

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE*  
*BANKING* DAN ATM TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH BANK  
SYARIAH INDONESIA**



**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**PUTRI IRAWAN HARAHAP  
NIM. 19 401 00061**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2024**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**



**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**PUTRI IRAWAN HARAHAHAP  
NIM. 19 401 00061**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BAN SYARIAH INDONESIA**



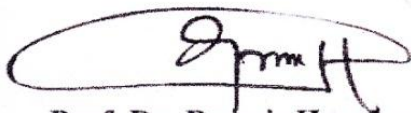
**SKRIPSI**

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

**Oleh**


**PUTRI IRAWAN HARAHAHAP  
NIM. 19 401 00061**

**PEMBIMBING I**



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HL., M.Si.**  
NIP. 197808182009011015

**PEMBIMBING II**



**Indah Permatasari Siregar, M.Si.**  
NIP. 199305242020122005

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2024**

Hal: Skripsi  
An. **PUTRI IRAWAN HARAHAHAP**

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

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

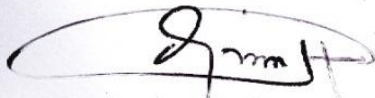
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. **PUTRI IRAWAN HARAHAHAP** yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN ATM TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BAN SYARIAH INDONESIA**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima 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**



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HL., M.Si.**  
**NIP. 197808182009011015**

**PEMBIMBING II**



**Indah Permatasari Siregar, M.Si.**  
**NIP. 199305242020122005**



## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

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

Nama : Putri Irawan Harahap  
NIM : 19 401 00061  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Atm Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia**

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 Oktober 2024  
Saya yang Menyatakan,



**Putri Irawan Harahap**  
**NIM. 19 401 00061**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama                                Putri Irawan Harahap  
NIM                                    : 19 401 00061  
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 Padangsidimpuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Atm Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di                    : Padangsidimpuan  
Pada tanggal            : 31 Oktober 2024  
Yang menyatakan,



**Putri Irawan Harahap**  
**NIM. 19 401 00061**



**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** : Putri Irawan Harahap  
**NIM** : 19 401 00061  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

**Ketua**

**Azwar Hamid, M.A.**  
**NIDN. 2111038601**

**Sekretaris**

**Windari, SE., M.A**  
**NIDN. 2010058301**

**Anggota**

**Azwar Hamid, M.A.**  
**NIDN. 2111038601**

**Windari, SE., M.A**  
**NIDN. 2010058301**

**Indah Permatasari Siregar, M.Si**  
**NIDN. 2024059302**

**Ananda Anugrah Nasution, M.Si**  
**NIDN. 011709102**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa/ 19 November 2024  
**Pukul** : 09.00 WIB – 12.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 70,5 (B)  
**Indeks Predikat Kumulatif** : 3.14  
**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, Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE  
BANKING DAN ATM TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH  
INDONESIA**

**NAMA : PUTRI IRAWAN HARAHAHAP**  
**NIM : 19 401 00061**

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

Padangsidempuan, 06 Februari 2025  
Dekan,



**Prof. Dr. Barwis Harahap, S.H.I.,M. Si.**  
**NIP. 1978018 200901 1 015**



## ABSTRAK

**Nama : Putri Irawan Harahap**

**NIM : 1940100061**

**Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia**

Permasalahan dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh mahasiswa yang merasa tidak puas dalam menggunakan layanan digital seperti ATM dan Mobile Banking, kendala yang mereka alami dalam menggunakan ATM yaitu masih sedikit mesin ATM yang ada di Padangsidempuan, penarikan uang di mesin ATM yang terkadang kehabisan. Sedangkan layanan Mobile Banking yaitu transaksi bergantung dengan jaringan internet, apabila jaringan nasabah sedang terganggu maka nasabah tidak dapat melakukan transaksi, dan dengan kemudahan transaksi yang ditawarkan membuat nasabah lebih boros. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan program studi perbankan syariah angkatan 2020, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan program studi perbankan syariah angkatan 2020, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan program studi perbankan syariah angkatan 2020. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 64 responden. Teknik pengambilan sampel probabilitas (*probability sampling*) dengan metode penarikan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil angket atau kuesioner 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, uji F) uji regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada taraf signifikan 5% dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan ATM mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudian uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dan kualitas layanan ATM secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

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

## **ABSTRACT**

**Name** : Putri Irawan Harahap  
**Reg. Number** : 1940100061  
**Title** : *The Influence of Mobile Banking and ATM Service Quality on the Level of Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Banks*

*The problem in this research was motivated by students who felt dissatisfied with using digital services such as ATMs and Mobile Banking, the obstacles they experienced in using ATMs were that there were still few ATM machines in Padangsidempuan, withdrawing money at ATM machines sometimes ran out. Meanwhile, the Mobile Banking service, namely transactions that depend on the internet network, if the customer's network is disrupted, the customer cannot carry out transactions, and the ease of transactions offered makes customers more wasteful. The aim of this research is to determine the influence of the quality of mobile banking services on the level of Indonesian Sharia customer satisfaction among FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan students of the 2020 sharia banking study program, to determine the influence of ATM service quality on the level of Indonesian Sharia customer satisfaction among FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan students of the study program sharia banking class of 2020, to determine the influence of the quality of mobile banking and ATM services on the level of satisfaction of Indonesian sharia customers among FEBI students UIN SYAHADA Padangsidempuan sharia banking study program class of 2020. This type of research is quantitative research, this research uses a sample of 64 respondents. Probability sampling technique using a simple random sampling method. The type of data used is primary data obtained from the results of questionnaires or questionnaires. The data analysis used is validity test, reliability test, basic assumption test (normality test and linearity test), classical assumption test (multicollinearity test and heteroscedasticity test), hypothesis test ( R test, t test, F test) multiple linear regression test. Based on the results of the partial test (t test) at a significance level of 5% in this research, it is known that the quality of mobile banking services has a significant influence on customer satisfaction, the quality of ATM services has a significant influence on customer satisfaction, then the F test shows that the quality of mobile banking services and the quality of ATM services together have a significant influence on customer satisfaction.*

**Keywords** : *mobile banking, Automatic Teller Machine (ATM) customer satisfaction.*



## خلاصة

الاسم : الأميرة إيراوان هارهاب  
الرقم : ١٩٤٠١٠٠٠٦١  
العنوان : تأثير جودة الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي على مستوى رضا العملاء في البنوك الشرعية الإندونيسية

كانت المشكلة في هذا البحث هي الدافع وراء الطلاب الذين شعروا بعدم الرضا عن استخدام الخدمات الرقمية مثل أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وكانت العقبات التي واجهوها في استخدام أجهزة الصراف الآلي هي أنه لا يزال هناك عدد قليل من أجهزة الصراف الآلي في بادانجسيديمبونان، وكان سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي ينفذ في بعض الأحيان. وفي الوقت نفسه، فإن الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول، وهي المعاملات التي تعتمد على شبكة الإنترنت، إذا تعطلت شبكة العميل، لا يستطيع العميل إجراء المعاملات، كما أن سهولة المعاملات المقدمة تجعل العملاء أكثر إهدارًا. الهدف من هذا البحث هو تحديد تأثير جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على مستوى رضا عملاء الشريعة الإندونيسية بين طلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية، جامعة الشيخ علي حسن أحمد أدارى الإسلامية الحكومية في بادانجسيديمبونان في برنامج الدراسة المصرفية الشرعية لعام ٢٠٢٠، لتحديد تأثير جودة خدمة أجهزة الصراف الآلي على المستوى. رضا عملاء الشريعة الإندونيسية بين طلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية، جامعة الشيخ علي حسن أحمد أدارى الإسلامية الحكومية في بادانجسيديمبونان من برنامج الدراسة فنة الخدمات المصرفية الشرعية لعام ٢٠٢٠، لتحديد تأثير جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وخدمات الصراف الآلي على مستوى رضا عملاء الشريعة الإندونيسيين بين طلاب كلية الاقتصاد والأعمال الإسلامية، جامعة الشيخ علي حسن أحمد أدارى الإسلامية الحكومية في بادانجسيديمبونان برنامج الدراسة المصرفية للشريعة الإسلامية لعام ٢٠٢٠. هذا النوع من البحث هو بحث كمي، يستخدم هذا البحث عينة مكونة من ٦٤ مبحوثًا. تقنية أخذ العينات الاحتمالية باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية البسيطة. نوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من نتائج الاستبيانات أو الاستبيانات. تحليل البيانات المستخدم هو اختبار الصلاحية، اختبار الموثوقية، اختبار الافتراض الأساسي (اختبار الحالة الطبيعية واختبار الخطية)، اختبار الافتراض الكلاسيكي (اختبار الخطية المتعددة واختبار التغايرية). اختبار الفرضيات (اختبار R، اختبار T، اختبار F) اختبار الانحدار الخطي المتعدد. استناداً إلى نتائج الاختبار الجزئي (t test) عند مستوى دلالة ٥% في هذا البحث، فمن المعروف أن جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لها تأثير كبير على رضا العملاء، كما أن جودة خدمات الصراف الآلي لها تأثير كبير. على رضا العملاء، فإن اختبار F يوضح أن جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وجودة خدمات أجهزة الصراف الآلي معاً لهما تأثير كبير على رضا العملاء.

الكلمات المفتاحية : الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، رضا عملاء أجهزة الصراف الآلي.

## 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 Kualitas Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah 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 Ahnad 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 IAIN 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, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dr. 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 UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Bapak Prof.Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Indah permatasari siregar, M. Si. 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 UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Uin Syahada Padangsidempuan.
8. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Alm. Budi Irawan Harahap dan Ibunda tercinta Irma Khairani Dalimunthe) 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.
9. Terimakasih kepada seluruh keluarga saya Andre Irawan Harahap kepada adik peneliti Raja Irawan Harahap 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.
10. Serta teman-teman seperjuangan Nur Aini, Insan Sumarni Tambunan 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.



11. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini, yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan memberikan motivasi sampai skripsi ini selesai.
12. 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. *Aamiin ya robbal'alamiin.*

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 31 Oktober 2024  
Peneliti,

**Putri Irawan Harahap**  
**NIM. 1940100061**

## 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	ħa	ħ	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	žā	ž	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 alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
ي.....	<i>Kasrah dan ya</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 *dommah*, 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 system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

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



a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

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

b. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

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

## 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

<b>HALAMAN SAMPEL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQSYAH</b>	
<b>PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB- LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Batasan Masalah .....	10
D. Definisi Operasional Variabel .....	10
E. Perumusan Masalah .....	12
F. Tujuan Penelitian .....	12
G. Manfaat Penelitian .....	13
H. Sistematika Pembahasan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Kerangka Teori.....	14
1. Kepuasan Nasabah. ....	14
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	15
b. Kepuasan Nasabah Dalam Islam.....	17
c. Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ....	20
2. Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> . ....	20
a. Kualitas Layanan.....	20
b. <i>Mobile Banking</i> . ....	21
c. <i>Mobile Banking</i> dari Perspektif Islam. ....	25
d. Perbedaan <i>Mobile Banking</i> Syariah dengan Konvensional. ....	26
e. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah. ....	26
f. Indikator <i>Mobile Banking</i> .....	27
3. <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM). ....	28
a. Pengertian <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) .....	28
b. Jenis-Jenis ATM.....	29
c. Pengaruh Kualitas Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah. ....	30
d. Indikator ATM. ....	30

B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Pikir .....	42
D. Hipotesis.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	45
B. Jenis Penelitian.....	45
C. Populasi Dan Sampel .....	45
1. Populasi .....	45
2. Sampel .....	46
D. Sumber Data.....	48
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	49
1. Wawancara.....	49
2. Dokumentasi.....	49
3. Angket Atau Kuesioner.....	49
F. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	51
G. Teknik Analisis Data.....	53
1. Pengujian Asumsi Dasar.....	53
2. Pengujian Asumsi Klasik.....	54
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4. Uji Hipotesis .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>58</b>
<b>B. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....</b>	<b>62</b>
<b>C. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>64</b>
1. Pengujian Asumsi Dasar.....	64
2. Pengujian Asumsi Klasik.....	66
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
4. Uji Hipotesis.....	68
<b>D. Pembahasan Penelitian.....</b>	<b>70</b>
<b>E. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>73</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>75</b>
<b>B. Implikasi.....</b>	<b>75</b>
<b>C. Saran.....</b>	<b>75</b>

**DAFTAR PUSTAKA**  
**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 .....	32
Tabel III.1	Populasi Penelitian .....	46
Tabel III.2	Jumlah Sampel Penelitian .....	48
Tabel III.3	Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner .....	50
Tabel III.4	Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Nasabah Dan <i>Self Service Technology</i> .....	50
Tabel IV.1	Layanan ATM.....	62
Tabel IV.2	Layanan <i>Mobile Banking</i> .....	63
Tabel IV.3	Kepuasan Nasabah .....	63
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	64
Tabel IV.5	Hasil Uji Deskriptif.....	64
Tabel IV.6	Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel IV. 7	Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Tabel IV. 8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel IV.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
Tabel IV.10	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	69
Tabel IV.11	Hasil Uji Simultan ( Uji F) .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> dan ATM.....	6
Gambar II.1 Kerangka Pikir .....	43
Gambar IV.1 Heterokedastisitas .....	66



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada masa sekarang ini, kebutuhan akan informasi dan komunikasi semakin tinggi. Kebutuhan tersebut dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Hal ini membuat masyarakat membutuhkan sesuatu yang cepat dan mudah untuk setiap kegiatan yang dilakukan. Kebutuhan ini juga diharapkan masyarakat pada kegiatan ekonomi mereka, salah satunya adalah sistem pembayaran. Sistem pembayaran berbasis teknologi tersebut diadopsi menjadi sistem pembayaran elektronik. Sistem pembayaran itu menawarkan berbagai keuntungan dan manfaat yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat banyak di era globalisasi.

Sektor perbankan merasakan dampak perkembangan *e-business*, kemajuan teknologi informasi, komunikasi, dan internet. Berbagai cara dilakukan oleh perbankan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Bank seakan berlomba untuk memenangkan persaingan dalam merebut jumlah nasabah sebanyak mungkin. Bank mulai banyak berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan Perbankan Elektronik (*electronic banking*) adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Rezki **Arianty** Akob, Zulfikry Sukarno, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar, *dalam Jurnal*



Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *Mobile Banking* (M-Banking). Produk mobile banking merupakan layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *SMS Banking* dan *internet banking*. Layanan *mobile banking* digunakan dengan perangkat *smartphone* seperti Apple, dan HP dengan sistem operasi berbasis android serta windows.<sup>2</sup>

*Mobile Banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat khususnya diperkotaan yang memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank syariah. Jenis-jenis layanan perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking* relatif sama dengan internet banking seperti transfer dana antar rekening atau ke bank lain; informasi saldo dan mutasi rekening; pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat, dan lain-lain; pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa HP, kuota data, dan lain-lain; dan layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing.

Kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang

---

*Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, Vol. 11, No. 2, Tahun 2022, hlm. 270.

<sup>2</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktek*, (Sleman: Deepublish, 2018), hlm. 79.

diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.<sup>3</sup>

Tujuan digitalisasi perbankan adalah untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan adalah hal yang sangat penting dalam industri perbankan yang bergerak di bidang produk dan jasa. Nasabah akan dengan mudah berpindah ke bank lain jika nasabah tidak memperoleh apa yang diharapkan. Hal ini membuat industri perbankan syariah untuk selalu berinovasi dan berkreasi agar mampu bersaing dengan bank konvensional untuk mempertahankan loyalitas dan kepercayaan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi utama bank syariah adalah dengan mengukur seberapa besar tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.

Kualitas dan kepuasan nasabah sangat berkaitan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan yang seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Bank yang gagal memuaskan nasabahnya melalui pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah jika nasabah tidak merasa tidak puas dengan pelayanan bank tersebut maka akan menyampaikan ketidakpuasannya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan nasabah. Oleh karena itu, setiap bank wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan

---

<sup>3</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Pengantar Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 213.

sistem pengendalian kualitas pelayanan sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.<sup>4</sup>

PT Bank Syariah Indonesia Tbk, juga terus melakukan transformasi digital untuk menghadirkan kemudahan layanan keuangan bagi nasabah dan masyarakat, termasuk membuka rekening secara daring (*online*) Melalui pengembangan aplikasi BSI Mobile yakni fitur terbaru *Know Your Customer-Biometric*, calon nasabah BSI kini dapat membuka rekening tabungan secara online dengan cepat, mudah dan aman. Terobosan ini tentunya ditujukan untuk memberikan kenyamanan lebih kepada para calon nasabah BSI. Dari data resmi yang dikeluarkan oleh pihak BSI mengenai data pengguna *mobile banking* dan ATM BSI tersaji pada Tabel 1.

**Tabel I.1**  
**Data Pengguna *Mobile Banking* dan ATM BSI Tahun 2022-2023**

No.	Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Pengguna ATM
1.	2022	124,54 juta	17,9 juta
2.	2023	187,20 juta	19,22 juta

*Sumber : Data Pertumbuhan Mobile Banking dan ATM BSI tahun 2022-2023*

Berdasarkan tabel I.1 menunjukkan jumlah pengguna *mobile banking* BSI pada tahun 2022 tercatat 2,5 juta meningkat menjadi 4,44 juta pengguna pada tahun 2023. Di lihat dari jumlah transaksi bank syariah indonesia, jumlah transaksi pada 2022 lalu sebanyak 124,54 juta meningkat menjadi 187,20 juta pada tahun 2023. Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah minat pengguna *mobile banking*. Kemudian jumlah pengguna ATM BSI di lihat dari jumlah transaksi bank syariah indonesia, jumlah transaksi

---

<sup>4</sup> Irsan Andri Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan", *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 6, No.2, Tahun 2018, hlm. 110.

pada 2022 lalu sebanyak 17,9 juta meningkat menjadi 19,22 juta pada tahun 2023. Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan jumlah minat pengguna ATM BSI.<sup>5</sup>

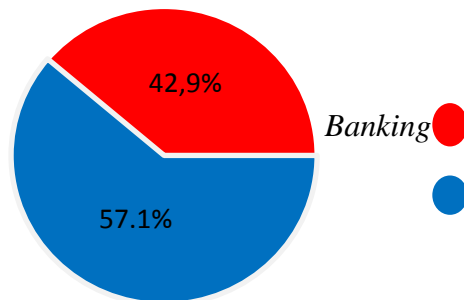
Sampai saat ini, UIN SYAHADA Padangsidimpuan telah bekerjasama dengan lembaga keuangan bank yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam proses pembayaran uang kuliah. Kerjasama yang terjalin antara kedua belah pihak, memegang peranan penting dalam pelayanan jasa transaksi keuangan pada mahasiswa. Bank Syariah Indonesia (BSI) berupaya untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik pada mahasiswa, diantaranya seperti transaksi pembayaran uang kuliah. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia harus meningkatkan kualitas layanan yang ada pada *Mobile banking* guna memudahkan setiap nasabahnya yang akan melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil survey yang disebarkan peneliti melalui *google form*. Survey dilakukan pada tanggal 20 maret 2024 kepada 25 mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan, survey yang dilakukan untuk mengetahui berapa banyak mahasiswa yang menggunakan layanan *mobile banking* dan ATM Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>5</sup> Bank Syariah Indonesia, *Data Pertumbuhan Mobile Banking dan ATM BSI Tahun 2022-2023*, <https://www.bsimaslahat.org>, diakses pada tanggal 26 Maret 2024.

**Gambar I.1**  
**Penggunaan Layanan *Mobile Banking* dan ATM**



Berdasarkan hasil penyebaran survey diatas dapat di lihat bahwa dari 25 mahasiswa, yang menggunakan layanan *mobile banking* BSI sebesar 42,9% atau 11 mahasiswa dan ATM BSI sebesar 57,1% atau 14 mahasiswa. Dapat disimpulkan bahwa mahasiswa lebih banyak menggunakan ATM daripada *mobile banking*.

Hal ini bisa dikatakan mahasiswa mengalami masa transisi dimana sebelumnya dalam urusan pembayaran keuangan perkuliahan mahasiswa tersebut melakukan transaksi langsung datang ke bank untuk melakukan setor tunai melalui *teller bank*. Sekarang ini, mahasiswa tidak lagi melakukan proses pembayaran tersebut dikarenakan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) mengeluarkan layanan *Mobile banking* untuk mengcover transaksi tersebut. Sehingga ada aspek yang dirasakan oleh mahasiswa akan ekspektasi terhadap kepuasan dengan terjadinya perubahan tersebut. Ini tentu menyebabkan setiap mahasiswa diharuskan memiliki akun rekening maupun *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) tersebut untuk bisa melakukan transaksi tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Intan Dina, dkk hasil penelitian menunjukkan bahwa:

Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,400 berarti variabel (X) kualitas layanan secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 40% sisanya 60%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.<sup>6</sup>

Menurut Barnes kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.<sup>7</sup>

Menurut Lupiyoadi dalam bukunya mengemukakan suatu pelanggan akan muncul rasa puas jika terpenuhinya harapannya serta akan merasa sangat puas apabila melampaui harapannya. Hubungan yang kuat antara kualitas layanan ATM dan kepuasan pelanggan. 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. 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*

---

<sup>6</sup> Intan Dina, Farid Fathony Ashal & Ismail Rasyid Ridla Tarigan, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam, dalam *Journal of Sharia Economics*, Vol. 3, No. 2 Tahun 2022, hlm. 198.

