

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA  
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH  
INDONESIA**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**NUR AINI  
NIM. 19 401 00049**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SYEKH ALI  
HASAN AHMAD ADDARY P  
ADANGSIDIMPUAN**

**2024**

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA  
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH  
INDONESIA**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh  
NUR AINI  
NIM. 19 401 00049**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA  
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH  
INDONESIA**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh  
NUR AINI  
NIM. 19 401 00049**

**PEMBIMBING I**

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E.  
NIP.199310092020121007**

**PEMBIMBING II**

**Indah Sari, M.E.  
NIDN.202504903**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2024**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **NUR AINI**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 31 Juli 2024  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary  
Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. **NUR AINI** yang berjudul "**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA**", 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.

Seiring dengan hal diatas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqosyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**PEMBIMBING I**



**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E.**  
**NIP.19931009 202012 1 007**

**PEMBIMBING II**



**Indah Sari, M.E.**  
**NIDN.202504903**

### **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

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

Nama : Nur Aini  
NIM : 19 401 00049  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadapkepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesi

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidempuan, 31 Juli 2024  
Saya yang Menyatakan,



**Nur Aini**  
**NIM. 19 401 00049**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Aini  
NIM : 19 401 00049  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadapkepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia "**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 31 Juli 2024  
Yang menyatakan,



**Nur Aini**  
**NIM. 19 401 00049**



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, Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Nur Aini  
**NIM** : 19 401 00049  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

**Ketua**

**Dr. Rukiah, M.Si**  
**NIDN. 2024037601**

**Sekretaris**

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M**  
**NIDN. 2020077902**

**Anggota**

**Dr. Rukiah, M.Si**  
**NIDN. 2024037601**

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M**  
**NIDN. 2020077902**

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

**Indah Sari, M.E**  
**NIDN. 2025049403**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/ 12 November 2024  
**Pukul** : 09.00 WIB - 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 72,5 (B)  
**Indeks Predikat Kumulatif** : 3.38  
**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

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah  
**Nama** : Nur Aini  
**NIM** : 19 401 00049  
**Indeks Prestasi kumulatif** : 3.38  
**Predikat** : Sangat Memuaskan

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

Padangsidimpuan, 16 Desember 2024  
Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HL., M. Si.  
NIP. 1978018 200901 1 015



## ABSTRAK

**Nama : Nur Aini**

**NIM : 1940100049**

**Judul : Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *Self Service Technology* merasa tidak puas karena kendala penyelesaian transaksi, hal ini terlihat dari hasil wawancara nasabah menunjukkan bahwa tidak semua ATM BSI dapat digunakan karena uang di ATM BSI sering kosong jika ada penarikan, mesin ATM BSI masih terbatas dan ATM rusak. Oleh karena itu, nasabah bank syariah Indonesia lebih banyak menggunakan layanan *mobile banking* sebagai alat transaksi, namun dalam beberapa kasus transaksi bisa gagal karena gangguan jaringan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia, untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia, untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah Indonesia. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian ini melibatkan sampel sebanyak 53 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh karena semua anggota populasi yaitu seluruh dosen FEBI Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang berjumlah 53 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil angket dan observasi analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi dasar (uji normalitas, dan uji linieritas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), uji hipotesis (uji R, uji t, dan uji F) dan uji regresi linear berganda. Hasil uji t menunjukkan bahwa layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia, layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Kemudian uji F menunjukkan bahwa secara simultan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

**Kata kunci: *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah**

## ABSTRACT

**Name** : Nur Aini  
**Reg. Number** : 1940100049  
**Title** : *The Influence of Self Service Technology (SST) on Customer Satisfaction of Users of Indonesian Sharia Bank Digital Services*

*The problem in this research is that customers who use self-service technology services feel dissatisfied due to obstacles in completing transactions. This can be seen from the results of customer interviews showing that not all BSI ATMs can be used because the money at BSI ATMs is often empty when there is a withdrawal, BSI ATM machines are still limited and the ATM was broken. mobile banking services as a transaction tool, but in some cases transactions can fail due to network problems. The aim of this research is to determine the partial influence of automatic teller machine (ATM) services on customer satisfaction using Bank Syariah Indonesia digital services, to determine the partial influence of mobile banking services on customer satisfaction using Bank Syariah Indonesia digital services, to determine the influence of Automatic Teller Services Machine (ATM) and Mobile Banking services simultaneously on customer satisfaction using Indonesian sharia bank digital services. This type of research is quantitative research, this research involved a sample of 53 respondents. The sampling technique used in this research was a saturated sample because all members of the population were all FEBI lecturers at the Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan State Islamic University, totaling 53 people. The types of data used in this research are primary and secondary data obtained from questionnaire results and observational data analysis used are validity test, reliability test, basic assumption test (normality test, and linearity test), classical assumption test (multicollinearity test, and heteroscedasticity test), hypothesis testing (R test, t test, and F test) and multiple linear regression test. The t test results show that the Automatic Teller Machine (ATM) service has a significant effect on customer satisfaction using Bank Syariah Indonesia's digital services, mobile banking services have a significant effect on customer satisfaction using Bank Syariah Indonesia's digital services. Then the F test shows that the Automatic Teller Machine (ATM) and mobile banking services simultaneously influence customer satisfaction using Bank Syariah Indonesia's digital services.*

**Keywords:** *Automatic Teller Machine, Mobile Banking, Customer Satisfaction*

## ملخص البحث

السم : نور العيني  
رقم التسجيل : ٩٤٠٠٠١٠٤٩١  
عنوان البحث : تأثير تقنية الخدمة الذاتية (SST) على رضا العملاء لمستخدمي الخدمات الرقمية للبنك الشرعي الإندونيسي

تكمن المشكلة في هذا البحث في أن العملاء الذين يستخدمون خدمات تكنولوجيا الخدمة الذاتية يشعرون بعدم الرضا بسبب العوائق التي تحول دون إتمام المعاملات، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال نتائج المقابلات مع العملاء التي توضح أنه لا يمكن استخدام جميع أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك الشرعي الإندونيسي لأن الأموال الموجودة في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك الشرعي الإندونيسي غير متوفرة. غالبًا ما تكون فارغة عند إجراء عملية سحب، ولا تزال أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك الشرعي الإندونيسي محدودة وجهاز الصراف الآلي معطل. ولذلك، يستخدم عملاء البنوك الشرعية الإندونيسية الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كأداة للمعاملات، ولكن في بعض الحالات يمكن أن تفشل المعاملات بسبب مشاكل في الشبكة. المعاملات، ولكن في بعض الحالات يمكن أن تفشل المعاملات بسبب تداخل الشبكة. الهدف من هذا البحث هو تحديد التأثير الجزئي لخدمات ماكينة الصراف الآلي على رضا العملاء باستخدام الخدمات الرقمية لبنك للبنك الشرعي الإندونيسي ، لتحديد التأثير الجزئي للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على رضا العملاء باستخدام الخدمات الرقمية للبنك الشرعي الإندونيسي ، لتحديد التأثير الجزئي للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على رضا العملاء باستخدام الخدمات الرقمية للبنك الشرعي الإندونيسي. تأثير أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في وقت واحد على رضا العملاء باستخدام الخدمات الرقمية للبنك الشرعي الإندونيسي. هذا النوع من البحث هو بحث كمي، وقد شمل هذا البحث عينة مكونة من ٥٣ فرداً. كانت تقنية أخذ العينات المستخدمة في هذا البحث عبارة عن عينة مشبعة لأن جميع أفراد السكان كانوا جميعًا محاضرين في كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية في جامعة الشيخ علي حسن أحمد أداري بادانجسديموان الإسلامية الحكومية، ويبلغ مجموعهم ٥٣ شخصًا. أنواع البيانات المستخدمة في هذا البحث هي البيانات الأولية والثانوية التي تم الحصول عليها من نتائج الاستبيان وتحليل البيانات الرصدية المستخدمة هي اختبار الصلاحية، واختبار الموثوقية، واختبار الافتراض الأساسي (اختبار الحالة الطبيعية، واختبار الخطية)، واختبار الافتراض الكلاسيكي (اختبار الخطية المتعددة، والتغايرية. اختبار)، اختبار الفرضيات (اختبار R، اختبار T، واختبار F) واختبار الانحدار الخطي المتعدد. تظهر نتائج اختبار t أن خدمة ماكينة الصراف الآلي لها تأثير كبير على رضا العملاء باستخدام الخدمات الرقمية للبنك الشرعي الإندونيسي ، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لها تأثير كبير على رضا العملاء باستخدام الخدمات الرقمية لبنك للبنك الشرعي الإندونيسي. ثم يوضح اختبار F أن ماكينة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تؤثر في الوقت نفسه على رضا العملاء باستخدام الخدمات الرقمية للبنك الشرعي الإندونيسي.

الكلمات المفتاحية: ماكينة الصراف الآلي (الصراف الآلي)، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، رضا العملاء.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi 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 *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia**” ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahnada Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA 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 karenanya, 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 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 dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Dr. Sarmiana Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Serta seluruh aktivitas Akademik Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E. selaku Pembimbing I dan Ibu Indah Sari, M.E. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama tiap semester.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Uin Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan

kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak serta Ibu dosen Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
8. Bapak serta Ibu pegawai administrasi selaku tenaga kependidikan yang bertugas mengatur dan mengelola kegiatan administrasi kampus.
9. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Raisman Melayu dan Ibunda tercinta Cumi) yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada kedua orang tua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya.
10. Terimakasih kepada seluruh keluarga saya (Mira Piliang, Yasmiati piliang, Yeni Maryani, S.Pd., Ratni Sari Dewi Piliang, dan kepada abang peneliti Safrizal, Saddam Jasman Husein, Abdullah Rahman, S.E. yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini, serta memberi perhatian dan dukungan penuh kepada penulis dalam menjalani kehidupan yang lebih baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta teman-teman seperjuangan Insan Sumarni Tambunan, Putri Irawan Harahap, indri widayanti di Program perbankan Syariah Satu Mahasiswa

angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini selesai.

12. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini, Lestina kurniawan hasibuan, Siska Fauziah Nasution, Latifa Hannum Siregar, kakak Nur Waidah yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan memberikan motivasi sampai skripsi ini selesai.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Padangsidempuan, 31 Juli 2024

Peneliti,

**Nur Aini**  
**NIM. 1940100049**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam system 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	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	šad	š	Es (dengantitikdibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	..’	komaterbalik 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
---	----	---	----

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

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

### b. Vokal Rangkap

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

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

### c. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ي.....ا.....	<i>fathah dan alifatauy a</i>	ā	a dan garis atas
ي.....	<i>Kasrah danya</i>	ī	i dan garis di bawah
و.....	<i>dommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

### 3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

#### a. *Ta marbutah* hidup

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

#### b. *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).

### 4. *Syaddah (Tsaydid)*

*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.

