkat dengan nilai 0,100% dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Automatic Teller Machine* dengan Kepuasan nasabah bank syariah indonesia pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019.
- d. Nilai koefisien regresi Layanan *Mobile Banking* bernilai positif sebesar 0,159 artinya apabila tingkat layanan *Mobile Banking* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan nasabah bank syariah indonesia pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019 adalah meningkat dengan nilai 0,159% dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Mobile Banking* dengan kepuasana nasabah bank

syariah indonesia pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019.

#### **F. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Penerapan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia. Setelah peneliti melakukan penyebaran angket secara langsung kepada mahasiswa FEBI angkatan 2019 dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS versi 23 adalah sebagai berikut.

Nilai konstanta sebesar 6.667, menyatakan bahwa jika *Internet Banking*, *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* diasumsikan 0 maka Kepuasan nasabah pada mahasiswa program Studi Ekonomi Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019 sebesar 6.667satuan.

Nilai koefisien regresi variabel *Internet Banking* bernilai positif sebesar 0,354, artinya apabila tingkat nilai *Internet Banking* meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019 adalah meningkat dengan nilai 0,354 satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Internet Banking* dengan kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019.

Nilai koefisien regresi variabel *Automatic Teller Machine* bernilai negatif sebesar -0,100,, artinya apabila tingkat nilai *Automatic Teller Machine* menurun sebesar 1 satuan maka Kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019 adalah menurun dengan nilai -0,100, satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara *Automatic Teller Machine* dengan kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019.

Nilai koefisien regresi variabel *Mobile Banking* bernilai positif sebesar 0,159 artinya apabila tingkat nilai *Mobile Banking* meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019 adalah meningkat dengan nilai 0,159 satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Mobile Banking* dengan kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syariah UIN Padangsidempuan angkatan 2019.

1. Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji t variabel *Internet Banking* memiliki nilai thitung 7.455 sedangkan Ttabel 7,455. Sehingga  $T_{hitung} < T_{tabel}$  ( $7,455 > 1,652$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dipaparkan Hotlina Sari bahwa terdapat pengaruh kemudahan menggunakan layanan *internet banking* terhadap minat nasabah.

2. Layanan *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji t variabel *Automatic Teller Machine* memiliki nilai Thitung 1.364 sedangkan Ttabel 1,652. Sehingga Thitung < Ttabel (1.364 < 1,652). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

3. Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil uji t variabel *Mobile Banking* memiliki nilai Thitung 2.005 sedangkan Ttabel 1,663. Sehingga Thitung > Ttabel (2.005 > 1,652). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Aidul Adha bahwa terdapat minat mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan yang menggunakan layanan *mobile banking* adalah besar terhadap tingkat pengguna jasa layanan *mobile banking* dampak tersebut timbul karena sistem yang mudah dan efisien yang diberikan *mobile banking* kepada nasabah serta kelengkapan fitur-fitur *mobile banking*nya, dan sejalan juga dengan penelitian M. Somadi, Haris Aravik, Choirunnisak dimana hasilnya bahwa layanan internet banking dan layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *Internet Banking, Automatic Teller Machine, Mobile Banking* secara simultan terhadap reputasi BSI

Berdasarkan hasil uji signifikansi simultan (uji F) bahwa nilai Fhitung sebesar 63.598 sedangkan Ftabel sebesar 2,33 sehingga Selanjutnya nilai untuk nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig < 0,1 ( $0,000 < 0,1$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking, Automatic Teller Machine, Mobile Banking* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.