<sup>7</sup> Barnes, *Secret of Customer Relationship Management*, (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 64.



akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah bank syariah agar tetap loyal.<sup>8</sup>

Berdasarkan Fenomena di bulan Mei 2023 yang lalu, 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>9</sup>

Hubungan yang kuat antara kualitas layanan ATM dan kepuasan pelanggan. 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. 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

---

<sup>8</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>9</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.

loyalitas nasabah bank syariah. Semakin baik kualitas layanan mobile banking akan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya akan mendorong nasabah bank syariah agar tetap loyal.

Berikut hasil observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia menggunakan layanan *mobile banking* dan ATM. Wawancara dengan saudari Nur Azizah seorang mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Saya menggunakan layanan ATM dan *Mobile Banking*, dan beliau juga merasa tidak puas dalam menggunakan ATM karena saya pernah mengalami kendala seperti jaringan tidak stabil, penarikan uang di mesin ATM yang terkadang kehabisan.

Wawancara dengan saudari Siti Aisyah seorang mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidempuan mengatakan bahwa:

Saya menggunakan tabungan BSI sekitar dua setengah tahun dan aktif menggunakan *Mobile Banking*, saya merasa menggunakan *Mobile Banking* lebih praktis ketimbang datang langsung ke teller, saya juga merasa tidak puas dalam menggunakan mobil banking karena pernah mengalami saldo nyangkut yaitu ketika pembayaran UKT saldonya terpotong tapi UKT belum terbayar dan pengurusannya perlu waktu 5 sampai 14 hari sesuai jam kerja.<sup>10</sup>

Mahasiswa menyatakan ketidakpuasannya terhadap aplikasi *Mobile Banking* ini, banyak mahasiswa yang mengeluhkan terkait kemudahan dari aplikasi *Mobile Banking* karena sering sekali mengalami kegagalan transaksi. Penggunaan kata sandi yang dilakukan ketika masuk kedalam tiap menu transaksi dan ketika ingin transaksi menyebabkan penggunaan *Mobile Banking* terasa ribet. Keamanan yang diragukan karena tidak otomatis terlogout saat selesai digunakan.

---

<sup>10</sup> Siti Aisyah, *Mahasiswa FEBI, Wawancara* (UIN Syahada Padangsidempuan, 01 April 2024, Pukul 10.00 WIB).

Kendala yang mereka alami dalam menggunakan ATM yaitu masih sedikit mesin ATM yang ada di Padangsidimpuan, penarikan uang di mesin ATM yang terkadang kehabisan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan peneliti tertarik untuk meneliti kasus tersebut. Oleh sebab itu, judul penelitian pada permasalahan tersebut yaitu, “**Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya indikator tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking*.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan, peneliti membatasi masalah penelitian karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan dana, yang dimiliki peneliti. Pembatasan masalah dilakukan peneliti guna hasil penelitian mudah dipahami dan menjadi terarah pada permasalahan yang dikaji. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.

## **D. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel I.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Menurut Philip Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. <sup>11</sup>	1. Kesesuaian harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Merekomendasikan.	Ordinal
2.	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> (X <sub>1</sub> )	Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan nasabah. <sup>12</sup> <i>Mobile banking</i> merupakan fasilitas dari perbankan yang memanfaatkan jaringan komunikasi berupa <i>handphone</i> yang sering disebut sebagai <i>SMS banking</i> . <sup>13</sup>	1. Kecepatan 2. Keamanan 3. Keakuratan 4. Kepercayaan	Ordinal
3.	Kualitas layanan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) (X <sub>2</sub> )	ATM merupakan fasilitas perbankan 24 jam untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang. Ukuran seberapa bagus tingkat fasilitas yang diberikan terhadap harapan nasabah <sup>14</sup>	1. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Ordinal

<sup>11</sup> M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, ( Jakarta : Bumi Aksara, 2015), hlm. 237.

<sup>12</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta : Prenadamedia, 2017), hlm. 67.

<sup>13</sup> Wardhana, Aditya, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-. Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia", dalam *Derema Jurnal Manajemen*, Vol. 10, No. 2, 2015, hlm. 273.

<sup>14</sup> Maslakatus Solikah, *Pengaruh Automati Teller Machine ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kc Madiun*, (Ponorogo : Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019), hlm. 30.

			5. Jaminan (Assurance)	
--	--	--	---------------------------	--

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan sehingga rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan program studi perbankan syariah angkatan 2020?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan program studi perbankan syariah angkatan 2020?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan program studi perbankan syariah angkatan 2020?

### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Syariah Indonesia pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka kegunaan penelitian ini memiliki manfaat untuk pihak-pihak tertentu diantaranya yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan memberi nilai kegunaan bagi peneliti yang mana dapat menambah wawasan dan pengalaman atas permasalahan yang terjadi dikalangan masyarakat. Penelitian ini juga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dalam menambah referensi penelitiannya.

2. Bagi UIN SYAHADA Padangsidimpuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah *literature* di perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan serta dapat disajikan bahan bacaan atau *literature* penelitian-penelitian selanjutnya bilamana perlu.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dilakukan untuk memberi wawasan kepada masyarakat. Penelitian tersebut juga berguna agar tidak terjadi kesalahpahaman atas berbagai pihak yang beredar dilingkungan masyarakat dengan menyebarkan hasil informasi yang positif.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

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

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

Kepuasan nasabah adalah tujuan yang ditetapkan bagi siapa saja yang membeli barang atau menggunakan layanan dengan maksud agar nasabah mencapainya. Realitas dan harapan ini bergabung untuk membentuk kepuasan nasabah. Penilaian nasabah atau konsumen terhadap karakteristik atau fitur barang atau jasa disebut kepuasan dan diukur dengan seberapa baik tuntutan nasabah terpenuhi. Reaksi nasabah terhadap seberapa baik kinerja suatu produk dan memenuhi harapan mereka dikenal sebagai kepuasan. Selain itu, kepuasan pelanggan mengacu pada sikap seseorang tentang barang atau jasa setelah mereka membeli atau menggunakannya. Bahwa kepuasan nasabah berupa emosi mereka atas kinerja suatu produk dan harapan mereka. Kesan keseluruhan seseorang terhadap suatu produk dan jasa setelah membeli atau menggunakannya disebut sebagai kepuasan nasabah.<sup>1</sup>

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan,

---

<sup>1</sup> Dinda Ayu Agustina, Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo, dalam *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Vol. 6, No. 1 Tahun 2023, hlm. 183.

pelanggan amat puas atau senang.<sup>2</sup>Konteks teori *consumer behavior*, kepuasan didefinisikan dari pengalaman konsumen setelah merasakan dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang telah disediakan oleh pemasar atau perusahaan. Kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen dan hasil penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah Maslakatus Solikah,”*Pengaruh Automati Teller Machine ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Madiun, Skripsi, (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo)*, memberi tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani bahwa kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi dalam beberapa faktor dimensi, yaitu:<sup>3</sup>

- 1) *Product-Related Factors*. Faktor-faktor yang digunakan untuk suatu produk yang melibatkan penantian manfaat yang akan diberikan.
- 2) *Service-related factors*. Faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan suatu perusahaan.
- 3) *Purchase factors*. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian.

#### b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Muhammad Ibnu Rosyid, “Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA di Bandung, *dalam Jurnal e-Proceeding of Management*, Vol. 6, No. 3 Desember 2019, hlm. 3.

<sup>3</sup> Rambat Lumpiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), hlm. 78.

1) Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode-metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk direspon dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan.

2) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih, agar dapat mengetahui dan memahami mengapa berhenti atau pindah. Pemantauan *customer loss rate* penting, karena peningkatan *customer loss rate* berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

3) Survei Kepuasan Pelanggan

Lembaga riset independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan.

4) *Ghost Shopping*

Mempekerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pembeli dan mereka harus melaporkan tentang kekuatan dan kelemahan produk yang mereka alami waktu membeli.

---

<sup>4</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2016), hlm. 278.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator dari kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Looney, adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh nasabah dengan yang sudah diberikan oleh perusahaan, meliputi:

- a) Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan,
- b) Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan,
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat Menggunakan/Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang telah disediakan sangat memadai.

---

<sup>5</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, (Medan: Literasi Nusantara, 2021), hlm. 61.

### 3) Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang diperolehnya memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk.

#### d. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

- 1) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas
- 2) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan

merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.

- 3) Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya
- 5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapkan pelayanan perbankan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ada juga hal yang mempengaruhi ketidakpuasan konsumen/ nasabah disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang relatif dapat dikendalikan oleh perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi dan sebaliknya faktor eksternal diluar kendali perusahaan seperti cuaca, gangguan pada jaringan, infrastuktur, criminal dan masalah pribadi lainnya.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah , “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat”, *Jurnal Al-Amwal*, Volume 10, No. 2 Tahun 2018, hlm.302.



## 2. Kualitas Layanan *Mobile Banking*

### a. Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah.<sup>36</sup> Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah.<sup>7</sup>

Menurut Rianto, kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.<sup>8</sup> Kualitas layanan merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan

---

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 142.

<sup>8</sup> Muhammad Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 213.

pembelian berulang, *positive word of mouth*, loyalitas pelanggan, dan diferensiasi produk yang kompetitif. Adapun ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan adalah Q.S Al Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ  
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ  
تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ٢٦٧

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk, pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.

#### b. *Mobile Banking*

Dewasa ini bank telah memanfaatkan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi

perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone* yang juga dapat memberi kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*.<sup>9</sup>

*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.

---

<sup>9</sup> Nurrahmi Hayani dan Saipul AL Sukri, "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya terhadap E-Satisfaction Layanan *Mobile Banking*", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 2, Tahun 2021, hlm. 680.