### 5. **Kata Sandang**

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

## 6. *Hamzah*

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

## 7. Penulisan Kata

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

## 8. 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.

## **9. *Tajwid***

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

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- LATIN .....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Batasan Masalah.....</b>	<b>10</b>
<b>D. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Perumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>F. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>G. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>H. Sistematika Pembahasan .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
<b>A. Kerangka Teori .....</b>	<b>15</b>
<b>1. Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>15</b>
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	15
b. Kepuasan Nasabah Dalam Islam.....	16
c. Metode pengukuran kepuasan konsumen .....	17
d. Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
e. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	19
<b>2. <i>Self Service Technology</i>.....</b>	<b>20</b>
a. Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) .....	21
b. Faktor Mempengaruhi Pemanfaatan ATM.....	22
c. Indikator Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).....	23
d. Mekanisme penggunaan kartu ATM .....	24
<b>3. Layanan <i>Mobile Banking</i>.....</b>	<b>26</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>29</b>
<b>C. Kerangka Pikir .....</b>	<b>33</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
<b>A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>B. Jenis Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>C. Populasi Dan Sampel .....</b>	<b>36</b>
1. Populasi.....	36

2. Sampel .....	37
<b>D. Sumber Data .....</b>	<b>37</b>
<b>E. Instrumen Pengumpulan Data.....</b>	<b>38</b>
1. Wawancara.....	39
2. Dokumentasi. ....	39
3. Angket Atau Kuesioner.....	40
<b>F. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas. ....</b>	<b>41</b>
<b>G. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>43</b>
1. Pengujian Asumsi Dasar .....	43
2. Pengujian Asumsi Klasik.....	44
3. Analisis Regersi Linier Berganda.....	45
4. Uji Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>49</b>
<b>B. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....</b>	<b>52</b>
<b>C. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
1. Pengujian Asumsi Dasar.....	54
2. Pengujian Asumsi Klasik.....	56
3. Analisis Regersi Linier Berganda .....	57
4. Uji Hipotesis.....	59
<b>D. Pembahasan Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>E. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>64</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>66</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Nilai Transaksi ATM Dan <i>Mobile Banking</i> Di Indonesia 2022-2023 .....	4
Tabel I.2	Definisi Operasional Variabel .....	11
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel III.1	Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner .....	41
Tabel III.2	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Nasabah Dan Self Service Technology .....	41
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Layanan ATM.....	52
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Layanan Mobile Banking.....	53
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	53
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	54
Tabel IV.5	Hasil Uji Deskriptif.....	55
Tabel IV.6	Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel IV.7	Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel IV.8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel IV.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
Tabel IV.10	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	60
Tabel IV.11	Hasil Uji Simultan ( Uji F) .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pikir .....	33
Gambar IV.1	Heterokedastisitas .....	57



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan sistem berbasis teknologi yang demikian pesatnya telah mengubah aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang. Khususnya yang berkaitan dengan internet, telah memaksa manusia untuk berkembang dan mendapatkan alat yang dapat menunjukkan mereka untuk selalu bertindak cepat, praktis, efektif, dan efisien, terutama dalam bertransaksi. Alat yang dimaksud maupun tempat. Teknologi informasi merupakan salah satu alat atau sarana untuk menunjang aktivitas sekarang ini. Perkembangan teknologi informasi dapat memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia pada zaman yang menuntut mobilitas tinggi. Salah satu bentuk yang berkembang saat ini dalam pemanfaatan teknologi informasi yaitu internet.<sup>1</sup>

Bank merupakan lembaga keuangan yang aktifitasnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana guna untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2008 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatannya bank memiliki dua fungsi utama yaitu, menghimpun dana dalam bentuk tabungan, deposito dan giro, sedangkan menyalurkan dan dalam bentuk

---

<sup>1</sup> Sekar Nir Handareni, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan layanan Mobile Banking oleh Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Skripsi*, (Yogyakarta:Universitas Islam Indonesia, 2017), hlm. 1.

kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>2</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan gabungan atau merger dari tiga bank syariah, yaitu BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertujuan untuk memperkuat kinerja perbankan syariah nasional. Penggabungan bank syariah ini diharapkan dapat menyatukan kelebihan ketiga bank syariah ini agar dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang semakin luas dan permodalan yang semakin kuat.<sup>3</sup>

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi perusahaan di bidang perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat sehingga pelayanan yang bermutu untuk nasabah perlu ditingkatkan. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung ataupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan perbankan syariah. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan cenderung memperpanjang hubungan dengan perusahaan dan merekomendasikan kepada orang lain oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan harus memuaskan pelanggan.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Bustari Muchtar, dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Edisi Pertama, 2016), hlm. 53.

<sup>3</sup> Any Meilani, Dian Sugiarti, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.8, No. 3, 2022.

<sup>4</sup> Henny Saraswati, dkk., Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia(BSI), *dalam Jurnal Muqoddimah*, Vol. 1, No. 3, Juli 2023, hlm. 138-155.

Nasabah memiliki peran yang sangat penting di dalam Bank Syariah selain sebagai sumber dana bank, nasabah juga memiliki peran sebagai sumber bank untuk mencapai keberhasilan bisnis bank terutama dalam mendapatkan profit melalui mekanisme pembiayaan. Nasabah yang memiliki *trust* yang tinggi dan loyal kepada bank syariah, diharapkan mereka akan mampu menjadi *Word of mouth marketing* kepada nasabah lain, hal ini sangat menguntungkan bagi bank syariah. Menurut Indrasari dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.<sup>5</sup>

Fenomena yang terjadi di bulan Mei 2023, terjadi gangguan atau masalah pada layanan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk di seluruh Indonesia, diantaranya adalah gangguan pada layanan transaksi secara langsung dan gangguan pada layanan digital *banking*. Pada umumnya nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mengeluhkan sejumlah layanan yang tidak dapat digunakan sejak hari Senin tanggal 8 bulan Mei tahun 2023. Nasabah tidak dapat melakukan transaksi dengan BSI *Mobile*, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank. Pada tanggal 9 bulan Mei tahun 2023, pihak BSI yaitu : Bapak Gunawan Arief Hartoyo (*Senior Vice President PT BSI, Tbk, Corporate Secretary & Communication Group*) mengumumkan layanan perbankan BSI telah pulih secara bertahap dan nasabah dapat bertransaksi kembali di kantor cabang dan ATM.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran &Kepuasan Pelanggan*, (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), hlm. 87-88.

<sup>6</sup>Nofinawati, "Gangguan Layanan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, [www.uin.syhada.ac.id.](http://www.uin.syhada.ac.id.), Diakses Pada Tanggal 29 Maret 2024 Pukul 10.00 WIB.

Peningkatan penggunaan internet atau layanan digital di beberapa platform di Indonesia menjadi salah satu awal mula perbankan di Indonesia menerapkan bantuan internet dalam memberikan layanan jasa kepada nasabah sehingga terciptanya beberapa layanan digital bank yang menggunakan jaringan internet di perbankan. Layanan digital pada perbankan lebih dikenal dengan istilah *e-banking* yang merupakan salah satu fitur layanan digital yang disediakan oleh pihak bank untuk membantu nasabah dalam mengakses informasi rekening, produk serta menggunakan layanan perbankan lainnya dengan menggunakan jaringan internet pribadi ataupun umum. *e-banking* dapat diakses melalui berbagai perangkat elektronik seperti komputer, laptop maupun *Smartphone* pribadi.

**Tabel I. 1 Nilai Transaksi ATM dan *Mobile Banking* di Indonesia 2022-2023**

No.	Tahun	ATM	<i>Mobile Banking</i>
1.	2022	7.921.627 Miliar	9.995.239 Miliar
2.	2023	686.722 Miliar	1.640.294 Miliar

Sumber: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id).

Berdasarkan tabel I.1 diatas menunjukkan bahwa nilai transaksi ATM pada Tahun 2022 tercatat sebesar 7.921.627 Miliar dan pada tahun 2023 sebesar 686.722 Miliar, jadi tahun 2022-2023 mengalami penurunan nilai transaksi ATM. Sedangkan pengguna *Mobile Banking* pada tahun 2022 tercatat sebesar 9.995.239 Miliar dan tahun 2023 sebesar 1.640.294 Miliar, jadi nilai transaksi *Mobile Banking* pada tahun 2022-2023 mengalami penurunan.

Berikut hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 29 Mei 2024 terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia menggunakan layanan *Self Service Technology*.

Wawancara dengan bapak Adanan Murroh Nasution, seorang dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Saya menggunakan layanan ATM 1 kali seminggu dalam penarikan uang kalau *Mobile Banking* terkadang 2 kali seminggu. Keamanan *Mobile Banking* itu sudah memiliki keamanan yang maksimal karena sampai saat ini rekening saya tidak pernah dibobol. Kemudian berkaitan dengan kemudahan *Mobile Banking* BSI sampai sekarang fitur-fitur yang ada di *mobile banking* BSI sangat mudah dipahami dan sangat mudah dioperasikan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Masalah yang saya alami dalam menggunakan ATM BSI yaitu terkadang penarikan uang di mesin ATM kosong sehingga tidak bisa melakukan penarikan, sedangkan masalah dalam *Mobile Banking* yaitu terkadang ada gangguan jaringan yang mengakibatkan transaksi melalui *Mobile Banking* tidak sukses tetapi jarang terjadi. Untuk layanan ATM kurang puas karena mesin ATM BSI masih terbatas jika dibandingkan dengan ATM bank konvensional belum tersebar luas tentu dalam hal ini kalau bisa mesin ATM diperbanyak sehingga para nasabah BSI lebih mudah untuk menjangkau ATM. Sedangkan layanan *Mobile Banking* sangat puas karena bisa diakses baik itu dari rumah atau di mana saja contohnya untuk mengisi token listrik, pulsa, transfer uang baik untuk kebutuhan pembayaran SPP anak sekolah, saudara dan lain-lain.<sup>7</sup>

Wawancara dengan ibu Hamni Fadlilah Nasution, seorang dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Menurut saya keamanan ATM dan *Mobile Banking* BSI sudah aman dan mudah tetapi saya pernah mengalami masalah saat menggunakan ATM dan *Mobile Banking*. ATM sering bermasalah di mesin ATM seperti mesin ATM rusak, tidak bisa digunakan dan untuk *Mobile Banking* BSI masalahnya sering *error*, untuk penggunaan layanan ATM kurang puas karena lama antri sedangkan layanan *Mobile Banking* masih kurang puas karena terkendala di jaringan.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada dosen yang merasa tidak puas dalam menggunakan layanan digital seperti ATM dan

---

<sup>7</sup> Adanan Murroh Nasution, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Wawancara* (UIN Syahada Padangsidempuan, 29 Mei 2024, Pukul 09.14 WIB).

<sup>8</sup> Hamni Fadlilah Nasution, Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Wawancara* (UIN Syahada Padangsidempuan, 29 Mei 2024, Pukul 14.13 WIB).

*Mobile Banking*, kendala yang mereka alami dalam menggunakan ATM yaitu penarikan uang di mesin ATM kosong, mesin ATM BSI masih terbatas, mesin ATM rusak, tidak bisa digunakan. Sedangkan layanan *Mobile Banking* yaitu terkadang ada gangguan pada jaringan mengakibatkan transaksi gagal, sering *error*.

Layanan digital yang disediakan bank syariah dirancang untuk bersaing di industri perbankan, lebih tepatnya bersaing dengan bank tradisional melalui *Self Service Technology (SST)*. *Self Service Technology* adalah suatu sarana atau atribut yang bertujuan untuk memberikan fasilitas kepada nasabah agar bisa melayani diri mereka sendiri tanpa harus tergantung kepada karyawan, contohnya seperti ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking*.<sup>9</sup>

Layanan Anjungan tunai Mandiri (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan.<sup>10</sup>

Layanan *Mobile Banking* adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *SMS Banking* dan *Internet Banking*. Terdapat banyak persamaan secara fungsional antara *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup>Iftitahul jauhariyah, Pengaruh *Self-Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah Di Indonesia, *Skripsi*, (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020), hlm. 18.

<sup>10</sup> Urya Hadi Wijaya, Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, *Skripsi*, (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2020), hlm. 2.

<sup>11</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 79.

*Mobile Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) card, USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau Melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile Banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS Banking*.<sup>12</sup>

Kedua layanan tersebut diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi, namun pada kenyataannya masih terdapat kasus yang membuat nasabah kesulitan menggunakan salah satu layanan tersebut, seperti masih sedikitnya mesin ATM yang tersedia ditempat umum, terjadinya kasus pembobolan data nasabah, sedangkan kasus yang terjadi dalam layanan *m-banking* yaitu kurangnya pengetahuan nasabah tentang fitur-fitur yang tersedia. Hal ini dikarenakan BSI merupakan bank yang baru melakukan penggabungan (*merger*) atas Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank BRI Syariah (BRIS), dan Bank BNI Syariah (BNIS). dengan demikian, *Mobile Banking* dari masing-masing Bank Syariah tersebut telah menjadi satu kesatuan yang bernama *BSI Mobile*.