#### **G. Keterbatasan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun dalam prosesnya, untuk mendapatkan hasil yang sempurna sulit, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan variabel yang kita gunakan dalam penelitian antara lain keterbatasan variabel yang digunakan yaitu hanya menggunakan lima variabel yaitu *Internet Banking, Automatic Teller Machine, Mobile Banking*, Padahal masih ada variable lain yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa melakukan transaksi pada BSI seperti lokasi atau tempat Bank Syariah Indonesia yang hanya ada di beberapa lokasi, jarak tempuh ke BSI, dan layanan dari BSI juga dapat mempengaruhi

Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih sempurna lagi.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukakan sebelumnya mengenai pengaruh Penerapan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia. Maka peneliti mengambil kesimpulan yaitu :

1. Layanan *Internet Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia berdasarkan hasil penelitian,  $T_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,455 > 1,652$ ), maka  $H_{01}$  ditolak  $H_{a1}$  diterima.
2. Layanan *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia berdasarkan hasil penelitian,  $T_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,364 < 1,652$ ), maka  $H_{02}$  diterima  $H_{a2}$  ditolak.
3. Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia berdasarkan hasil penelitian,  $T_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,005 > 1,652$ ), maka  $H_{03}$  ditolak  $H_{a3}$  diterima.
4. Terdapat pengaruh Layanan *Internet Banking*, *Layanan Automatic Teller Machine*, dan *Layanan Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia berdasarkan hasil penelitian,  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $63,598 > 2,33$ ) maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

## B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan setelah melakukan penelitian ini yaitu:

### 1. Bagi Penulis

Penulis diharapkan agar menambah pengetahuan lagi tentang Penerapan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Pada Bank Syariah Indonesia.

### 2. Bagi pihak Bank Syariah

Bank syariah indonesia diharapkan agar dapat memasarkan produknya yang lebih efektif, efisien, dan lebih tepat sasaran di era *digital marketing*.

### 3. Bagi Mahasiswa dan Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan terutama bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia, selain dari a *Internet Banking, Automatic Teller Machine, Mobile Banking* untuk memperoleh hasil yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H. (Februari 2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). dalam *Jurnal Manajemen KINERJA* Vol. 3, No. 1.
- Andespa, R. (2020). Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah: Mendukung Pembiayaan Promosi, Pendidikan Dan Pelatihan.” dalam *Jurnal Kajian Ekonomi Islam* Vol. 1, No. 2.
- Ansori, A. (January 2017). Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah. dalam *Jurnal BanqueSyar’i*, Vol. 3, No. 1.
- Ansori, M. (2019). Perkembangan Dan Dampak Financial Teknologi (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jawa Tengah. dalam *Jurnal Studi Keislaman* Vol. 5, No. 1.
- Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Oleh Ibu Ramadani, April 2023.
- Atmaja, J. (April 2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. dalam *Jurnal Ecodemica* Vol. 2, No. 1.
- Awaliyah, N. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di DKI Jakarta, 2021*. Jakarta: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah.
- Buddhika, H.K.T. (2019). The Impact of Mobile Banking on Customer Satisfaction. dalam *International Research Journal of Advanced Engineering and Science* Vol. 6, No. 2.
- Departemen Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur’an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Bintang Indonesia.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, Z. (2020). Pengaruh Layanan M Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. dalam *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* Vol. 6, No. 1.
- . (2020). *Pengaruh Pelayanan M- Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Kota Prabumulih*. Prabumulih: STIE Prabumulih.

- <https://idstatistik.com/penerapan-analisis-regresi-linier/>, Diakses Pada Tanggal 26 Desember 2022.
- <https://tafsirweb.com/437-surat-al-baqarah-ayat-83.html>. Diakses Pada Tanggal 15 Agustus 2022 Pukul 08.23 WIB.
- Idris, M., dan Trihananta, R. (2016). Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah). dalam *Jurnal Nisbah* Vol. 2, No. 12.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan Cet.1*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://www.kbbi.co.id>, Diakses Pada 22 Maret 2022 Pukul 22.20.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khoirini. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Kurniawati, H. A., dkk. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. dalam *E- Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* Vol. 4, No. 1.
- Malik, F. A. (2021). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah KC Fatmawati Jakarta Selatan, 2021)*. Jakarta: Skripsi Universitas Muhammadiyah.
- Murfi, R., dan Suropto, T. (Juni 2020). Analisa Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan Layanan Internet Banking Bank BNI Syariah. dalam *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia* Vol. 10, No. 1.
- Nasir, M. (2016). *Statistik Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademia.
- Pasaribu, M., dkk. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Menggunakan BSI Mobile. dalam *JIEI* Vol. 1, No. 2.