Praktek *mobile banking* ini jelas akan mengubah strategi bank dalam menjalankan kegiatannya. Setidaknya ada faktor baru yang bisa mempengaruhi pengkajian suatu bank untuk membuka cabang baru atau menambah ATM. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara online. Selain itu, dengan *mobile banking* bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan. Penyelenggaraan *mobile banking* yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, dalam kenyataannya pada satu sisi membuat jalannya transaksi semakin mudah, akan tetapi disisi yang lain membuatnya juga semakin berisiko. Dengan kenyataan seperti ini, faktor keamanan harus menjadi faktor yang paling perlu diperhatikan. Bahkan faktor keamanan ini dapat menjadi salah satu fitur unggulan yang dapat ditonjolkan oleh pihak bank. Adapun ayat Al-Qur'an yang menjelaskan tentang *mobile banking* yaitu pada Q.S Al-Maidah ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝١

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya.

*Mobile banking* saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan:

- 1) *Informational* (bersifat memberi informasi). Sistem ini didalamnya hanya memuat informasi mengenai produkproduk dan layanan-

layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan server utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi hanya terhubung dengan server hosting situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

- 2) *Communicative* (bersifat komunikatif). Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi perubahan data pribadi nasabah, maupun formular-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa server di jaringan bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus dan lain-lain.
- 3) *Transactional* (dapat melakukan transaksi). Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe

sebelumnya. Pada sistem di tipe yang ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung.

Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke server utama dan jaringan yang ada di bank, maka resiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini meliputi akses langsung ke *account* di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.

c. *Mobile Banking* dari Perspektif Islam

Berdasarkan ruang lingkup ekonomi, maka Islam adalah sebuah agama yang mengatur segala aspek kehidupan, tentu saja mempunyai cara untuk perekonomian dan menarik yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan agama Islam, ditinjau dari aspek aksiologinya tinjauan ekonomi Islam adalah setiap kegiatan manusia didasarkan kepada pengabdian kepada Allah untuk memakmurkan bumi, maka dalam perekonomian umat Islam harus mengutamakan keharmonisan dan pelestarian alam.

Peraturan lain untuk mendorong layanan finansial berbasis teknologi oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui Dewan Syariah Indonesia (DSN)-MUI meluncurkan fatwa Nomor 117/DSNMUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Berdasarkan Prinsip Syariah.

d. Perbedaan *Mobile Banking* Syariah dengan Konvensional

- 1) *Mobile banking* syariah memiliki fitur tambahan yang bisa digunakan seperti layanan islami yaitu, pengingat waktu shalat, juz-amma, Al-Qur'an dan penunjuk arah kiblat. Sedangkan pada *mobile banking* konvensional tidak terdapat fitur-fitur tersebut.
- 2) *Mobile banking* syariah memiliki fitur berbagi infaq, sedekah, dan zakat bisa digunakan kapanpun dan dimanapun. Sedangkan pada *mobile banking* konvensional tidak tersedia fitur tersebut.
- 3) *Mobile banking* syariah tidak menyediakan pembayaran angsuran dan tagihan kartu kredit, sedangkan pada konvensional menyediakan.

e. Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan yang diberikan bank juga menjadi salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank, nasabah yang sangat puas atau bahkan yang menyenangi layanan akan menjadi pendukung kepuasan perusahaan sehingga terjadi komitmen dari nasabah terhadap bank tersebut dan setia untuk tetap menggunakan layanan bank tersebut yang membuat bank mendapatkan nilai positif dari nasabah dan mendapatkan *income* yang dihasilkan dari nasabah itu sendiri.

Bank-bank di Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa perbankan yang berdasarkan pada asas kepercayaan, sehingga layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan

bisnis ini, kemudian menciptakan kepuasan nasabah merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan turut menentukan keberhasilan perusahaan, dengan adanya kualitas layanan yang baik citra yang baik dan kepercayaan nasabah.

Layanan *mobile banking* menjawab segala kebutuhan nasabah dalam bertransaksi digital, tetapi juga memiliki kendala kurangnya fitur-fitur layanan yang ditawarkan, sehingga belum sesuai dengan harapan nasabah.

Kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan yang ada menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun.

f. Indikator *Mobile Banking*

- 1) Kecepatan akses layanan *mobile banking*, Kecepatan penerimaan informasi terbaru dengan *mobile banking*, dan penghematan waktu dengan menggunakan layana *mobile banking*.
- 2) Keamanan dalam menggunakan layanan *mobile banking*, Kerahasiaan nasabah, Ketiadaan manipulasi informasi yang diterima nasabah.
- 3) Keakuratan yaitu Kesesuaian informasi yang diinginkan nasabah dengan yang didapat dari Bank, Keakuratan dan ketepatan catatan transaksi.



- 4) Kepercayaan terhadap kredibilitas Bank, Kepercayaan terhadap layanan *mobile banking*.<sup>10</sup>

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

#### a. *Pengertian Automatic Teller Machine*

Menurut Kasmir *Automatic Teller Machine (ATM)* merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Sedangkan menurut Lapis dan Marshal, ATM alat kasir otomatis tanpa orang yang ditempatkan dihalaman atau diluar lokasi kantor bank yang sanggup menyelesaikan pembayaran uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin.<sup>11</sup>

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu debit adalah *Automatic Teller Machine (ATM)*. ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis kapanpun. Pengertian ATM ini sudah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri. Adapun ayat Al-Quran yang menjelaskan tentang *automatic teller machine (ATM)*, terdapa dalam Q.S. An-Nisaa ayat 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَن  
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ٢٩

<sup>10</sup> Dinis Muhammad Alfarizi, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Dan *Automatic Teller Machine (Atm)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan", (Jakarta: *Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2022), hlm.69-70.

<sup>11</sup> Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia", *Jurnal Manajemen*, Vol. 10. 2015, hlm. 273.

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Adapun manfaat yang dapat diberikan oleh ATM yaitu sebagai berikut:

- 1) Praktis dan mudah dalam pengoperasiannya.
- 2) Melayani keperluan nasabah selama 24 jam termasuk hari libur.
- 3) Menjamin keamanan dalam bertransaksi.
- 4) Memudahkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali dalam sehari.
- 5) Terdapat di berbagai tempat yang strategis.

#### b. Jenis-Jenis Mesin ATM

Terlepas dari semua bentuk layanan yang disediakan, belum tentu semua fungsi tersebut tercakup secara terpadu di dalam satu mesin. Maka dari itu terdapat tiga jenis mesin ATM berdasarkan fungsi khususnya, yaitu:

##### 1) ATM tarik tunai

Jenis yang ini paling banyak ditemui di tempat-tempat umum. Fungsinya adalah memenuhi berbagai transaksi seputar penarikan tunai. Bagi yang sudah terbiasa memang mudah, namun memang pada awalnya cara mengambil uang di ATM bisa membingungkan.

##### 2) ATM setor tunai

Mungkin tidak sebanyak ATM tarik tunai, ATM yang juga dikenal dengan cash deposit machine (CDM) ini juga sudah dapat

ditemui dengan mudah di berbagai galeri ATM. Fungsi utama dari mesin ini adalah memudahkan dalam melakukan penyetoran uang sehingga tidak perlu lagi datang dan mengantre di kantor cabang.

3) ATM non tunai

Berkebalikan dengan jenis-jenis ATM di atas, ATM ini justru tidak bisa melakukan tarik tunai dan setor tunai. Jenis mesin ini dikhususkan melakukan berbagai transaksi nontunai yang meliputi bayar tagihan hingga melakukan transfer uang lewat ATM, sebagian besar galeri ATM sudah dilengkapi dengan ATM non tunai.

c. Pengaruh Kualitas Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat. Rangkuti menjelaskan bahwa tidak ada gunanya apabila produknya berkualitas namun nasabah merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan yang diharapkan. Sebaliknya, apabila layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah.

d. Indikator ATM

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung,

dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang

pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>12</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diambil dari penelitian yang sudah pernah dilakukan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa Penelitian ini merupakan bukan pengulangan ataupun duplikasi dari kajian ataupun penelitian yang telah ada. Beberapa penelitian terdahulu disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel II.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nur Aisyah Febriani Pasaribu, (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta	Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan, kemudahan, desain dan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, semakin tinggi tingkat kualitas layanan mobile banking maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sedangkan pada variabel kecepatan didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. <sup>13</sup>
2.	Isroul Khusna, (Skripsi, Institut Agama Islam	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	Penelitian ini memperoleh hasil bahwa Kualitas Layanan Mobile Banking berpengaruh

<sup>12</sup> Nurul Holida Azna, "Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mataram", *Skripsi*, (Mataram: Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram, 2020), hlm. 16-17.

<sup>13</sup> Nur Aisyah Febriani Pasaribu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta", *Skripsi*, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2020).

	Negeri (IAIN) Manado, 2020)	Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)	terhadap Kepuasan Nasabah dibuktikan dengan uji korelasi yang memperoleh hasil $0,407 > 0,05$ maka $H_a$ diterima dan $H_0$ ditolak. Kemudian, berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan uji koefisien determinasi diketahui nilai $R^2$ (R Square) dari tabel Model Summary adalah 0,221 atau sekitar 22,1%. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel independen (Kualitas Layanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) adalah sebesar 22,1%. Sedangkan, sisanya 77,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel independen (Kualitas Layanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC. Manado. <sup>14</sup>
3.	Navilah Laila Wardani, (Skripsi, Universitas Islam Malang, 2021)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19	Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>mobile banking</i> secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di masa pandemi covid-19. Secara parsial, kualitas layanan <i>mobile banking</i> mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di masa pandemi covid-19. <sup>15</sup>

<sup>14</sup> Iroul Khusna, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)", *Skripsi*, (Manado: Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2020).

<sup>15</sup> Navilah Laila Wardani, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19*, (Malang : Skripsi Universitas Islam Malang, 2021).