Hubungan yang kuat antara kualitas layanan ATM dan kepuasan pelanggan. Layanan ATM memberikan kemudahan, efisiensi, dan manfaat penghematan waktu kepada pelanggan, sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih baik, selain itu kualitas layanan ATM berdampak positif terhadap loyalitas nasabah.

---

<sup>12</sup> Nelson Tampubolon, dkk., *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Ojk, 2015), hlm. 13.

Sedangkan kualitas layanan *Mobile Banking* pada Bank Syariah berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini kualitas layanan *Mobile Banking* selalu memberikan dampak terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah, semakin baik kualitas layanan *Mobile Banking* akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah bank syariah agar tetap loyal.<sup>13</sup>

Peran teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat *gawai (Mobile Device)* dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Hal tersebut juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu persyaratan dalam penyediaan jasa keuangan oleh Bank. Penggunaan teknologi informasi tersebut dapat dilakukan oleh Bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra bank.

Penelitian terdahulu mengatakan bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>14</sup> Sedangkan penelitian Deva Auriel Yansapsa mengatakan bahwa Secara parsial ATM tidak berpengaruh terhadap

---

<sup>13</sup> Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal, "Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta", *Jurnal Manajemen Bisnis* Volume 2, No.1 Februari 2020.

<sup>14</sup> Sahyu Siregar, Riyan Pradesyah, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe", *dalam Al Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 2, 2023, hlm. 114.



kepuasan nasabah.<sup>15</sup> Penelitian terdahulu menyatakan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan.<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian di atas bahwa masih ada dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan yang merasa tidak puas dalam menggunakan *Self Service Technology*. Maka dengan demikian peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Beberapa dari nasabah pengguna layanan *Self Service Technology* merasa kurang puas karena mengalami kendala pada saat melakukan transaksi.
2. Layanan ATM belum cukup maksimal bagi beberapa pengguna layanan ATM karena mengalami kendala seperti penarikan uang di mesin ATM kosong, mesin ATM masih terbatas, tidak bisa digunakan.
3. Layanan *Mobile Banking* belum cukup maksimal bagi beberapa pengguna layanan *Mobile Banking*.

---

<sup>15</sup> Deva Auriel Yansapsa, "Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten", *Skripsi*, (Surakarta: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), hlm. 499.

<sup>16</sup> Adik Risa Pratiwi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)", *Skripsi*, (Surakarta: Universitas Negeri Islam Raden Mas Said Surakarta, 2022), hlm. 58.

### C. Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa masalah yang teridentifikasi pada penelitian ini, penulis akan memberikan batasan masalah untuk menghindari kesalahpahaman terhadap masalah penelitian. Maka dari itu penulis di dalam penelitian ini, menetapkan bahwa studi kasus penelitian hanya mencakup tentang pengaruh *Self Service Technology (SST)* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Responden pada penelitian ini juga dibatasi yaitu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan.

### D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.<sup>17</sup> Untuk lebih memahami judul peneliti ini, maka peneliti mencantumkan definisi operasional variabel terkait dengan judul peneliti ini. Definisi operasional variabel dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel I. 2 Definisi Operasional Variabel**

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan sebuah harapan dari nasabah yang dapat dipenuhi dengan kinerja dari suatu produk atau jasa layanan.	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan <sup>18</sup>	Ordinal

<sup>17</sup> V. Wiratma Sujarweni, *Metodologi Penelitian, Cet. I* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 86-87.

<sup>18</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), hlm. 92.

2.	Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) (X <sub>1</sub> )	Anjungan tunai Mandiri (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh <i>teller</i> . ATM dapat menggantikan fungsi <i>teller</i> untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan.	a. Pelayanan yang diberikan b. Respon petugas c. Fasilitas d. Memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. <sup>19</sup>	Ordinal
3.	Layanan <i>Mobile Banking</i> (X <sub>2</sub> )	<i>Mobile Banking</i> merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau <i>smartphone</i> .	a. Isi layanan b. Kemudahan layanan c. Daya tarik layanan d. Keamanan layanan. <sup>20</sup>	Ordinal

### E. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah ada pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?

<sup>19</sup> Nurul Husna, "Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda", *Skripsi*, (Aceh: UIN AR-RANIRY, 2019), hlm. 30.

<sup>20</sup> Syamsul Hadi Novi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*", *Jurnal* (Jakarta: Universitas Islam Indonesia, 2015), hlm. 25.

3. Apakah ada pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia?

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

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

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

Sesuai dengan pemaparan latar belakang diatas, maka manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

## 2. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pembelajaran dan bagi akademis untuk peneliti selanjutnya di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

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

## 4. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang menguntungkan dan dapat memberikan informasi serta sebagai bahan rujukan penyusunan strategi *marketing*, edukasi dan pengembangan perbankan syariah.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk mempermudah dilakukan suatu penelitian dengan cara menyesuaikan permasalahan yang ada. Sistematika pembahasan dilakukan agar suatu laporan penelitian menjadi sistematis, mudah dipahami, dan jelas.

**Bab I Pendahuluan**, didalamnya memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

**Bab II Landasan Teori**, didalamnya memuat tentang sub-sub teori yang akan dibahas berupa digitalisasi perbankan, *self service technology*, kepuasan nasabah, penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

**Bab III Metode Penelitian**, didalamnya memuat tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan uji realibilitas, dan analisis data.

**Bab IV Hasil Penelitian**, didalamnya memuat tentang deskripsi data penelitian, hasil analisis penelitian dan pembahasan peneliti. Secara umum, mulai dari pendeskripsian data yang menggunakan teknik analisis data yang sudah dicantumkan dalam metode penelitian sehingga memperoleh hasil analisis yang akan dilakukan dan membahas tentang hasil yang telah diperoleh.

**Bab V penutup**, didalamnya memuat tentang kesimpulan dan saran. Secara umum, seluruh sub bahasa yang ada dalam penutup adalah tentang kesimpulan yang diperoleh hasil dari penelitian ini. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari penelitian.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kerangka Teori

#### 1. Kepuasan Nasabah

##### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Fandy dan Gregorius kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin *Satis* (yang cukup baik, memadai) dan *Facio* (melakukan atau membuat) kepuasan bisa berarti upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>1</sup>

Menurut Indrasari kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya pada dasarnya, kepuasan atau ketidakpuasan konsumen akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan oleh perilaku konsumen setelah membeli produk atau menikmati layanan apabila konsumen merasa puas maka akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk atau memesan jasa yang sama, konsumen yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik atas produk dan layanan kepada orang lain.<sup>2</sup>

Jadi, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan

---

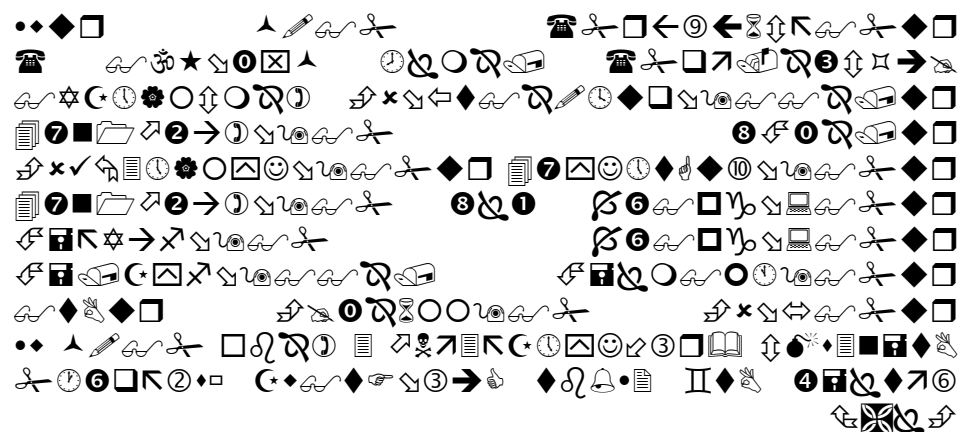
<sup>1</sup> Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction, 4th edn* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), hlm. 204.

<sup>2</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), hlm. 87.

terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.

b. Kepuasan Nasabah dalam Islam

Salah satu keharusan muslim adalah menjalin hubungan, yaitu *hablum minallah* (hubungan yang baik dengan Allah) dan *hablum minannas* (hubungan yang baik dengan manusia), Allah Swt berfirman:



Artinya: “Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang tua, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri.” (Q.S. An-Nisaa: 36).<sup>3</sup>

Tafsir ringkas kemenag surah An-Nisa ayat 36 Ayat di atas maksudnya manusia harus menjalani hubungan yang baik kepada Allah Swt, dengan menyembah dan menunjukkan pengabdian kepada-Nya tanpa syirik, baik yang besar maupun yang kecil. Dan ayat di atas menjelaskan hubungan manusia yang satu dengan yang lainnya saling membutuhkan, sudah seharusnya manusia bisa menjalin hubungan yang sebaik-baiknya.

---

<sup>3</sup> Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Banten: Kementerian Agama RI, 2012).



Dalam konteks kepuasan pelanggan, interaksi antara penjual dan pembeli (hubungan baik sesama manusia), Allah berfirman dalam Al-Quran Surah Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut memuaskan kepada *customer*/pelanggan.<sup>4</sup>

c. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang diikuti dari buku total *Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan diantaranya:

- 1) Sistem keluhan dan saran, organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centerred*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
- 2) *Ghost Shopping*, salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan teman-temannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan persaingan Berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain

---

<sup>4</sup>Tim Tafsir Depang RI, *Kepuasan Nasabah (Tafsir Al-Quran Tematik)*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Lentera, 2009).

itu para *ghost shopping* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

- 3) *Lost Customer Analysis*, perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah ke masuk agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer lost rate* juga penting, peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.
- 4) Survei kepuasan pelanggan, dengan cara ini perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan.<sup>5</sup>

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari adalah:

- a. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.

---

<sup>5</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran &Kepuasan Pelanggan*, (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), hlm. 88-89.

c. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.<sup>6</sup>

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Indrasari dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

1) Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, Meithiana Indrasari, hlm. 92.

#### 4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

#### 5) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.<sup>7</sup>

## 2. *Self Service Technology*

Menurut Lupiyoadi *Self Service Technology* adalah suatu perantara teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan pelayanan sendiri tanpa tergantung pada karyawan. Contohnya, mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), pelayanan perbankan melalui *internet banking*.<sup>8</sup>

Menurut Wicaksono *Self Service Technology* secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelayanan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan secara langsung. Penggunaan teknologi *Self Service Technology* (SST), seperti online sistem, mobil banking yang biasanya berbasis handphone/ gadget (*Phone Banking*), internet banking.

---

<sup>7</sup> Meithiana Indrasari, hlm. 87-88.

<sup>8</sup> Lupiyoadi. R, *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik Dan Teori)*, (Jakarta: PT. Salemba Empat, 2013), hlm. 225.

a. Layanan *Automatic Teller Machine* / ATM

Menurut Julius R. *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan pelayanan jasa bank secara elektronik di mana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan seperti menarik dan mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro yang rekening tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank baik didalam maupun diluar jam kerja, untuk mengoperasikannya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).<sup>9</sup> Sedangkan menurut Andrianto pengertian ATM dalam dunia perbankan merupakan faktor yang penting dalam menarik daya nasabah pada umumnya akan memilih salah satu bank yang memiliki tingkat pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah tidak hanya dari pelayanan *Teller* dan *Customer Service* saja tetapi harus dilihat dari segi penganekaragaman produk bank dalam peningkatan pelayanan ATM.<sup>10</sup>

Jadi ATM (Anjungan Tunai Mandiri) merupakan pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan, sedangkan fungsi ATM adalah menyediakan pelayanan

---

<sup>9</sup> Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Selemba Empat, 2015), hlm. 284.