- Permatasari, R. A. (2019). *Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa SI Perbankan Syariah IAIN Metro*. Lampung: Skripsi IAIN Metro.
- Prananth, E. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman*. Yogyakarta: UII Yogyakarta.
- Rahman, A dan Zulmaizar, M. M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Mandar.” dalam *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Sosial Budaya Islam*, Vol. 4, No. 1.
- Ratih, N. (2019). *Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking Pada Banl Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen Dan Karyawan FEBI IAIN Metro* Lampung: Skripsi IAIN Metro.
- Riswandi, B. A. (2016). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saleh, I., dkk., (Juni 2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS). dalam *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, Vol. 9, No. 1.
- Siregar, B. G. (Juli 2018). Pengaruh Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Marhamah Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. dalam *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, Vol. 4, No. 1.
- Somadi, Aravik, dan Choirunnisak. (2021). *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Bang Simpang Patal*. Palembang: IGM Palembang.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- . (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, M. (2022). *Buku Pintar Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Susilawaty, L dan Nicola. (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah. dalam *Jurnal Manajemen Maranatha* Vol. 19, No. 2.
- Umam, N. (2014). *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan BRI Mobile Banking Dan BSM Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa FEBI Dan Fakultas*

*Tarbiyah Dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung*). Lampung: Skripsi UIN Raden Intan.

Utomo, S. B. (2016). *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-. Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. dalam *Derema Jurnal Manajemen* Vol. 10, No. 2.

Wawancara Dengan Saudara Al Muhardi Selaku Mahasiswa PS, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 27 Juni 2023, Pukul 14.05 WIB.

Wawancara Dengan Saudara Bima Azhari Pane Selaku Mahasiswa PS, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 27 Juni 2023, Pukul 14.28 WIB.

Wawancara Dengan Saudari Nur Hikmah Tanjung Selaku Mahasiswa PS, FEBI UIN SYAHADA, Pada Tanggal 27 Juni 2023, Pukul 14.20 WIB.

Yuliardi, R., dan Nuraeni, Z. (2017). *Statistika Penelitian*. Yogyakarta: Innosian.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : AHMAD KASMIR NASUTION  
Nim : 19 401 00253  
Tempat/Tanggal. Lahir : Sigulang, 30 Juni 1999  
Jenis Kelamin : Laki – Laki  
Agama : Islam  
Email : [ahmadkasmir4@gmail.com](mailto:ahmadkasmir4@gmail.com)  
Alamat : Desa Sigulang  
No. Hp : 082231134128

### **DATA ORANG TUA**

Nama Ayah : Ali Amran Nasution  
Nama Ibu : Nurhabibah Pohan  
Alamat : Desa Sigulang

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

SD : SDN 200512 Salambue  
SMP : MTsN 2 Padangsidempuan  
SMA/SMK : SMK N 1 Batang Angkola

Hasil Uji Validitas Variabel *E-Banking* (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.288**	.400**	.231**	.648**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	217	217	217	217	217
X1.2	Pearson Correlation	.288**	1	.642**	.403**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	217	217	217	217	217
X1.3	Pearson Correlation	.400**	.642**	1	.539**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	217	217	217	217	217
X1.4	Pearson Correlation	.231**	.403**	.539**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	217	217	217	217	217
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.648**	.777**	.842**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	217	217	217	217	217

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

Hasil Uji Validitas Variabel *Automatic Teller Machine* (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.367**	.943**	.182**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.007	.000
	N	217	217	217	217	217
X2.2	Pearson Correlation	.367**	1	.336**	.214**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	217	217	217	217	217
X2.3	Pearson Correlation	.943**	.336**	1	.241**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	217	217	217	217	217
X2.4	Pearson Correlation	.182**	.214**	.241**	1	.473**
	Sig. (2-tailed)	.007	.002	.000		.000
	N	217	217	217	217	217
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.920**	.564**	.929**	.473**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	217	217	217	217	217