4.	Amnah Sari, Yenti Afrida & Nila Mardiah, (Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Vol. 7, No. 1, Januari-Juni 2022)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonjol Padang)	Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas <i>mobile banking</i> mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah dari hasil pengujian hipotesis atau uji t nilai signifikansi sebesar 0,000 < dari 0,05. Dari persamaan regresi linier sederhana diperoleh koefisien regresi X sebesar 0,518 yang menyatakan bahwa jika kualitas layanan <i>mobile banking</i> (X) meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,518 atau 51,8%. Pada koefisien determinasi $R^2$ pengaruh <i>mobile banking</i> (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,713=71,3% dan sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh faktor selain kualitas layanan yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. <sup>16</sup>
5.	Intan Diva, Farid Fathony Ashal&Ismail Rasyid Ridla Tarigan, (Journal of Sharia Economics, Vol. 3, No. 2, 2022)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh sebesar 0,400 berarti variabel (X) kualitas layanan secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 40% sisanya 60%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak

<sup>16</sup> Amnah Sari, Yenti Afrida & Nila Mardiah, " Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonjol Padang)", *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Vol. 7, No. 1, Januari-Juni 2022.

			dijelaskan pada penelitian ini. <sup>17</sup>
6.	Husnul Hafiz, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN SUSKA Riau	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk <i>Mobile banking</i> BSI memiliki pengaruh yang cukup terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa dengan nilai kontribusi 53,9%. Dalam perspektif ekonomi islam kualitas layanan dan juga kualitas produk yang diberikan sudah sesuai dengan ajaran syariat Islam. <sup>18</sup>
7.	Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih & Ira Puspitadewi S, (Jurnal Penelitian Ipteks, Vol. 8, No. 1, Januari 2023)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember	Hasil penelitian membuktikan bahwa <i>Efficiency</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile, <i>Reliability</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, <i>Fullfilment</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, <i>Privacy</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hasil temuan ini berarti semakin baik Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan keamanan untuk pengguna <i>mobile banking</i> agar nasabah memiliki rasa aman dan nyaman ketika melakukan

<sup>17</sup> Intan Diva, Farid Fathony Ashal & Ismail Rasyid Ridla Tarigan, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam, dalam *Journal of Sharia Economics*, Vol. 3, No. 2 Tahun 2022).

<sup>18</sup> Husnul Hafiz, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN SUSKA Riau*, Riau : Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022).



			transaksi maka dengan cara itu akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah di mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI). <i>Responsiveness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI <i>Mobile</i> . <sup>19</sup>
8.	Abdullah Al Amin Siregar, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023)	Pengaruh Ketersediaan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.	Terdapat pengaruh <i>automatic teller machine</i> terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji t diperoleh nilai thitung 2,671 > ttabel 1,66 dengan nilai signifikansi 0,004 < 0,05. Dari nilai tersebut maka uji t <i>automatic teller machine</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan. Terdapat pengaruh <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji t diperoleh nilai thitung 2,235 > ttabel 1,66 dengan nilai signifikansi 0,028 < 0,05. Dari nilai tersebut maka uji t <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan. Terdapat pengaruh <i>automatic teller machine</i> dan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada BSI KC Padangsidempuan. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji F diperoleh nilai Fhitung >

<sup>19</sup> Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih & Ira Puspitadewi S, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember," *Jurnal Penelitian Ipteks*, Vol. 8., No. 1, Januari 2023.

			Ftabel (2,856>2,70). Maka H0 diterima dan H1 ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh <i>Automatic Teller Machine</i> dan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsidimpuan. <sup>20</sup>
9.	Dinda Ayu Agustina, Diah Krisnaningsih, (Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance, Vol. 6, No. 1, Mei 2023)	Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo	Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kepuasan nasabah pada BSI <i>Mobile</i> cabang Jenggolo sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk perusahaan dengan nilai signifikansi 0,000. <sup>21</sup>
10	Suaiban, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023)	Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan dan Kepercayaan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHDA Padangsidimpuan	Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan ditemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan <i>mobile banking</i> terhadap mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> dimana memiliki peran yang penting dalam membentuk pilihan mahasiswa untuk menggunakan layanan <i>mobile banking</i> bank syariah. Adanya pengaruh positif antara kepuasan layanan <i>mobile banking</i> dalam keputusan mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan. Tidak ada pengaruh signifikan antara kepercayaan layanan <i>mobile banking</i> dan keputusan mahasiswa FEBI UIN

<sup>20</sup> Abdullah Al Amin Siregar, *Pengaruh Ketresediaan Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan* (Padangsidimpuan : Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023).

<sup>21</sup> Dinda Ayu Agustina, Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo."

			<p>Syahada Padangsidimpuan dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> bank syariah. Berdasarkan hasil diatas dapat ditarik kesimpulan dari hasil uji SPSS yang dimana dapat ditarik dari hasil uji f dan uji t dimana dari uji t menyimpulkan bahwa kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan menunjukan berkorelasi positif. Berdasarkan hasil diatas dapat ditarik kesimpulan dari uji f yang dimana model regresi menunjukan secara keseluruhan memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam variabel respon dimana salah satu dari variabel prediktor (kepercayaan, kepuasan, dan kualitas layanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> bank syariah.<sup>22</sup></p>
11.	Hafiz Arbi Nasution, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023)	Pengaruh Mesin <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN SYAHADA Padangsidimpuan	<p>Terdapat pengaruh Mesin ATM terhadap kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan secara parsial yang dibuktikan dengan t hitung 7,617 &gt; ttabel 1,66088 . Terdapat pengaruh layanan <i>Mobile Banking</i> (X2) terhadap kepuasan Nasabah BSI di UIN Syahada Padangsidimpuan secara parsial yang dibuktikan dengan thitung 4,033 &gt; ttabel 1,6612. Terdapat pengaruh Mesin ATM dan Layanan</p>

<sup>22</sup> Suaiban, *Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan dan Kepercayaan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHDA Padangsidimpuan* (Padangsidimpuan: Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023).

			Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN SYAHADA Padangsidimpuan secara simultan yang dibuktikan dengan F hitung $63,998 > F$ tabel 2,46. <sup>23</sup>
--	--	--	--

Berikut persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

1. Berdasarkan penelitian Nur Aisyah Febriani Pasaribu, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu subjek penelitian, pada peneliti terdahulu dilakukan kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, sedangkan peneliti melakukan kepada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
2. Berdasarkan penelitian Isroul Khusna, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu subjek penelitian, pada peneliti terdahulu dilakukan kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean, sedangkan peneliti melakukan kepada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

---

<sup>23</sup> Hafiz Arbi Nasution, *Pengaruh Mesin Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN SYAHADA Padangsidimpuan* (Padangsidimpuan: Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023).

3. Berdasarkan penelitian Navilah Laila Wardani, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu waktu penelitian, pada peneliti terdahulu dilakukan pada masa pandemi covid-19, sedangkan peneliti dilakukan pada tahun 2023.
4. Berdasarkan penelitian Amnah Sari, Yenti Afrida & Nila Mardiah, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu subjek penelitian, pada peneliti terdahulu dilakukan kepada ASN UIN Imam Bonjol Padang, sedangkan peneliti melakukan kepada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
5. Berdasarkan penelitian Intan Diva, Farid Fathony Ashal & Ismail Rasyid Ridla Tarigan, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu subjek penelitian, pada peneliti terdahulu dilakukan kepada nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam, sedangkan peneliti melakukan kepada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
6. Berdasarkan penelitian Husnul Hafiz, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sementara

perbedaan penelitian ini yaitu subjek penelitian, pada peneliti terdahulu dilakukan kepada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN SUSKA Riau, sedangkan peneliti melakukan kepada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

7. Berdasarkan penelitian Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih & Ira Puspitadewi S., terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu subjek penelitian, pada peneliti terdahulu dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember, sedangkan peneliti melakukan kepada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
8. Berdasarkan penelitian Abdullah Al Amin Siregar, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh ketersediaan layanan *mobile banking* dan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu teknik pengambilan sampel, pada peneliti terdahulu menggunakan rumus *lameshow* dalam teknik pengambilan sampel, sedangkan peneliti menggunakan rumus *slovin* dalam teknik pengambilan sampel.
9. Berdasarkan penelitian Dinda Ayu Agustina, Diah Krisnaningsih, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu subjek penelitian, pada

peneliti terdahulu dilakukan kepada nasabah di BSI Cabang Jenggolo, sedangkan peneliti melakukan kepada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan.

10. Berdasarkan penelitian Suaiban, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama memiliki subjek yang sama yaitu mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu pada variabel Y, pada peneliti terdahulu variabel Y nya Kepercayaan Penggunaan *Mobile Banking*, sedangkan peneliti variabel Y nya tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah.
11. Berdasarkan penelitian Hafiz Arbi Nasution, terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif. Sementara perbedaan penelitian ini yaitu subjek penelitian, pada peneliti terdahulu subjek penelitian pada nasabah BSI di UIN SYAHADA Padangsidempuan, sedangkan peneliti subjek penelitian pada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan NIM 2020.

#### **D. Kerangka Pikir**

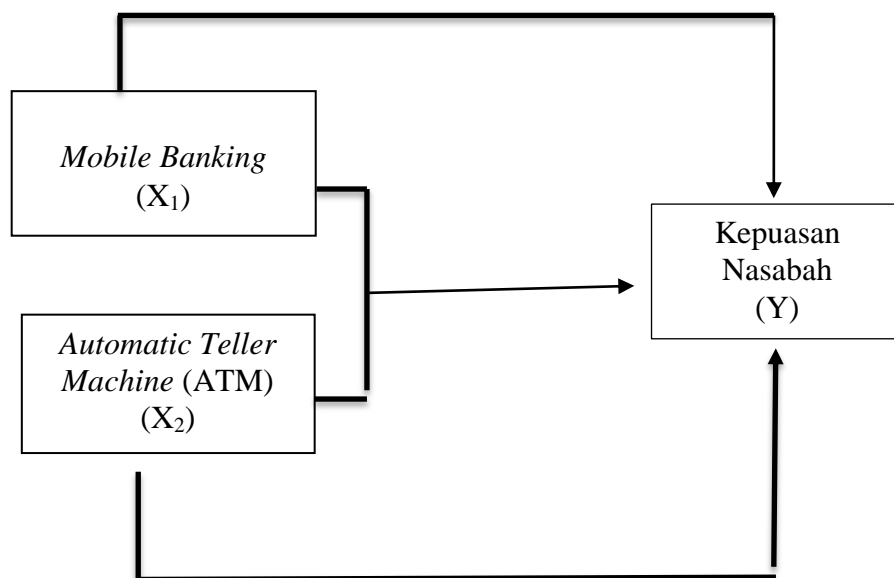
Kerangka pikir merupakan kumpulan atas beberapa teori yang dapat menjelaskan secara logis hubungan dari beberapa teori dan faktor yang sudah diidentifikasi sebagai faktor yang sangat penting guna menjelaskan suatu masalah yang akan diteliti.<sup>24</sup> Kerangka pikir pada penelitian ini dengan judul

---

<sup>24</sup> Suryani dan Hendriyani, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 93.

“Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Febi

**Gambar II.1 Skema Kerangka Pikir**



### E. Hipotesis

Hipotesis berasal dari dua kata yaitu *hypo* (belum tentu benar) dan tesis (kesimpulan). Hipotesis sebagai hubungan yang diperkirakan sebagai logis diantara dua lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan penelitian.<sup>25</sup>

Adapun hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>01</sub> Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA.

H<sub>a1</sub> Terdapat pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa FEBI UIN

<sup>25</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta : Pranamedia Group, 2014), hlm. 79.



SYAHADA Padangsidimpuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.

- H<sub>02</sub> Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.
- H<sub>a2</sub> Terdapat pengaruh kualitas layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.
- H<sub>03</sub> Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.
- H<sub>a3</sub> Terdapat pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidimpuan program studi perbankan syariah angkatan 2020.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Adapun lokasi penelitian berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan. Dan waktu penelitian dilaksanakan pada Maret 2024 sampai dengan April 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>

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

Berikut penjelasan atas populasi dan sampel yaitu:

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

Menurut Kuncoro populasi merupakan beberapa kelompok elemen yang terdiri dari objek, transaksi atau peristiwa yang dikaji untuk dijadikan

---

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

sebagai objek kajian penelitian. Besarnya populasi yang akan dikaji dalam penelitian tergantung pada jangkauan kesimpulan yang akan dibuat atau dihasilkan.<sup>2</sup> Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu mahasiswa perbankan syariah angkatan 2020 berjumlah 178 mahasiswa. Dengan data sebagai berikut:

**Tabel III.1 Populasi Penelitian**

No	Mahasiswa FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan NIM 20	Jumlah
1.	Laki-laki	40 orang
2.	Perempuan	138 orang
<b>Total</b>		<b>178 orang</b>

Sumber: Data Akademik Program Studi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi.<sup>3</sup> Sedangkan menurut Morissan sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan anggota populasi yang bersifat representatif. Pengambilan sampel yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampel probabilitas (*probability sampling*) dengan metode penarikan sampel acak sederhana (*simple random sampling*).

Berdasarkan jumlah populasi yang telah diketahui, maka dalam menemukan banyaknya sampel terhadap populasi maka peneliti menggunakan rumus *Slovin*, yaitu:

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

<sup>2</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Mudrajad Kuncoro, Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, (Jakarta: Erlangga, 2017), hlm. 146.

<sup>3</sup> Eko Sudarmanato dkk, *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 141.

Dimana :

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

$$n = \frac{178}{1 + (178 \cdot 0,01^2)}$$

$$n = \frac{178}{1 + (1,78)}$$

$$n = \frac{178}{2,78}$$

$$n = 64$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah 64 sampel dari populasi 178. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus yaitu:

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

dimana :

$n_i$  = jumlah sampel pertingkat

$N_i$  = jumlah populasi pertingkat

$N$  = jumlah keseluruhan populasi

$n$  = jumlah anggota sampel seluruhnya

Dengan sampel pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan adalah:

**Tabel III. 2 Jumlah Sampel Penelitian**

No.	Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan	Jumlah Sampel
1	Laki-laki	$N = \frac{40}{178} \cdot 64$ = 14 Orang
2	Perempuan	$N = \frac{138}{178} \cdot 64$ = 50 Orang
<b>Total Jumlah</b>		<b>64 Sampel</b>

Berdasarkan tabel diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah 64 sampel, dengan karakteristik yang bisa dijadikan sampel penelitian ini adalah mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan yang sudah menggunakan layanan *mobile banking* dan ATM.

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

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan oleh peneliti ada dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber yang informasi yang dicari. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber asli lapangan atau lokasi.<sup>4</sup>

Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara langsung pada saat pengisian kuesioner atau angket kepada mahasiswa di perbankan syariah angkatan 2020 UIN SYAHADA Padangsidimpuan. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui media perantara terkait dengan topik penelitian berupa buku, jurnal, artikel, dan dokumen penting lainnya.

---

<sup>4</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 132.

## **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>5</sup>

### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati objek penelitian secara langsung di hadapan responden yang mana mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada pihak yang diwawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan atau pernyataan tersebut.

### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi yaitu metode yang dipakai dengan cara mengumpulkan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar ataupun karya monumental dari seseorang.<sup>6</sup>

### **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 mahasiswa perbankan syariah yaitu mahasiswa/i angkatan 2020 UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Dari setiap jawaban responden terdapat daftar pernyataan yang diajukan, kemudian

---

<sup>5</sup> Juliansyah Noor, *Kupas Tuntas Data Penelitian Spss 22* (Jakarta: PT Elev Media Komputindo, 2014), hlm. 41.

<sup>6</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung : CV. Pustaka Setia, 2017), hlm. 82.

diberi skor tertentu. Skor tersebut yaitu antara 1 sampai dengan 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel III.3 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

Angket yang dibuat dalam penelitian ini yaitu tentang kualitas layanan *Mobile Banking* dan tingkat kepuasan nasabah bank syariah yang akan disebutkan kepada para responden, adapun indikator angketnya sebagai berikut:

**Tabel III.4 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan ATM**

No.	Variabel	Indikator	Nomor Pernyataan
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Merekomendasikan	1,2 3,4 5,6
2.	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> (X <sub>1</sub> )	1. Kecepatan 2. Keamanan 3. Keakuratan 4. Kepercayaan	1,2 3,4 5,6 7,8
3.	<i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) (X <sub>2</sub> )	1. Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 5. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10

## 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, 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>7</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 0,1. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$

---

<sup>7</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2017), hlm. 157.



untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ ,  $n$  adalah jumlah sampel.<sup>8</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).

## 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 merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah pernyataan yang dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Croanbach Alpa* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan andal (reliabel) jika memiliki nilai *Croanbach Alpa*  $> 0,1$  dan jika nilai *Croanbach Alpa*  $< 0,1$  maka instrumen yang dipakai dalam penelitian itu dapat dikatakan tidak reliabel.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Dwi Priyanto, *Pengelolaan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 51.

<sup>9</sup> Syofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 90.

## G. Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Dasar

#### a. Uji Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistika deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data. Dengan kata statistika deskriptif berfungsi memberadakan keadaan, persoalan, dan gejala. Penarikan kesimpulan pada statistika deskriptif (jika ada) hanya ditujukan pada kumpulan data yang ada.<sup>10</sup>

#### b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini digunakan dengan melihat *Kolmogrov-smirnow* yang membandingkan distribusi kumulatif dari dua data yang sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Untuk penelitian ini uji normalitas menggunakan SPSS versi 25 dengan melihat *One-Sample Kolmogorov Smirnov*.<sup>11</sup>

Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat taraf signifikan 10% atau 0,1 maka ketentuan uji normalitas dapat diketahui sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo, 2017), hlm. 37.

<sup>11</sup> Syofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 90.

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,1$  maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan  $< 0,1$  maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah adanya hubungan linear yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel penjelas (bebas) dari model regresi ganda.<sup>12</sup> Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Untuk melihat kriteria pengujian multikolinieritas dengan menggunakan nilai *Tolerance*  $> 0,1$  (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas. Dan jika nilai *Tolerance*  $< 0,1$  (10%) menunjukkan bahwa model regresi terdapat multikolinieritas.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode pola grafik regresi, yaitu dengan melihat pada titik pada grafik regresi.

---

<sup>12</sup> Zulaika Matondang dan Hamni Fadilah Nasution, *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS* (Medan: Merdeka Kreasi, 2021), hlm. 90.

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka terjadi Heteroskedastisitas.<sup>13</sup>
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu suatu model yang digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (di naik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua.<sup>14</sup>

Adapun regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah (X1), dan kepercayaan (X2) terhadap minat menabung di bank syariah (Y). Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Persamaan regresi untuk tiga prediktor adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

---

<sup>13</sup> Zulaika Matondang dan Hamni Fadlilah, *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews Dan SPSS* (Medan: Merdeka Kreasi Group, 2022), hlm. 102.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian, Op.Cit.*, hlm. 275.

Keterangan :

Y : Minat Menabung Di Bank Syariah

A : konstanta

$b_1, b_2$  : Koefisien kolerasi berganda

$X_1$  : literasi keuangan syariah

$X_2$  : Kepercayaan

e : *Standar Error*

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan sebagai tindakan untuk menguji nilai-nilai yang diperoleh peneliti melalui sebuah sampel yang telah diteliti tersebut. Uji hipotesis secara parsial (uji t) digunakan untuk pengaruh masing-masing setiap variabel independen terhadap variabel dependen, maka dari itu untuk mengetahui apakah secara parsial pengetahuan, religiusitas dan lingkungan sosial berpengaruh signifikan atau tidak terhadap minat menabung, maka kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi uji t  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.  
Artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi uji t  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.  
Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap

variabel dependen.<sup>15</sup>

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini kriteria pengujiannya adalah: Jika  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika  $F_{hitung} <$  dari  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.<sup>16</sup>

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi pada dasarnya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah mulai dari nol sampai dengan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen cukup terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Afrilia Santi Siregar, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja Pada Toko Raihian Desa Sabungan Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhanbatu Selatan*, Skripsi, (Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan, 2020), hlm. 45-46.

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 157.

<sup>17</sup> Sugiyono *Op.Cit.*, 123

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

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

##### **1. Sejarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berdiri pada tahun 2013. Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidimpuan menjadi IAIN Padangsidimpuan berdasarkan Peraturan Presiden No 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin pada Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.<sup>1</sup>

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

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan Fakultas termuda dari segi pengalaman, meskipun keempat fakultas sama lahirnya, sebab 3 (tiga)

---

<sup>1</sup> M <https://febi.iain-padangsidimpuan.ac.id/febi/sejarah/>, Diakses Pada Rabu 31 Juli 2024, Pukul 12.05 WIB.

Fakultas lainnya merupakan peningkatan status dari Jurusan yang ada ketika masih di bawah bendera STAIN.<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menjadi *centre of excellence* yakni pusat pendidikan tinggi keagamaan Islam bidang ilmu ekonomi dan keuangan syariah dengan program studi terlengkap di Sumatera Utara, mulai dari Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akuntansi Syariah, Manajemen Bisnis Syariah dan Manajemen Keuangan Syariah.

## 2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

### a. Visi

Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis Islam berbasis *teoantropoe kosentris* (*Al-Ilahiyah, Al-Insaniyah, Al-Kauniyah*) dan berperan aktif di tingkat internasional.