<sup>10</sup> Andrianto, dkk, *Manajemen Bank*, (Jakarta: Qiara Media, 2019), hlm. 173.

mandiri sehingga nasabah dapat melakukan penarikan uang atau transaksi non tunai lainnya secara mandiri. Salah satu fasilitas yang diberikan oleh bank kepada nasabah sebagai alat transaksi terhadap rekening tabungan mereka, teknologi ini membantu nasabah untuk melakukan penarikan uang atau transaksi non tunai lainnya dengan mudah dan praktis.

Kartu ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat digunakan berbagai transaksi antara lain:

- 1) Tarik Tunai
- 2) Cek saldo
- 3) Transfer sesama bank
- 4) Transfer ke bank lain
- 5) Pembayaran pembelian

b. Faktor Mempengaruhi Pemanfaatan ATM

Faktor-faktor yang diyakini akan mempengaruhi pemanfaatan ATM antara lain:

1) *Perceived Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan memudahkan pekerja maka dia akan menggunakan teknologi tersebut.

2) *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan merupakan komponen yang sangat penting dalam menciptakan hubungan dengan nasabah. Untuk itu bank sebagai

penyedia layanan jasa ATM sudah seharusnya selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah bank.

### 3) *Perceived Risk* (Persepsi Risiko)

Melalui layanan ATM risiko yang dipersepsi oleh nasabah adalah risiko kehilangan data, risiko pencurian, risiko biaya besar dan risiko penipuan. Untuk meminimalkan risiko tersebut penggunaan kartu ATM yang diterbitkan oleh penerbit di Indonesia saat ini telah menggunakan chip dan PIN 6 digit. Teknologi *chip* adalah kartu yang dilengkapi dengan *Integrated Circuit* dengan menggunakan standar yang telah berlaku secara internasional di berbagai belahan dunia. Penggunaan teknologi *chip* dapat mengurangi risiko terjadinya pemalsuan kartu dan pencurian data identitas pada kartu. Penggunaan *chip* juga dapat meningkatkan efisiensi karena *chip* dilengkapi dengan aplikasi yang bersifat multifungsi dan dapat menyimpan lebih banyak informasi data.<sup>11</sup>

#### c. Indikator Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM dapat diukur dengan indikator:

- 1) Pelayanan yang diberikan, sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan disediakan sesuai dengan yang diinformasikan dan tambahan biaya.
- 2) Respon petugas, pelayanan terhadap keluhan nasabah, respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan nasabah.

---

<sup>11</sup> Delima Sari Lubis, Aliman Syahuri Zein, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Grop, 2022), hlm. 266.

- 3) Fasilitas, fasilitas yang mampu memberikan rasa kenyamanan dan aman bagi nasabah.
  - 4) Memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.
- d. Mekanisme penggunaan kartu ATM

Terdapat dua mekanisme dalam penggunaan kartu ATM, yaitu:

- 1) Menggunakan tanda tangan
  - a) Kartu debit yang anda serahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekkan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, terjadi proses *online* untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.
  - b) Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan di tandatangani oleh pemegang kartu yang mengeluarkan transaksi.
  - c) Transaksi selesai.
- 2) Menggunakan PIN
  - a) Kartu debit yang anda serahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekkan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, kasir akan meminta pengguna untuk mengisi PIN pada mesin EDC. Apabila PIN pengguna benar, akan terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.



- b) Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan di tandatangani oleh pemegang kartu yang mengeluarkan transaksi.
- c) Transaksi selesai.

Adapun pihak-pihak dalam Penyelenggaraan Kartu ATM, antara lain:

- (1) Pemegang kartu adalah pengguna yang sah dari kartu ATM.
- (2) Prinsipal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggungjawab atas pengelolaan sistem dan atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan atau *acquirer*, dalam transaksi kartu ATM yang bekerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.
- (3) Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan kartu ATM.
- (4) *Acquirer* adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang (*merchant*) yang dapat memproses kartu ATM yang diterbitkan oleh pihak lain.
- (5) Pedagang (*merchant*) adalah penjual barang dan atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan kartu ATM.

- (6) Penyelenggara Kliring adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan atau *acquirer* dalam rangka transaksi kartu ATM.
- (7) Penyelenggara penyelesaian akhir adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan dan bertanggungjawab terhadap penyelesaian akhir atas hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan atau *acquirer* dalam rangka transaksi kartu ATM berdasarkan hasil perhitungan dari penyelenggara kliring.

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

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

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/ *handphon* GSM (*Global For Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Tekomsel, dan operator telepon lainnya. Untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan meregister no. HP yang akan digunakan disamping password untuk keamanan bertransaksi.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta:CV Andi Offset,2016), hlm.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia Mobil Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global For Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).<sup>13</sup>

Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *SMS Banking* dan *Internet Banking*. Terdapat banyak persamaan secara fungsional antara *Internet Banking* dan *Mobile Banking*. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet.<sup>14</sup> *Mobile Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) card, *USSD* (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile Banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan *SMS Banking* karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan *SMS Banking*.<sup>15</sup>

Jadi, *Mobile Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau

---

<sup>13</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 71.

<sup>14</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 79.

<sup>15</sup> Nelson Tampubolon dkk, *Bijak Ber-Electronic Banking*, ( Jakarta : Ojk, 2015), hlm. 13

*smartphone*. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile Banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS Banking.

*Mobile Banking* dapat diakses nasabah perorangan. Produk layanan *Mobile Banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan ponsel. Dengan adanya *handphone* dan layanan *Mobile Banking* transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank. Hanya dengan menggunakan *handphone* dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi pulsa. Dengan fasilitas ini, semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *Mobile Banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

b. Indikator layanan *Mobile Banking* antara lain:

- 1) Isi layanan, yaitu berbagai hal berkenaan dengan susunan, lingkungan, dan objek-objek yang baru.

- 2) Kemudahan layanan, yaitu kemudahan layanan suatu komitmen untuk memberikan kemudahan dalam layanan jasa keuangan bagi nasabah hingga ke seluruh negeri.
- 3) Daya tarik layanan, yaitu daya tarik layanan tingkat kualitas pelayanan yang perusahaan berikan kepada pelanggannya.
- 4) Keamanan layanan, yaitu keamanan layanan suatu usaha untuk menghindari timbulnya ancaman kejahatan yang akan mengganggu.<sup>16</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu penelitian-penelitian yang dilakukan oleh para ahli terdahulu sebelum peneliti ini. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Identitas Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida & Yenti Sumarni, (Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, Volume 6, Nomor 1, Mei 2023)	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Layanan <i>Automatic Teller Machine/ATM</i> dan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. <sup>17</sup>

<sup>16</sup> Syamsul Hadi Novi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Jurnal* (Jakarta: Universitas Islam Indonesia, 2015).

<sup>17</sup> Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida & Yenti Sumarni, Pengaruh *Self Service Technology* (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia, dalam *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Vol. 6, No. 1, Mei 2023, hlm. 72.

		Islam UIN Raden Mas Said Surakarta)	
2.	Sahyu Siregar, Riyan Pradesyah, (Al Sharf: Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 4, No. 2, 2023)	Pengaruh digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe	Variabel <i>Automatic Teller Machine</i> (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ , variabel <i>Internet Banking</i> (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ , variabel <i>Mobile Banking</i> (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan Pada digitalisasi perbankan berupa <i>Automatic Teller Machine, Internet Banking, dan Mobile Banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penggunaan layanan digital bank syariah pada BSI Kabanjahe. <sup>18</sup>
3.	Adik Risa Pratiwi, (Skripsi, Universitas Negeri Islam Raden Mas Said Surakarta, 2022)	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)	Semakin bagus layanan ATM yang diterima maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa dan Semakin bagus layanan <i>Mobile Banking</i> yang diterima maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa dan Semakin bagus layanan <i>Internet Banking</i> yang diterima maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan melalui <i>Self Service Technology</i> pada Bank Syariah Indonesia. <sup>19</sup>

<sup>18</sup> Sahyu Siregar, Riyan Pradesyah, Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe, dalam *Al Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 2, 2023, hlm. 114.

<sup>19</sup> Adik Risa Pratiwi, Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta, *Skripsi*, (Surakarta: Universitas Negeri Islam Raden Mas Said Surakarta, 2022), hlm. 12.

4.	Deva Auriel Yansapsa, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022)	Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten	Secara parsial ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, <i>Mobile Banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan Secara simultan ATM, dan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten. <sup>20</sup>
5.	Rahma Novita Zahrotul Ula, Maslichah, Junaidi, (El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal Vol. 3, No. 2, 2022)	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah	Secara simultan (uji F) artinya penelitian ini menunjukkan bahwa variabel ATM, <i>Mobile Banking</i> serta Internet Banking mempengaruhi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah dan Secara parsial (uji t). <sup>21</sup>

Pebedaan dan persamaan peneliti yang diteliti dengan penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida dan Yenti Sumarni dengan penelitian ini adalah studi kasusnya. Pada penelitian terdahulu studi kasusnya adalah Mahasiswa di Bank Syariah Indonesia, sedangkan penelitian ini studi kasusnya adalah dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN syahada Padangsidempuan. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y dan menggunakan *self service technology* sebagai variabel X.

<sup>20</sup>Deva Auriel Yansapsa, Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten, *Skripsi*, (Surakarta: Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022), hlm. 499.

<sup>21</sup> Rahma Novita Zahrotul Ula, Maslichah, Junaidi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah", dalam *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal* Vol. 3., No. 2 (2022), hlm. 190.

2. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Sahyu Siregar dan Riyan Pradesyah dengan penelitian ini adalah studi kasusnya. Pada penelitian terdahulu studi kasusnya dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe, sedangkan penelitian ini studi kasus dilakukan pada dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y dan menggunakan *Self Service Technology* sebagai variabel X.
3. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Adik Risa Pratiwi dengan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya, pada penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel bebas yaitu: *ATM, Mobile Banking, Internet Banking*. Sedangkan penelitian menggunakan 2 variabel bebas yaitu: *ATM dan Mobile Banking*. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.
4. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Deva Auriel Yansapna dengan penelitian ini adalah studi kasusnya, pada penelitian terdahulu studi kasusnya dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten, sedangkan peneliti studi kasus dilakukan pada dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, sedangkan persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y dan menggunakan *Self Service Technology* sebagai variabel X.
5. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Sahyu Siregar dan Riyan Pradesyah dengan penelitian ini menggunakan *ATM, Mobile Banking, dan internet banking* sebagai variabel X, sedangkan peneliti menggunakan *ATM, Mobile*

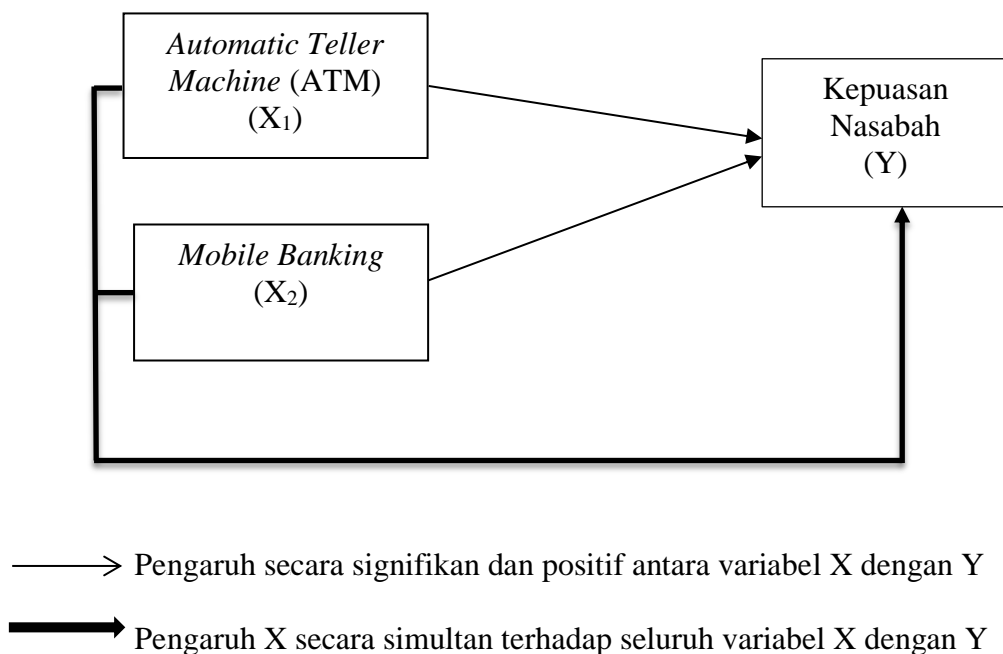


*Banking* sebagai variabel X, sedangkan persamaannya yaitu objek penelitiannya dan sama-sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian ini merupakan urutan-urutan logis dari pemikiran peneliti untuk memecahkan suatu masalah penelitian yang dituangkan dalam bentuk bagan dan penjelasannya. Berdasarkan pada hasil landasan teori dari penelitian terdahulu yang telah di uraikan di atas. Maka secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar II. 1 Kerangka Pikir**



### D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu hipo (belum tentu benar) dan tesis (Kesimpulan). Menurut Sekaran, hipotesis adalah sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang di ungkap dalam

bentuk pertanyaan yang dapat di uji.<sup>22</sup> Berdasarkan landasan teori dari kerangka pikir yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis yang diambil dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>01</sub> Tidak terdapat pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
- H<sub>a1</sub> Terdapat pengaruh pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
- H<sub>02</sub> Tidak terdapat pengaruh layanan *Mobile Banking* secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
- H<sub>a2</sub> Terdapat pengaruh pengaruh layanan *Mobile Banking* secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
- H<sub>03</sub> Tidak terdapat pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
- H<sub>a3</sub> Terdapat pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan layanan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>22</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 79.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan tempatnya berlokasi di Jl. HT. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidempuan. Proses penelitian dilaksanakan pada Desember 2023 sampai dengan Juli 2024.