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

### Hasil Uji Validitas Variabel *Mobile Banking* (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.679**	.333**	.115	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.092	.000
	N	217	217	217	217	217
X3.2	Pearson Correlation	.679**	1	.378**	.243**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	217	217	217	217	217
X3.3	Pearson Correlation	.333**	.378**	1	.543**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	217	217	217	217	217
X3.4	Pearson Correlation	.115	.243**	.543**	1	.558**
	Sig. (2-tailed)	.092	.000	.000		.000
	N	217	217	217	217	217
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.799**	.855**	.682**	.558**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	217	217	217	217	217

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

### Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.267**	.338**	.705**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	217	217	217	217	217
Y2	Pearson Correlation	.267**	1	.046	.360**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.000		.498	.000	.000
	N	217	217	217	217	217
Y3	Pearson Correlation	.338**	.046	1	.406**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000	.498		.000	.000
	N	217	217	217	217	217

Y4	Pearson Correlation	.705**	.360**	.406**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	217	217	217	217	217
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.790**	.611**	.631**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	217	217	217	217	217

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

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel *E-Banking* (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	4

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Automatic Teller Machine* (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	4

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Mobile Banking* (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	4

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	4

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		217
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000

	Std. Deviation		1.33229885
Most Extreme Differences	Absolute		.075
	Positive		.043
	Negative		-.075
Test Statistic			.075
Asymp. Sig. (2-tailed)			.005 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.163 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.153
		Upper Bound	.172

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1487459085.

### Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	6.667	.766				8.701
E-Banking	.354	.047	.474	7.455	.000	.614	1.629
Automatic Teller Machine	.100	.073	.119	1.364	.174	.326	3.072
Mobile Banking	.159	.079	.179	2.005	.046	.311	3.217

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Correlations**

			E-Banking	Automatic Teller Machine	Mobile Banking	Unstandardized Residual
Spearman's rho	E-Banking	Correlation Coefficient	1.000	.566**	.611**	.001
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.988
		N	217	217	217	217
		Automatic Teller Machine	Correlation Coefficient	.566**	1.000	.719**

	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.219
	N	217	217	217	217
Mobile Banking	Correlation Coefficient	.611**	.719**	1.000	.088
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.194
	N	217	217	217	217
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.001	.084	.088	1.000
	Sig. (2-tailed)	.988	.219	.194	.
	N	217	217	217	217

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

### Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.667	.766		8.701	.000
	E-Banking	.354	.047	.474	7.455	.000
	Automatic Teller Machine	.100	.073	.119	1.364	.174
	Mobile Banking	.159	.079	.179	2.005	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 <sup>a</sup>	.473	.465	1.342

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking, E-Banking, Automatic Teller Machine

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.667	.766		8.701	.000
	E-Banking	.354	.047	.474	7.455	.000
	Automatic Teller Machine	.100	.073	.119	1.364	.174
	Mobile Banking	.159	.079	.179	2.005	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.434	3	114.478	63.598	.000 <sup>b</sup>
	Residual	383.404	213	1.800		
	Total	726.839	216			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Mobile Banking, E-Banking, Automatic Teller Machine

DOKUMENTASI PENGISIAN ANGKET BERSAMA MAHASISWA FEBI







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 Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : B-6002 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.04/11/2023  
Sifat : Biasa  
Lamp : 1 berkas  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

14 November 2023

Yth: Sdr. Ahmad Kasmir Nasution

Dengan hormat, menindaklanjuti surat permohonan Saudara pada tanggal 11 November 2023 dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Ahmad Kasmir Nasution  
NIM : 1940100253  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk penyelesaian skripsi di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dengan judul "Pengaruh Penerapan e-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi pada Bank Syariah Indonesia".

Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan semestinya.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan:  
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.