### b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 2) Meningkatkan kualitas Penelitiandi bidangekonomi danbisnis Islam yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 3) Meningkatkan kualitaspengabdiankepadamasyarakatdibidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional.
- 5) Membangun Sistem Manajemen dengan Tata Kelola dan Budaya

---

<sup>2</sup> <https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/sejarah/>, diakses pada Rabu 31 Juli 2024, Pukul 12.08 WIB.



Mutu yang Baik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan lulusan yang berkualitas, cerdas, berjiwa kewirausahaan dan profesional yang berbasis *teoantropoekosentris*
- 2) Menghasilkan karya ilmiah yang bisa jadi rujukan dalam ilmu ekonomi dan bisnis Islam
- 3) Menghasilkan karya pengabdian melalui penerapan ilmu ekonomi dan bisnis Islam untuk mewujudkan masyarakat Islam sejahtera
- 4) Menghasilkan kerjasama dalam peningkatan kualitas tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan
- 5) Mewujudkan kinerja fakultas yang efektif dan efisien dalam pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.<sup>3</sup>

**3. Program Studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan**

a. Visi, Misi dan Tujuan Prodi Ekonomi Syariah

1) Visi

Menjadi pusat penyelenggara program studi Ekonomi Syariah yang integratif dan berbasis riset untuk menghasilkan lulusan yang profesional berwawasan ilmu-ilmu ekonomi syariah, berjiwa *entrepreneur*, memiliki *akhlaqulkarimah* dan memiliki kearifan lokal yang inter-konektif bagi tercapainya kesejahteraan umat manusia.

---

<sup>3</sup> <https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-dan-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/>, diakses pada Rabu, 28 Februari 2024, pukul 12.35 WIB.

## 2) Misi

- a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran ilmu-ilmu ekonomi syariah yang unggul dan integratif, serta profesional.
- b) Mengembangkan ilmu pengetahuan, riset dan teknologi untuk menumbuh kembangkan jiwa kewirausahaan dengan pendekatan ilmu ekonomi syariah.
- c) Mengembangkan nilai-nilai keislaman dan budaya luhur dalam memberikan keteladanan dan pemberdayaan masyarakat.
- d) Menjalankan tata kelola program studi berdasarkan prinsip-prinsip manajemen yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
- e) Meningkatkan peran serta dalam pengembangan praktek ekonomi syariah ditengah masyarakat.

## 3) Tujuan

- a) Menghasilkan sarjana di bidang Ekonomi Syariah yang menguasai ilmu-ilmu ekonomi syariah, manajemen bisnis syariah serta akuntansi dan keuangan syariah sekaligus cakap mengaplikasikannya baik ditengah-tengah masyarakat, lembaga pemerintah maupun swasta secara amanah, profesional, kreatif dan inovatif.
- b) Menghasilkan Sarjana Ekonomi Syariah dibidang ilmu-ilmu ekonomi syariah, manajemen bisnis syariah serta akuntansi dan keuangan syariah yang mampu melaksanakan penelitian dan

menganalisis masalah-masalah yang berkaitan dengan Ekonomi Syariah.

- c) Menghasilkan Sarjana Ekonomi Syariah dibidang ilmu-ilmu ekonomi syariah, manajemen bisnis syariah serta akuntansi dan keuangan syariah yang memiliki keunggulan kompetitif, komparatif, serta mampu bersaing ditingkat nasional dan global.
- d) Menghasilkan Sarjana Ekonomi Syariah dibidang ilmu-ilmu ekonomi syariah, manajemen bisnis syariah serta akuntansi dan keuangan syariah yang mampu menjadi pengabdian masyarakat yang mandiri, praktisi ekonomi syariah yang bermoral, berbudi pekerti dan mempunyai integritas yang tinggi terhadap pengembangan ekonomi syariah ditengah masyarakat.
- e) Membangun jaringan yang kokoh dan fungsional dengan para alumni

## B. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

### 1. Hasil Uji Validitas

**Tabel IV. 1 Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X<sub>1</sub>)**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
X1.1	0,790	Instrument valid jika r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> dengan df=n- 2=64-2=62. Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> = 0,2075	Valid
X1.2	0,687		Valid
X1.3	0,758		Valid
X1.4	0,816		Valid
X1.5	0,769		Valid
X1.6	0,835		Valid
X1.7	0,763		Valid
X1.8	0,729		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X1 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 Kualitas Layanan ATM (X<sub>2</sub>)**

<b>Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
X2.1	0,769	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 64 - 2 = 62$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2075$	Valid
X2.2	0,739		Valid
X2.3	0,786		Valid
X2.4	0,702		Valid
X2.5	0,685		Valid
X2.6	0,786		Valid
X2.7	0,764		Valid
X2.8	0,686		Valid
X2.9	0,675		Valid
X2.10	0,423		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel X2 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 Kepuasan Nasabah (Y)**

<b>Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
Y.1	0,707	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 64 - 2 = 62$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2075$	Valid
Y.2	0,780		Valid
Y.3	0,782		Valid
Y.4	0,767		Valid
Y.5	0,754		Valid
Y.6	0,424		Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validasi pada variabel Y 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

**Tabel IV.4 Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,898	Reliabel
X2	0,876	Reliabel
Y	0,777	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 Statistik Deskriptif

**Tabel IV.5 Hasil Uji Deskriptif**

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	64	23	40	34.14	5.114
X2	64	31	50	42.13	5.305
Y	64	18	30	25.42	3.095
Valid N (listwise)	64				

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Dari data diatas dapat dilihat bahwa nilai minimum yang terletak pada variabel  $X_1$  yaitu 23, dan nilai maximum 40, nilai mean yaitu 34,14 dan nilai Std. Deviation 5,114. Pada variabel  $X_2$  nilai minimum yaitu 31, nilai maximum 50, nilai mean yaitu 42,13 dan nilai Std. Deviation 5,305. Dan pada variabel Y nilai minimum yaitu 18, nilai maximum 30, nilai mean yaitu 25,42 dan nilai Std. Deviation 3,095.

b. Uji Normalitas

**Tabel IV.6 Hasil Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Unstandardized Residual
N		64
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41406225
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.042
	Negative	-.050
Test Statistic		.050
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

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**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.940	1.064
	X2	.940	1.064

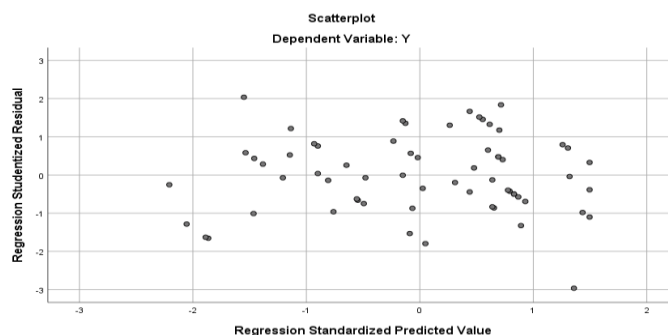
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel IV.7 diatas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk X1 sebesar  $1,064 < 10$ . dan nilai tolerance pada variabel X1 yaitu  $0,940 > 0,01$  pada variabel X2 sebesar  $1,064 < 10$ . dan nilai *tolerance* pada variabel X2 yaitu  $0,940 > 0,01$ . 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

**Tabel IV.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.411	1.697		.832	.409
	X1	.105	.037	.174	2.877	.006
	X2	.485	.035	.831	13.773	.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:

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

$$KN = 1,411 + 0,105KLM + 0,485KLA + 1,697$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 1,411 artinya jika variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (KLM) dan Kualitas Layanan ATM (KLA) bernilai 0, maka Kepuasan Nasabah (KN) nilainya 9,217.
- b. Kualitas Layanan *Mobile Banking* (KLM) sebesar 0,105 artinya apabila variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (KLM) ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (KN) naik sebesar 10,5%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Layanan



*Mobile Banking* (KLM) dengan Kepuasan Nasabah (KN).

- c. Koefisien Kualitas Layanan ATM (KLA) sebesar 0,485 artinya apabila variabel Kualitas Layanan ATM (KLA) ditambah 1 satuan maka variabel Kepuasan Nasabah (KN) naik sebesar 48,5%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Layanan ATM (KLA) dengan Kepuasan Nasabah (KN).

#### 4. Uji Hipotesis

- a. Uji signifikansi Parsial (Uji t)

**Tabel IV.8 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.411	1.697		.832	.409
	X1	.105	.037	.174	2.877	.006
	X2	.485	.035	.831	13.773	.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  $64 - 2 - 1 = 61$  sebesar 1,670 yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil uji parsial di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} X1 = 2,877 > t_{tabel} = 1,670$ . Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kualitas Layanan (*Mobile Banking*) memiliki nilai  $sig. < 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ) maka  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{O1}$  ditolak artinya secara parsial Kualitas Layanan (*Mobile Banking*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2) Berdasarkan hasil uji parsial di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung} X_2 = 13,773 > t_{tabel} = 1,670$ . Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kualitas Layanan (ATM) memiliki nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ) maka  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{O2}$  ditolak artinya secara parsial Kualitas Layanan (ATM) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

b. Uji signifikansi Simultan (Uji F)

**Tabel IV.9 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	477.636	2	238.818	115.643	.000 <sup>b</sup>
	Residual	125.973	61	2.065		
	Total	603.609	63			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel IV.9 diatas diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 115,643 sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$  atau  $64 - 2 - 1 = 61$  yaitu sebesar 3,148 dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $115,643 > 3,148$ ). Selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,00 sehingga nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ) maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{O3}$  ditolak artinya Kualitas Layanan (*Mobile Banking*) dan Kualitas Layanan (ATM) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**Tabel IV.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.791	.784	1.437
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  $R^2$  sebesar 0,791 artinya Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan ATM mampu mempengaruhi Minat Menabung sebesar 79,1% sedangkan sisanya 20,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

**D. Pembahasan Penelitian**

Hasil penelitian yang peneliti uji dari judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”, dengan jumlah responden 64. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan ATM mampu mempengaruhi Minat Menabung sebesar 79,1% sedangkan sisanya 20,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

**1. Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji parsial dalam penelitian ini diketahui bahwa  $t_{hitung} X1 = 2,877 > t_{tabel} = 1,670$ . Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* memiliki nilai sig. < 0,05 (0,00 < 0,05) maka

$H_{a1}$  diterima dan  $H_{O1}$  ditolak artinya secara parsial Kualitas Layanan *Mobile Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan bank juga menjadi salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank, nasabah yang sangat puas atau bahkan yang menyenangi layanan akan menjadi pendukung kepuasan perusahaan sehingga terjadi komitmen dari nasabah terhadap bank tersebut dan setia untuk tetap menggunakan layanan bank tersebut yang membuat bank mendapatkan nilai positif dari nasabah dan mendapatkan *income* yang dihasilkan dari nasabah itu sendiri.