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang memperoleh penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menerapkan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang memerlukan data serta jawaban dari responden. Menurut Kasirin, penelitian kuantitatif merupakan suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat yang dilakukan. Dalam penelitian kuantitatif hubungan antar variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Wiratna Sujarni, *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 39.

## C. Populasi dan Sampel

Berikut penjelasan atas populasi dan sampel yaitu:

### 1. Populasi

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi di sini maksudnya bukan hanya orang atau makhluk hidup, akan tetapi juga benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, akan tetapi meliputi semua karakteristik sifat-sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut. Bahkan satu orang pun bisa digunakan sebagai populasi, karena satu orang tersebut memiliki berbagai karakteristik, misalnya seperti gaya bicara, disiplin, pribadi, hobi, dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Populasi dalam penelitian ini berdasarkan daftar urut kepangkatan dari lampiran surat edar BKN bahwasanya data dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dari akademik adalah berjumlah 53 dosen tetap/PNS dan honor.

---

<sup>2</sup> Budi Gautama Siregar, Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 97.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili.<sup>3</sup>

Pengambilan sampel dilakukan secara sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan jika jumlah populasi relatif kecil atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Menurut Sugiyono sampel jenuh adalah sensus di mana semua anggota populasi menjadi sampel.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini populasi sampel jenuh yang diambil adalah seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang jumlah populasi sebanyak 53 orang yang akan dijadikan sampel jenuh dalam penelitian ini.

### D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data sekunder dan data primer. Data sekunder dan data primer adalah sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Budi Gautama Siregar, Ali Hardana, hlm.97.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm.85.

## 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus grup discussion*-FGD) dan penyebaran kuesioner.<sup>5</sup> Data primer pada penelitian ini didapatkan secara langsung melalui wawancara dan observasi kepada dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.<sup>6</sup>

## E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen merupakan alat bantu bagi peneliti dalam menggunakan metode pengumpulan data atau informasi dari responden. Pada umumnya, cara pengumpulan data dapat menggunakan teknik seperti:<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Budi Gautama Siregar, Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm.102.

<sup>6</sup> Budi Gautama Siregar, Ali Hardana, hlm.102.

<sup>7</sup> Juliansyah Noor, *Kupas Tuntas Data Penelitian Spss 22* (Jakarta: PT Elev Media Komputindo, 2014), hlm. 41.

## 1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan tanya jawab, pertanyaan yang di ajukan menggunakan metode semi terstruktur yaitu peneliti menyusun terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan.<sup>8</sup> Untuk memperoleh informan tertentu yang mana dapat dijadikan sebagai data penelitian. Peneliti menggunakan wawancara pembicaraan informal, dimana pada jenis wawancara ini pertanyaan yang diajukan sangat bergantung pada peneliti sebagai pewawancara itu sendiri, bergantung dalam mengajukan pertanyaan kepada wawancara.

Disini wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur, yang mana tujuannya untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Untuk memperoleh data yang valid maka peneliti mewawancarai Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dapat berupa gambar, moment, tulisan atau karya dari seseorang. Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dapat berbentuk gambar atau foto. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data

---

<sup>8</sup> Fani Rosi Sarwo, *Teori Wawancara* (Yogyakarta: Leutiaprio, 2016), hlm. 5.

tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah peneliti.<sup>9</sup>

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan cara mencari data Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan dan juga menyebarkan kuesioner kepada dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

### 3. Angket atau Kuesioner

Menurut Sugiono “kuesioner” merupakan serangkaian daftar pertanyaan ataupun pernyataan yang disusun secara sistematis, kemudian diberi kepada responden untuk dilakukan pengisian jawaban angket. Kuesioner ditujukan kepada nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia di Padangsidempuan, dari setiap jawaban responden terdapat daftar pernyataan yang diajukan, kemudian diberi skor tertentu. Skor tersebut yaitu antara 1 sampai dengan 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel III. 1 Penetapan Skor Alternatif atas Jawaban Kuesioner**

Kategori Jawaban	Skor Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

---

<sup>9</sup> Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 133.



Angket yang dibuat dalam penelitian ini yaitu tentang kepuasan nasabah dan *Self Service Technology* yang akan disebutkan kepada para responden, adapun indikator angketnya sebagai berikut:

**Tabel III. 2 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Nasabah Dan *Self Service Technology***

No.	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kesesuaian harapan. 2. Minat menggunakan kembali. 3. Kesiediaan merekomendasikan	1,2 3,4 5,6
2.	<i>Layanan Automatic Teller Machine (ATM)</i> (X <sub>1</sub> )	1. Pelayanan yang diberikan 2. Respon petugas 3. Fasilitas 4. Memahami kebutuhan dan keinginan nasabah	12 3,4 5,6 7,8 9,10
3.	<i>Layanan Mobile Banking</i> (X <sub>2</sub> )	1. Isi layanan 2. Kemudahan layanan 3. Daya tarik layanan 4. Keamanan layanan	1,2 3,4 5,6 7,8

## F. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Menurut Johnson ada tiga jenis validitas deskriptif. Pertama, mengacu pada akurasi data seperti yang dilaporkan. Kedua, validitas penafsiran, yaitu pandangan, pikiran, niat dan pengalaman responden dipahami secara akurat dan dilaporkan oleh peneliti. Ketiga, validitas teoritis yaitu penjelasan teori yang dikembangkan dari suatu penelitian yang harus sesuai dengan data, validitas ini menyangkut akurasi instrumen.

Jika skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Kualitas data yang diperoleh oleh penelitian adalah bergantung pada kualitas instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian.<sup>10</sup> Uji validitas yang akan dilakukan peneliti dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 25.

Kualitas instrumen data harus dinilai dengan uji validitas, dalam hal ini uji validitas dilakukan pada instrumen tes. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode person product moment dengan aplikasi SPSS (*Statistical Package Social Science*). Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf yang signifikan 0,05. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel.<sup>11</sup> Adapun kriteria pengujian adalah:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( uji 2 sisi dengan sig 0,1), maka instrument atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  ( uji 2 sisi dengan sig 0,1), maka instrument atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

---

<sup>10</sup>Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 157.

<sup>11</sup> Dwi Priyanto, *Pengelolaan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm.. 51.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkaitan dengan keterangan dalam suatu indikator yang ada pada instrumen ini tidak berubah-ubah, atau disebut dengan konsisten. Artinya bila suatu penelitian dilakukan dengan alat ukur yang sama lebih dari satu kali maka hasil penelitian itu seharusnya sama dan bila tidak sama maka dikatakan perangkat ukur itu tidak reliabel.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Croanbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai *Croanbach's Alpha*  $> 0,60$  dan jika nilai *Croanbach's Alpha*  $< 0,60$  maka instrumen yang dipakai dalam penelitian itu dapat dikatakan tidak reliabel.<sup>12</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan metode SPSS (*Statistical Package Social Science*) versi 23 sebagai alat hitung. Dalam menganalisis data untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Pengujian Asumsi Dasar

#### a. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif merupakan susunan teknik yang meliputi teknik mulai dari pengumpulan data, penyajian dan peringkatan data.

---

<sup>12</sup> Syofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 90.

Analisis deskriptif memiliki tujuan untuk mendapatkan maksimum, minimum, mean dan *standar devition* dari data yang sudah terkumpul.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak normal. Model regresi yang baik hendaknya uji normalitas dengan hasil berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak normal dengan melihat adanya penyebaran data melalui sebuah grafik. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya maka model regresi memenuhi asumsi normal. Adapun Uji Normalitas dapat menggunakan metode analisis Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* pada taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05, dalam penelitian ini menggunakan menggunakan metode analisis Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*.

## 2. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu melihat adanya hubungan linear yang sempurna diantara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan garis regresi, untuk mengetahui bagaimana hubungan tingkat NPF dan DPK terhadap profitabilitas. Persyaratan yang

harus ada dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari uji ini adalah jika nilai VIF kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ) dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 (*tolerance*  $> 0,1$ ).<sup>13</sup>

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residul yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Metode uji Heteroskedastisitas yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah metode grafik. Dasar kriteria dalam pengambilan keputusan yaitu:<sup>14</sup>

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu model dimana variabel tak bebas tergantung pada dua atau lebih variabel yang bebas. Adapun regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine*

---

<sup>13</sup> Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lirise* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 383.

<sup>14</sup> Duwi Priyatno, hlm. 113.

(ATM) dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

Y = variabel Terikat

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = koefisien Korelasi Berganda

X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> = variabel Bebas

e = *Standard Error*

Dari persamaan diatas, diperoleh persamaan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$KN = a + b_1 ATM + b_2 MB + e \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

KN = Kepuasan Nasabah

a = konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien korelasi Berganda

ATM = *Automatic Teller Machine*

MB = *Mobile Banking*

e = *Standard*

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Koefisien determinasi R<sup>2</sup>

Uji koefisien detrminasi R<sup>2</sup> digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel independen terhadap variabel dependen.

Semakin besar  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen.

b. Uji signifikansi parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya digunakan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t akan menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Dalam penelitian uji t dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 2.5 pada tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

Perhitungan semua koefisien regresi secara parsial dapat dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan sebagai berikut:

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak :  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} < t_{tabel}$

: nilai signifikansi  $> 0,05$ .

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  ditolak :  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$

: nilai signifikansi  $< 0,05$ .

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun taraf signifikan yang digunakan adalah 0,05

( $\alpha$ -50%) dengan cara membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan kriteria pengujian uji F sebagai berikut:

- 1)  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2)  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam berdiri bersamaan proses alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan berdasarkan peraturan presiden 52 tahun 2013 tentang perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Padangsidempuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang ditandatangani oleh presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundang pada tanggal 6 Agustus oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsuddin pada lembaga negara Republik Indonesia tahun 2013 nomor 122.<sup>1</sup> Tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Republik Indonesia No.93 tahun 2013 tentang organisasi dan Tata kerja IAIN Padangsidempuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsuddin pada lambang negara Republik Indonesia tahun 2013 No 1459.

Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidempuan memiliki empat fakultas yaitu Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH), Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK), Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan (FTIK), dan Prodi Program Pasca

---

<sup>1</sup> Tim Penyusunan Buku Panduan Akademik, *Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan tahun 2016* ( Padangsidempuan, IAIN Padangsidempuan, 2018), hlm. 3.

Sarjana. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) merupakan fakultas termuda dari segi

Pengalaman meskipun keempat fakultas sama lahirnya, sebab (tiga) merupakan peningkatan status dari jurusan yang ada ketika masih di bawah bendera STAIN. IAIN Padangsidempuan bertransformasi menjadi Universitas Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berdasarkan peraturan Presiden Republik Indonesia No 87 Tahun 2022 bertanggal 8 juni 2022. Universitas Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN Syahada Padangsidempuan) adalah Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) dikota Padangsidempuan, Sumatra Utara.

Fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad addary Padangsidempuan dipimpin oleh bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.Hi, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.Si selaku wakil dekan bidang akademik, Ibu Dr. Rukiah, M.Si. selaku wakil dekan bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan, ibu Dr. Hj. Replita, M.Si selaku wakil dekan bidang kemahasiswaan dan kerjasama. Saat ini memiliki 6 program studi yaitu: Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Manajemen Keuangan Syariah, Manajemen Bisnis Syariah, Akutansi Syariah, Bisnis Digital.

## 2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

### a. Visi

Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis islam berbasis teantropoekosentris (Al-Ilahiyah, Al-Insaniyah, Al-Kauniyah) dan berperan aktif ditingkat internasional.

### b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis teantropoekosentris.
- 2) Meningkatkan kualitas penelitian di bidang ekonomi dan bisnis islam yang berbasis teantropoekosentris.
- 3) Meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis teantropoekosentris.
- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional.
- 5) Membangun sistem manajemen dengan tata kelola dan budaya mutu yang baik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

## 3. Gambaran Umum Responden

Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang dibagikan kepada dosen tetap/ PNS dan Honor Fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad addary Padangsidempuan. Angket tersebut terdiri dari variabel Y Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan *Self Service Technology*, variabel X1 Layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, variabel X2 Layanan *Mobile Banking*. Penyebaran angket dilakukan pada

bulan Juni sampai dengan bulan Juli 2024. Pembagian angket dilakukan secara langsung yaitu peneliti menjumpai responden secara langsung untuk membagikan angket kepada dosen tetap/PNS dan honor Fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad addary Padangsidempuan sebanyak 53 orang.

## B. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ .

**Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Layanan ATM (X1)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,666	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2=53-2=51$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}= 0,2284$	Valid
X1.2	0,722		Valid
X1.3	0,551		Valid
X1.4	0,651		Valid
X1.5	0,509		Valid
X1.6	0,662		Valid
X1.7	0,787		Valid
X1.8	0,690		Valid

*Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23*

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X1 dengan 1-8 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X1 dinyatakan valid.

**Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Layanan Mobile Banking (X2)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X2.1	0,556	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2=53-2=51$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}=0,2284$	Valid
X2.2	0,475		Valid
X2.3	0,602		Valid
X2.4	0,584		Valid
X2.5	0,595		Valid
X2.6	0,645		Valid
X2.7	0,593		Valid
X2.8	0,620		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X2 dengan 1-8 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel X2 dinyatakan valid.

**Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y.1	0,636	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2=53-2=51$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}=0,2284$	Valid
Y.2	0,642		Valid
Y.3	0,662		Valid
Y.4	0,715		Valid
Y.5	0,627		Valid
Y.6	0,735		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel Y dengan 1-6 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel Y dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid.

**Tabel IV.4 Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,801	Reliabel
X2	0,715	Reliabel
Y	0,753	Reliabel

*Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23*

Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* >0,60. Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel layak digunakan sebagai alat ukur.

## C. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Asumsi Dasar

#### a. Hasil Uji Deskriptif

Hasil ujian analisis statistik deskriptif ini dapat dilakukan dengan cara mencari minimum, maksimum, mean dan standard deviation yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.5 Hasil Uji Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	53	23	39	32.42	3.860
X2	53	20	37	29.64	3.380
Y	53	13	30	22.25	3.044
Valid N (listwise)	53				

*Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai Minimum yang terletak pada variabel X1 yaitu 23, dan nilai Maximum 39, sedangkan nilai Mean yaitu 32,42 dan nilai Std.Deviation 3,860. Pada variabel X2 nilai Minimum yaitu 20, nilai Maximum 37, nilai Mean yaitu 29,64 dan nilai Std.Deviation 3,380. dan pada variabel Y nilai Minimum yaitu 13, nilai Maximum 30, nilai Mean yaitu 22,25 dan nilai Std.Deviation 3,044.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov.

**Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36437118
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.054
	Negative	-.065

Test Statistic	.065
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>e,d</sup>

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel IV.6 di atas menunjukkan nilai *kolmogrov-Smirnov* adalah sebesar 0,200 yang mengindikasikan bahwa berdistribusi normal karena tingkat signifikansinya (*asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar  $0,200 > 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Multikolinearitas

Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah “jika nilai *variance inflation factor* (*vif*)  $< 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,01$ .

**Tabel IV.7 Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.979	1.022
	X2	.979	1.022

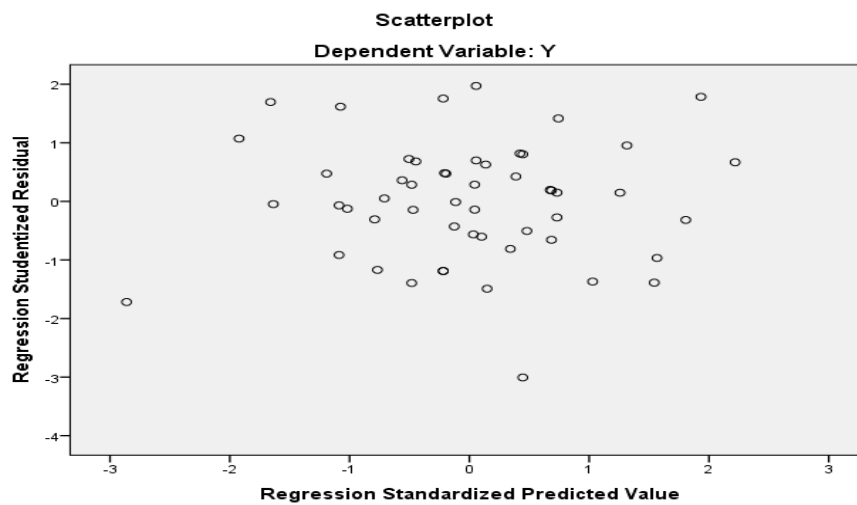
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel IV.7 diatas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk X1 sebesar  $1,022 < 10$ . dan nilai tolerance pada variabel X1 yaitu  $0,979 > 0,01$  pada variabel X2 sebesar  $1,022 < 10$ . dan nilai tolerance pada variabel X2 yaitu  $0,979 > 0,01$ . Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada hasil uji tersebut tidak terjadi multikolinearitas.



## b. Uji Heterokedastisitas

**Gambar IV.1 Heterokedastisitas**

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada gambar IV.1 diatas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

**3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Adapun hasil uji Analisis Regresi Linear Berganda pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.625	4.405		1.050	.299
	X1	.322	.888	.328	1.852	.002
	X2	.570	.100	.633	5.703	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari data uji hasil regresi linear berganda diatas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$KN = 4,625 + 0,322 \text{ ATM} + 0,570 \text{ MB} + 4,405$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 4,625 artinya jika variabel ATM dan *Mobile Banking* (MB) bernilai 0, maka Kepuasan Nasabah (KN) BSI KCP Padangsidempuan nilainya 4,625.
- b. Nilai koefisien regresi variabel ATM bernilai positif sebesar 0,322 artinya apabila variabel ATM, meningkat 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (KN) BSI KCP Padangsidempuan meningkat sebesar 0,322%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara ATM dengan Kepuasan Nasabah (KN) BSI KCP Padangsidempuan.
- c. Nilai koefisien rekreasi variabel *Mobile Banking* (MB) bernilai positif sebesar 0,570 artinya apabila variabel *Mobile Banking* (MB), meningkat satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (KN) BSI KCP Padangsidempuan meningkat sebesar 0,57% satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Mobile Banking* (MB) dengan Kepuasan Nasabah.
- d. Nilai *standarized error* (kesalahan standar estimasi) diketahui yaitu sebesar 4,405. Artinya jika ATM dan Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah Indonesia maka kesalahan standar estimasi dalam pengukurannya (toleransi kesalahannya) adalah sebesar 4,405 satuan.

#### 4. Uji Hipotesis

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

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel dependen terhadap variabel independen. Adapun hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 <sup>a</sup>	.397	.373	2.411
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

*Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23*

Berdasarkan tabel hasil koefisien determinasi diatas dapat dilihat bahwa nilai *R Square* sebesar 0,397 artinya pengguna layanan digital ATM dan *Mobile Banking* mampu mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 39,7% sedangkan sisanya 60,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

##### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil uji parsial (Uji t) pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.625	4.405		1.050	.299
	X1	.322	.888	.328	1.852	.002
	X2	.570	.100	.633	5.703	.000

a. Dependent Variable: Y

sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari hasil uji parsial diatas, dapat dilihat pengaruh variabel X1 dan X2 dimana nilai tabel yang diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$  atau  $53 - 2 - 1 = 50$  sebesar 1,676 yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil uji parsial di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} X1 = 1,852 > t_{tabel} = 1,676$ . Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel ATM memiliki nilai  $sig. < 0,05$  ( $0,02 < 0,05$ ) maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{O1}$  ditolak artinya secara parsial ATM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
- 2) Berdasarkan hasil uji parsial di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} X2 = 5,703 > t_{tabel} = 1,676$ . Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel *Mobile Banking* memiliki nilai  $sig. < 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ) maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{O2}$  ditolak artinya secara parsial *Mobile Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

## c. Uji Simultan (Uji F)

Adapun hasil uji simultan (Uji F) pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.11 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191.118	2	95.559	16.436	.000 <sup>b</sup>
	Residual	290.693	50	5.814		
	Total	481.811	52			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.11 diatas diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 16,436 sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df=n-k-1$  atau  $53-2-1=50$  yaitu sebesar 3,183 dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $16,436 > 3,183$ ). Selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,00 sehingga nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ) maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak artinya ATM dan *Mobile Banking* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

#### D. Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia” dengan jumlah responden 53. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ATM dan *Mobile Banking* mampu mempengaruhi Kepuasana Nasabah sebesar 39,7% sedangkan sisanya 60,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

### 1. Pengaruh ATM terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

Secara parsial ATM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai  $t_{hitung} X1 = 1,852 > t_{tabel} = 1,676$  selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel ATM memiliki nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,02 < 0,05$ ) menyatakan bahwa setiap kenaikan ATM 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sahyu Siregar dan Riyan Pradesyah yang menyatakan bahwa Variabel *Automatic Teller Machine* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

Hal ini juga dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar  $0,02 < 0,05$  maka berarti variabel ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan mesin ATM merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, dikarenakan layanan mesin ATM yang banyak tersedia, mudah diakses, lokasi persebaran yang merata akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan mesin ATM maka semakin baik pula kepuasan nasabah, begitupun sebaliknya semakin buruk layanan mesin ATM maka semakin buruk pula kepuasan nasabah yang diperoleh.

## 2. Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

Secara parsial *Mobile Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai  $t_{hitung} X^2 = 5,703 > t_{tabel} = 1,676$  selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel *Mobile Banking* memiliki nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan *Mobile Banking* maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Deva Auriel Yansapsa yang menyatakan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini juga dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan uji t yang memiliki nilai signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$  maka berarti variabel *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, dikarenakan layanan *mobile banking* yang cepat, aman, akurat, dan dapat dipercaya akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan *mobile banking* maka semakin baik pula kepuasan nasabah, begitupun sebaliknya semakin buruk layanan *mobile banking* maka semakin buruk pula kepuasan nasabah yang diperoleh.

### 3. Pengaruh ATM dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

Secara simultan ATM dan *Mobile Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (16,436 > 3,183) selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,00 sehingga nilai sig. < 0,05 (0,00 < 0,05) menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan ATM dan *Mobile Banking* maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nurjuni Arnita, Miti Yarmunida & Yenti Sumarni yang menyatakan bahwa Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

Hal ini juga dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan uji F yang memiliki nilai signifikan sebesar 0,00 < 0,05 maka berarti variabel ATM dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

#### E. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah yang sesuai dengan panduan yang diberikan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad addary Padangsidempuan agar menghasilkan penelitian yang sempurna tidaklah mudah. Terdapat beberapa keterbatasan peneliti Dalam penelitian ini diantaranya.

1. Variabel yang digunakan hanya terbatas, sehingga kurang maksimal dalam menjelaskan Variabel terikat



2. Keterbatasan variabel yang diteliti, peneliti hanya menggunakan ATM dan *Mobile Banking* sebagai variabel X.
3. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang.
4. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia”, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Secara parsial ATM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, artinya  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak menyatakan bahwa setiap kenaikan ATM 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
2. Secara parsial *Mobile Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, artinya  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak menyatakan bahwa setiap kenaikan *Mobile Banking* 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.
3. Secara simultan ATM dan *Mobile Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, artinya  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan ATM dan *Mobile Banking* maka akan meningkatkan Kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

#### **B. Saran**

Dari hasil analisis data dan pembahasan variabel Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank

Syariah Indonesia, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut ini:

1. Bank syariah Indonesia hendaknya lebih memperhatikan lagi kebutuhan nasabah dan fasilitas yang telah disediakan karena nasabah merupakan salah satu bagian terpenting untuk kemajuan dan keberhasilan perusahaan khususnya dibidang perbankan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* dan mesin ATM.
2. Kepada pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini dapat memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini, serta dapat menjadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti penelitian sejenis, kiranya peneliti ini dapat memberikan inspirasi dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap Kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Andrianto, dkk.(2019). *Manajemen Bank*. Jakarta: Qiara Media.
- Arafat, Muammar Yusmad. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bankir, Ikatan Bankir Indonesia. (2013). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gautama, Budi Siregar, Ali Hardana. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran &Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Kuncoro, Mudrajat.(2012). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga.
- Kemenag RI. (2012). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Banten: Kementerian Agama RI.
- Lupiyoadi. R. (2013).Manajemen Pemasaran jasa ( praktik dan teori). Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Muchtar, Bustari, dkk. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Edisi Pertama
- Nofinawati,“Gangguan Layanan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, [www.uin.syhada.ac.id](http://www.uin.syhada.ac.id)., Diakses Pada Tanggal 29 Maret 2024 Pukul 10.00 WIB.
- Nurhdi, dkk. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jawa Barat: Media Sains Indonesia.
- Priyanto,Dwi. (2014). *Pengelolaan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purwo, Edy Syaputro, Lintang Kurniawati, dkk. (2024). *Modernitas Layanan Perbankan Digitallisasi Dan Globalisasi*. Surakarta: Muhammadiyah university press.
- R, Julius. Latumaerissa. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Selemba Empat.
- Rosi, Fani Sarwo. (2016). *Teori Wawancara*. Yogyakarta: Leutiaprio.

- Supriyono, Maryanto. (2016) *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta:CV Andi Offset.
- Sari, Delima Lubis, Aliman Syahuri Zein (2022). *Pengantar Ekonomi Islam*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Grop.
- Sujarni,Wiratna. (2015).*Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syofian. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono, Agus Susanto. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lirse* (Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality and Satisfaction, 4th edn*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Tafsir Depang RI. (2009). *Kepuasan Nasabah (Tafsir Al-Quran Tematik), Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Lentera*, Jakarta.
- Tim Penyusunan Buku Panduan Akademik. (2018).*Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan tahun 2016* (padangsidimpuan, IAIN Padangsidimpuan.
- Tampubolon, Nelson, dkk. (2015). *Bijak Ber-Electronic Banking*. Jakarta: Ojk
- V. Wiratma Sujarweni. (2014). *Metodologi Penelitian, Cet. I*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

#### **Sumber Jurnal:**

- Arnita, Nurjuni, Miti Yarmunida & Yenti Sumarni.(2023). Pengaruh Self Service Technology (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia, *dalam Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Vol. 6, No. 1.
- Hadi , Syamsul Novi. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *Jurnal*, Universitas Islam Indonesia.
- Meilani, Any, Dian Sugiarti. (2022). Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.8, No. 3.

- Novita, Rahma Zahrotul Ula, Maslichah, Junaidi. (2022). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah, *dalam El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal* Vol. 3., No. 2.
- Saraswati, Henny Saraswati, dkk. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI), *dalam Jurnal Muqoddimah*, Vol. 1, No. 3.
- Siregar,Sahyu, Riyan Pradesyah. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe, *dalam Al Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 2.
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban dan Muhammad Iqbal.(2020) Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta, *Jurnal Manajemen Bisnis* Volume 2, No.1.

#### **Sumber Skripsi:**

- Auriel, Deva Yansapsa. (2022). Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Hadi, Urya Wijaya. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Husna, Nurul. (2019). Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda, *Skripsi*, UIN AR-RANIRY.
- Jauhariyah, Ifitahul. (2020). Pengaruh Self-Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah Di Indonesia, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Noor, Juliansyah. (2012). *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertai Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nir, Sekar Handareni. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan layanan Mobile Banking oleh Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Skripsi*, Universitas Islam Indonesia.
- Risa, Adik Pratiwi. (2022). *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital*

*Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta. Surakarta: Skripsi, Universitas Negeri Islam Raden Mas Said Surakarta.*

**Sumber Wawancara:**

Fadlilah, Hamni Nasution. (2024). Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Wawancara* (UIN Syahada Padangsidempuan).

Murroh, Adanan Nasution. (2024). Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Wawancara* (UIN Syahada Padangsidempuan).

## SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.  
NIP : 199302272019031008  
Nama : Indah Sari, M. E.  
NIDN : 202504903

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “ **Pengaruh *Self Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia**”.

Yang Disusun Oleh:

Nama : Nur Aini  
Nim : 19 401 00049  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1. ....
2. ....
3. ....

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, Juni 2024  
Validator

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

**Indah Sari, M. E.**  
**NIDN. 202504903**



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

Petunjuk:

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

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Pelayanan yang diberikan	1,2			
Respon petugas	3,4			
Fasilitas	5,6			
Memahami kebutuhan dan keinginan nasabah	7,8			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan,      Juni 2024

Validator

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

**Indah Sari, M. E.**  
**NIDN. 202504903**

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET Layanan *Mobile Banking* (X<sub>2</sub>)**

Petunjuk:

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

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Isi layanan	1, 2			
Kemudahan layanan	3, 4			
Daya tarik layanan	5, 6			
Keamanan layanan	7,8			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juni 2024

Validator

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

**Indah Sari, M. E.**  
**NIDN. 202504903**

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET Kepuasan Nasabah (Y)**

Petunjuk:

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

<b>Indikator</b>	<b>No. Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kesesuaian Harapan	1, 2			
Minat berkunjung kembali	3, 4			
Kesediaan merekomendasikan	5,6			

Catatan:

.....

.....

.....

Padangsidempuan, Juni 2024

Validator

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

**Indah Sari, M. E.**  
**NIDN. 202504903**

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan  
Responden  
*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan saya :

Nama : Nur Aini

NIM : 19 401 00049

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia”**. Sehubungan dengan itu saya mohon kesediaan dari Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Informasi yang Dosen berikan hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh–sungguh.

Atas bantuan dan kerjasama Dosen dalam menjawab pernyataan pada kuesioner ini, saya mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb*

Padangsidempuan, Juni 2024  
Hormat Saya

**Nur Aini**  
**Nim. 19 401 00049**

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan

Di-

Tempat

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan peneliti mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **“Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia”**.

Atas kesediaan bapak/ibu meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Hormat Saya,

NUR Aini

NIM. 19 401 00049

**ANGKET PENELITIAN**  
**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST)**  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA**  
**LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH**  
**INDONESIA**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
Alamat :  
Jenis Kelamin :

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

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

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

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

**A. Variabel dependen (Y) Kepuasan Nasabah**

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Layanan ATM di BSI memiliki kualitas sesuai dengan harapan saya					
2.	Pelayanan mobile banking di BSI memiliki kualitas sesuai dengan harapan					
3.	Saya akan terus menjadi nasabah bank syariah Indonesia.					
4.	Saya tertarik untuk melakukan transaksi selanjutnya di Bank Syariah Indonesia					
5.	Saya menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan layanan ATM dan Mobile Banking BSI yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia karena sangat membantu nasabah dalam bertransaksi.					
6.	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan ATM dan mobile banking BSI yang ditawarkan bank syariah Indonesia karena pelayanan yang memuaskan.					

**B. Variabel independen (X<sub>1</sub>) Layanan Automatic Teller Machine (ATM)**

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Layanan ATM BSI sesuai dengan yang dijanjikan					
2.	Tambahan biaya yang dikenakan saat menggunakan ATM BSI sesuai dengan yang diinformasikan					
3.	Anda merasa puas dengan pelayanan petugas ketika terdapat masalah dalam pengoperasian mesin ATM BSI					
4.	Petugas menanggapi kritik dan saran dari nasabah					
5.	Ruangan mesin ATM BSI bersih dan memberikan rasa kenyamanan					
6.	Bertransaksi menggunakan mesin ATM BSI karena aman dan dipercaya					
7.	Pelayanan ATM BSI sangat memahami kebutuhan nasabah bank syariah Indonesia.					
8.	Pelayanan missing ATM BSI yang mudah untuk ditemui keberadaannya.					



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

No.	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Isi layanan yang ada di aplikasi Mobile Banking BSI memiliki fitur transaksi yang lengkap					
2.	Fitur layanan aplikasi Mobile Banking BSI yang beragam memudahkan nasabah bertransaksi.					
3.	Penggunaan layanan mobile banking BSI dapat dioperasikan dengan mudah oleh nasabah bank syariah Indonesia.					
4.	Saya dapat menggunakan layanan aplikasi Mobile Banking BSI setiap saat sepanjang hari					
5.	Saya menggunakan layanan aplikasi Mobile Banking BSI karena menyediakan informasi yang saya butuhkan Selama saya melakukan transaksi perbankan.					
6.	Dalam transaksi perbankan saya sangat tergantung dengan Mobile Banking BSI					
7.	Saya merasa aman menggunakan layanan aplikasi mobile banking BSI dalam bertransaksi.					
8.	Layanan keamanan sangat tinggi sehingga tidak pernah terjadi kasus pembobolan data.					

Lampiran 1 Data Tentang Kepuasan Nasabah

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total
5	4	5	3	3	4	24
4	3	4	3	3	3	20
3	3	4	4	2	2	18
4	4	4	4	4	4	24
4	3	2	3	4	3	19
4	2	3	3	4	5	21
4	3	3	5	4	4	23
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	4	5	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	4	25
4	4	4	4	3	3	22
4	3	4	3	3	3	20
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	3	3	4	3	4	21
4	3	3	3	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	5	26
4	3	3	3	4	4	21
4	4	4	4	3	3	22
5	4	3	2	4	3	21
3	4	4	4	4	4	21

5	4	3	2	4	3	21
3	4	4	2	2	3	18
4	4	4	4	3	3	22
4	3	4	4	4	5	24
4	3	3	5	4	4	23
4	4	4	4	3	4	23
4	3	3	4	4	4	22
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	3	2	20
4	4	4	3	3	3	21
4	4	4	4	3	4	23
4	2	2	2	2	4	16
3	4	4	5	5	4	25
2	2	2	2	3	2	13
4	4	4	4	3	3	22
5	3	4	5	3	5	25
3	4	3	3	3	3	19
4	3	3	3	4	4	21
4	3	5	3	5	3	23
3	3	3	4	3	3	19
5	4	5	4	5	5	28
5	4	5	4	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	3	3	3	22
5	4	4	5	4	5	27
4	5	4	5	4	5	27

4	3	3	4	4	4	22
4	4	5	4	4	4	25
3	3	2	3	4	4	19

Lampiran 2 tentang layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*

X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	Total
4	4	4	4	5	5	4	5	35
5	5	4	5	5	5	4	5	38
4	4	4	5	4	4	4	4	33
4	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	3	4	4	3	4	30
3	3	4	3	4	3	3	4	27
4	4	4	4	4	3	4	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	4	3	4	3	4	30
4	3	4	4	4	3	4	3	29
4	3	4	3	3	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	3	3	3	3	27
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	4	3	3	3	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	4	31
3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	4	5	4	4	5	4	4	34
5	5	4	5	5	5	5	5	39
4	5	4	4	5	5	5	5	37

4	5	5	4	4	4	4	5	35
4	5	5	5	5	5	5	5	39
4	5	4	4	4	4	4	5	34
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	5	4	4	4	4	4	5	35
4	4	4	5	4	5	5	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	2	4	5	4	2	5	5	31
4	4	4	5	5	4	5	5	36
5	4	5	5	2	5	4	2	32
2	2	2	4	5	2	2	4	23
5	5	2	5	4	4	5	4	34
4	4	4	4	5	5	5	5	36
5	4	5	4	4	5	4	5	36
4	4	4	4	5	2	5	5	33
4	4	4	4	2	5	5	5	33
5	5	4	5	2	5	4	4	34
5	5	5	4	5	2	5	5	36
5	4	5	5	5	5	5	4	38
4	4	4	5	5	4	5	5	36
4	4	4	4	5	5	5	5	36
5	4	5	5	5	3	4	4	35
4	5	4	4	4	5	5	5	36
3	4	3	4	3	3	4	4	28
4	3	3	4	3	3	4	3	27
4	5	4	5	3	5	4	4	34

3	4	3	3	3	4	4	4	28
4	4	4	3	3	3	3	4	28
3	3	3	3	4	3	3	3	25
4	4	3	4	4	3	4	4	30

Lampiran 3 tentang layanan *Mobile Banking*

X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	Total
4	3	5	2	4	4	5	3	30
4	4	2	3	3	3	4	3	26
2	2	3	5	4	4	4	4	28
2	4	4	2	2	4	4	4	26
4	4	4	3	3	4	4	3	29
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	5	3	4	5	5	4	5	35
2	4	3	3	3	4	4	3	26
4	3	5	3	4	3	4	3	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	5	5	5	4	34
4	4	3	3	4	4	3	3	28
3	3	3	3	3	4	4	3	26
3	4	3	4	4	4	4	4	30
3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	3	4	3	3	3	4	4	28
4	5	3	3	4	3	4	4	30
3	4	3	4	3	5	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	3	4	4	3	3	29
4	4	3	4	3	3	3	4	28
3	3	3	4	4	4	4	4	29
4	3	2	4	3	2	3	2	23
4	4	4	4	5	4	4	4	33



5	3	3	2	4	3	4	3	27
3	4	3	3	3	4	3	4	27
3	4	5	4	4	4	3	4	31
4	5	5	4	3	4	4	3	32
4	4	3	4	5	4	4	4	32
3	4	3	3	4	4	4	4	29
4	5	4	4	3	4	4	4	32
4	4	5	5	5	5	4	4	36
2	3	3	4	4	4	4	3	27
3	4	3	3	3	3	4	3	26
2	4	2	2	3	3	4	4	24
4	4	3	4	4	4	4	4	31
1	1	3	2	4	4	2	3	20
3	3	3	4	4	4	4	3	28
3	4	4	3	3	4	5	5	31
4	4	3	3	4	4	3	5	30
4	3	4	4	3	3	4	4	29
3	5	3	4	3	3	3	4	28
4	4	3	2	1	3	3	4	24
5	4	4	4	5	5	5	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	2	4	4	4	30
3	4	4	4	3	4	4	4	30
4	5	5	4	3	4	5	4	34
4	4	3	3	4	4	4	4	30
4	4	5	4	5	4	4	5	35

4	4	4	4	5	5	5	5	36
3	4	4	3	4	4	4	3	29

Lampirannya 4. Data Tentang Statistik Deskriptif

<b>Descriptive Statistics</b>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	53	23	39	32.42	3.860
X2	53	20	37	29.64	3.380
Y	53	13	30	22.25	3.044
Valid N (listwise)	53				

Lampiran 5. Data Tentang Hasil Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.309*	.418**	.180	.273*	.494**	.636**
	Sig. (2-tailed)		.024	.002	.197	.048	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
Y2	Pearson Correlation	.309*	1	.612**	.373**	.216	.150	.642**
	Sig. (2-tailed)	.024		.000	.006	.120	.285	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
Y3	Pearson Correlation	.418**	.612**	1	.354**	.112	.192	.662**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.009	.424	.169	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
Y4	Pearson Correlation	.180	.373**	.354**	1	.343*	.516**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.197	.006	.009		.012	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
Y5	Pearson Correlation	.273*	.216	.112	.343*	1	.548**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.048	.120	.424	.012		.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
Y6	Pearson Correlation	.494**	.150	.192	.516**	.548**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.285	.169	.000	.000		.000
	N	53	53	53	53	53	53	53
Y	Pearson Correlation	.636**	.642**	.662**	.715**	.627**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53	53

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

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

Lampiran 6. Data Tentang Hasil Validitas Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.590**	.488**	.502**	.081	.371**	.455**	.180	.666**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.567	.006	.001	.196	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.2	Pearson Correlation	.590**	1	.286*	.312*	.125	.561**	.462**	.451**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000		.038	.023	.373	.000	.000	.001	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.3	Pearson Correlation	.488**	.286*	1	.239	.133	.344*	.295*	.217	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.038		.084	.342	.012	.032	.119	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.4	Pearson Correlation	.502**	.312*	.239	1	.253	.354**	.579**	.268	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.084		.068	.009	.000	.052	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.5	Pearson Correlation	.081	.125	.133	.253	1	.021	.379**	.562**	.509**
	Sig. (2-tailed)	.567	.373	.342	.068		.881	.005	.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.6	Pearson Correlation	.371**	.561**	.344*	.354**	.021	1	.402**	.289*	.662**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.012	.009	.881		.003	.036	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.7	Pearson Correlation	.455**	.462**	.295*	.579**	.379**	.402**	1	.573**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.032	.000	.005	.003		.000	.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1.8	Pearson Correlation	.180	.451**	.217	.268	.562**	.289*	.573**	1	.690**
	Sig. (2-tailed)	.196	.001	.119	.052	.000	.036	.000		.000
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X1	Pearson Correlation	.666**	.722**	.551**	.651**	.509**	.662**	.787**	.690**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53

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

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

### Lampiran 7. Data Tentang Hasil Validitas Layanan Mobile Banking (X2)

Correlations									
	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2.4	X2.5	X2. 6	X2.7	X2. 8	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.369**	.291*	.154	.226	-.012	.268	.175	.556**
Sig. (2-tailed)		.007	.034	.271	.104	.934	.053	.210	.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.2 Pearson Correlation	.369**	1	.160	.165	-.099	.113	.178	.353**	.475**
Sig. (2-tailed)	.007		.254	.239	.482	.421	.203	.009	.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.3 Pearson Correlation	.291*	.160	1	.206	.198	.354**	.362**	.199	.602**
Sig. (2-tailed)	.034	.254		.139	.156	.009	.008	.153	.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.4 Pearson Correlation	.154	.165	.206	1	.363**	.343*	.187	.279*	.584**
Sig. (2-tailed)	.271	.239	.139		.008	.012	.179	.043	.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.5 Pearson Correlation	.226	-.099	.198	.363**	1	.501**	.243	.256	.595**
Sig. (2-tailed)	.104	.482	.156	.008		.000	.080	.064	.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.6 Pearson Correlation	-.012	.113	.354**	.343*	.501**	1	.381**	.447**	.645**
Sig. (2-tailed)	.934	.421	.009	.012	.000		.005	.001	.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.7 Pearson Correlation	.268	.178	.362**	.187	.243	.381**	1	.291*	.593**
Sig. (2-tailed)	.053	.203	.008	.179	.080	.005		.035	.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2.8 Pearson Correlation	.175	.353**	.199	.279*	.256	.447**	.291*	1	.620**
Sig. (2-tailed)	.210	.009	.153	.043	.064	.001	.035		.000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53
X2 Pearson Correlation	.556**	.475**	.602**	.584**	.595**	.645**	.593**	.620**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53

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

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

**Lampiran 8. Data Tentang Hasil Reliabilitas kepuasan nasabah (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	6

**Lampiran 9. Data Tentang Hasil Reliabilitas Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	8

**Lampiran 10. Data Tentang Hasil Reliabilitas Layanan *Mobile Banking* (X2)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	8

**Lampiran 11. Data Tentang Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		53
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36437118
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.054
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

**Lampiran 12. Data Tentang Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.979	1.022
	X2	.979	1.022

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran 13. Data Tentang 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	.630 <sup>a</sup>	.397	.373	2.411

a. Predictors: (Constant), X2, X1  
b. Dependent Variable: Y

**Lampiran 14. Data Tentang Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.625	4.405		1.050	.299
	X1	.322	.888	.328	1.852	.002
	X2	.570	.100	.633	5.703	.000

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran 15. Data Tentang Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191.118	2	95.559	16.436	.000 <sup>b</sup>
	Residual	290.693	50	5.814		
	Total	481.811	52			

a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X2, X1



**Lampiran 16. Data Tentang Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.625	4.405		1.050	.299
	X1	.322	.888	.328	1.852	.002
	X2	.570	.100	.633	5.703	.000

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran 17 Tabel Distribusi Uji t**

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6,314	12,706
2	2,920	4,303
3	2,353	3,182
4	2,132	2,776
5	2,015	2,571
6	1,943	2,447
7	1,895	2,365
8	1,860	2,306
9	1,833	2,262
10	1,812	2,228
11	1,796	2,201
12	1,782	2,179
13	1,771	2,160
14	1,761	2,145
15	1,753	2,131
16	1,746	2,120
17	1,740	2,110
18	1,734	2,101
19	1,729	2,093
20	1,725	2,086
21	1,721	2,080
22	1,717	2,074
23	1,714	2,069
24	1,711	2,064

25	1,708	2,060
26	1,706	2,056
27	1,703	2,052
28	1,701	2,048
29	1,699	2,045
30	1,697	2,042
31	1,696	2,040
32	1,694	2,037
33	1,692	2,035
34	1,691	2,032
35	1,690	2,030
36	1,688	2,028
37	1,687	2,026
38	1,686	2,024
39	1,685	2,023
40	1,684	2,021
41	1,683	2,020
42	1,682	2,018
43	1,681	2,017
44	1,680	2,015
45	1,679	2,014
46	1,679	2,013
47	1,678	2,012
48	1,677	2,011
49	1,677	2,010
50	1,676	2,009

**Lampiran 18 Tabel Distribusi Uji f**

**Tabel Uji F**

$\alpha =$ <b>0,05</b>	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n$ $-k-1)$	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420

22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138

49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126

**DOKUMENTASI PENELITIAN DENGAN DOSEN FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS ISLAM UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUA**



Dokumentasi Penyebaran Angket Dengan Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan Putri Bunga Melliana Daulay, M.Si



Dokumentasi Penyebaran Angket Dengan Dosen Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan Sulaiman Efendi Siregar, M.E.



Dokumentasi Penyebaran Angket Dengan Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.



Dokumentasi Penyebaran Angket Dengan Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan M. Yarham, M.H.





Dokumentasi Penyebaran Angket Dengan Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan Rizki Amalia Zahra Lubis, M.Si



Dokumentasi Penyebaran Angket Dengan Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan Indah Sari, M.E.



**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 : 0339 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/12/2023 15 Desember 2023  
Sifat : Biasa  
Lamp : 1 berkas  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth;

1. Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E : Pembimbing I
2. Indah Sari, M.E : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi tersebut di bawah ini :

Nama : Nur Aini  
NIM : 1940100049  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia.**

diharap kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Hadi Nasser Hasibuan, M.Si  
1525200604 1 004

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.