Bank-bank di Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis jasa perbankan yang berdasarkan pada asas kepercayaan, sehingga layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini, kemudian menciptakan kepuasan nasabah merupakan salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan nasabah akan turut menentukan keberhasilan perusahaan, dengan adanya kualitas layanan yang baik citra yang baik dan kepercayaan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Isroul Khusna yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

## **2. Pengaruh Kualitas Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji parsial dalam penelitian ini diketahui bahwa  $t_{hitung} X2 = 13,773 > t_{tabel} = 1,670$ . Selanjutnya, berdasarkan nilai sig. Variabel Kualitas Layanan ATM memiliki nilai sig. < 0,05 (0,00 < 0,05) maka  $H_{a2}$

diterima dan  $H_{O2}$  ditolak artinya secara parsial Kualitas Layanan ATM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pelanggan akan muncul rasa puas jika terpenuhinya harapannya serta akan merasa sangat puas apabila melampaui harapannya. Hubungan yang kuat antara kualitas layanan ATM dan kepuasan pelanggan. 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. 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.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Ammah Sari, Yenti Afrida dan Nila Mardiah yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

### **3. Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji Secara simultan dalam penelitian ini diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 115,643 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,148 dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $115,643 > 3,148$ ). Selanjutnya, untuk nilai sig. sebesar 0,00 sehingga nilai sig.  $< 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ) maka  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{O3}$  ditolak artinya

Kualitas Layanan (*Mobile Banking*) dan Kualitas Layanan (ATM) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil uji yang didapat dari uji regresi linear berganda ditunjukkan dengan nilai masing-masing koefisien regresinya yang bernilai positif, selanjutnya hasil pengujian determinasi dapat diketahui dari tabel R square dengan hasil yang diperoleh adalah 0,791 dengan persentase sebesar 79,1%. Hal ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan ATM merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia.

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

Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti hanya meneliti tentang Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan ATM sebagai variabel X.
2. Objek yang digunakan untuk dianalisis sebagai sampel hanya 64 orang.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian hanya berasal dari kalangan mahasiswa FEBI UINSYAHADA Padangsidempuan.
4. Teknik pengumpulan data yang diukur hanya menggunakan kuesioner.

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 Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan ATM Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Secara parsial Kualitas Layanan *Mobile Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Secara parsial Kualitas Layanan ATM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Secara simultan Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan ATM mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan yang telah diuraikan menyatakan bahwa kedua variabel dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, pihak bank diuntungkan karena semakin banyak nasabah mempercayai layanan pada bank tersebut maka semakin optimal profit yang diterima. Bagi pihak bank kualitas layanan pada *mobile banking* dan ATM dapat dijadikan manajemen sebagai bahan evaluasi pelayanan.

#### **C. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:



1. Bagi perusahaan dilihat dari keseluruhan hasil analisis responden terhadap dimensi kualitas layanan *mobile banking* dan ATM Bank Syariah Indonesia dapat dikatakan baik. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena pengguna dan nasabah merasa sistem sering terganggu dan transaksi nasabah tidak dapat berjalan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dari segi keamanan dan sistem aplikasi.
2. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode dan alat uji yang lebih lengkap dan akurat untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
3. Penelitian ini bisa digunakan sebagai evaluasi bagi pihak BSI agar dapat meningkatkan upaya kedepan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BSI.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., A., Krisnaningsih, D. (2023). "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo". *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*. 6 (1).
- Agustina, D., A., Krisnaningsih, D. "Pengaruh Penggunaan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo."
- Aisyah, S. *Mahasiswa FEBI, Wawancara* (UIN Syahada Padangsidempuan, 01 April 2024, Pukul 10.00 WIB).
- Akob, R., A., Sukarno, Z. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar, dalam *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*. 11 (2).
- Alfarizi, D., M. (2022). "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Dan *Automatic Teller Machine* (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan". *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Azna, N., A. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mataram". *Skripsi*. Mataram: Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.
- Bank Syariah Indonesia, *Data Pertumbuhan Mobile Banking dan ATM BSI Tahun 2022-2023*, <https://www.bsimaslahat.org>, diakses pada tanggal 26 Maret 2024.
- Barnes. (2014). *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Bungin, B. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Medan: Literasi Nusantara.
- Dina, I., et.,al. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam". *Journal of Sharia Economics*. 3 (2).
- Diva, I., Ashal, F., F., Tarigan, I., R., R. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam". *Journal of Sharia Economics*. 3 (2).

- Hafiz, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN SUSKA Riau*. Riau : Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hayani, N., Al Sukri, S. (2021). "Dimensi E-Servqual dan Dampaknya terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 7 (2).
- <https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/sejarah/>, Diakses Pada Rabu 31 Juli 2024, Pukul 12.05 WIB.
- <https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/sejarah/>, diakses pada Rabu 31 Juli 2024, Pukul 12.08 WIB.
- <https://febi.iain-padangsidempuan.ac.id/febi/visi-dan-misi-fakultas-ekonomi-dan-bisnis-islam/>, diakses pada Rabu, 28 Februari 2024, pukul 12.35 WIB.
- Khusna, I. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)". *Skripsi*. Manado: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Kuncoro, M. (2017). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2017). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lumpiyoadi, R. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Matondang, Z., Nasution, H., F. (2022). *Praktik Analisis Data: Pengolahan Ekonometrika dengan Eviews dan SPSS*. Medan: Merdeka Kreasi.
- Mursid, M. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, H., A. (2023). *Pengaruh Mesin Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di UIN SYAHADA Padangsidempuan*. Padangsidempuan : Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- 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.
- Noor, J. (2014). *Kupas Tuntas Data Penelitian Spss 22*. Jakarta: PT Elev Media Komputindo.

- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Pranamedia Group.
- Pasaribu, N., A., F. (2020). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta". *Skripsi*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Pramesti, W., E., Setianingsih, W., E., Puspitadewi, I., S. (2023). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember". *Jurnal Penelitian Ipteks*. 8 (1).
- Priyanto, D. (2014). *Pengelolaan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purnomo, R., A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo.
- Rianto, M., N., A. (2015). *Pengantar Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rosyid, M., I. (2019). "Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA di Bandung". *Jurnal e-Proceeding of Management*. 6 (3).
- Sari, A., Afrida, Y., Mardiah, N. (2022). "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonjol Padang)". *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. 7 (1).
- Siregar, A., A., A. (2023). *Pengaruh Ketresediaan Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan*. Padangsidimpuan : Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
- Siregar, A., S. (2020). "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Berbelanja Pada Toko Raihan Desa Sabungan Kecamatan Sungai Kanan Kabupaten Labuhanbatu Selatan". *Skripsi*. Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan.
- Siregar, I., A. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan". *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*. 6 (2).

- Solikah, M. (2019). "Pengaruh *Automatic Teller Machine* ATM dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Madiun". *Skripsi*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Suaiban. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Kepuasan dan Kepercayaan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Pada Mahasiswa FEBI UIN SYAHDA Padangsidempuan*. Padangsidempuan: Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Sudarmanato, E., dkk. (2021). *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sujarni, W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryani, Hendriyani. (2014). *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia.
- Sutanto, H., Umam, K. (2016). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Pustaka Setia.
- Syofian. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Triyanti, D., Kaban, R., F., dan Iqbal, M. (2020). "Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta." *Jurnal Manajemen Bisnis*. 2 (1).
- Wahyuningsih, N., Jannah, N. (2018). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat". *Jurnal Al-Amwal*. 10 (2).
- Wardani, N., L. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19*. Malang: Skripsi Universitas Islam Malang.

Wardhana, A. (2015). "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia". *Jurnal Manajemen*, Vol. 10. 2015, hlm. 273.

Wardhana, Aditya. (2015). "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia". *Derema Jurnal Manajemen*. 10 (2).

Yusmad, M., A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktek*. Sleman: Deepublish.

## LAMPIRAN

<b>KUALITAS LAYANAN <i>MOBILE BANKING</i> (X1)</b>								
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
5	5	5	4	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	4	4	3	4	3	4	30
5	5	5	5	5	5	3	5	38
5	4	5	5	4	5	4	5	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	5	4	5	5	5	37
5	5	4	5	4	5	5	4	37
4	5	5	5	2	4	2	5	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	5	5	4	4	37
5	5	5	5	3	5	4	4	36
5	4	3	4	2	4	3	3	28
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	3	4	4	4	3	3	30
5	5	5	5	5	5	4	3	37
5	5	4	4	5	5	4	4	36
3	3	3	2	3	4	3	2	23
5	4	4	5	5	5	4	5	37
4	5	4	5	5	5	4	4	36
5	4	5	3	3	4	4	4	32
5	5	4	5	4	5	5	5	38
5	5	5	5	4	3	5	4	36
5	4	4	5	5	4	5	5	37
5	5	3	5	4	4	2	4	32
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	4	5	4	5	5	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	2	4	3	2	3	3	4	24
4	5	3	4	4	4	3	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
3	5	2	4	5	4	3	3	29
5	4	5	5	4	5	5	5	38
4	5	5	4	5	5	4	5	37

3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	5	5	5	4	4	37
5	4	4	4	4	3	5	4	33
3	4	3	2	3	3	3	4	25
4	5	4	4	3	3	2	2	27
3	3	3	3	2	3	3	4	24
5	5	4	4	5	5	4	4	36
4	4	3	2	4	4	3	3	27
5	4	4	5	4	4	5	5	36
4	3	3	3	2	4	2	4	25
5	4	5	4	3	4	5	5	35
5	5	4	5	4	5	5	5	38
5	5	5	5	4	5	4	5	38
4	5	5	5	5	5	4	4	37
5	5	5	5	4	5	5	4	38
5	5	5	5	5	5	4	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	5	4	4	3	5	34
5	5	5	4	4	5	4	5	37
5	4	4	4	4	4	3	5	33
4	4	4	4	4	4	4	3	31
5	3	3	4	3	4	5	5	32
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	4	2	4	3	3	3	3	25
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	3	5	4	4	4	3	33
4	4	4	3	3	4	3	3	28
5	5	4	4	3	4	5	5	35



**KUALITAS LAYANAN ATM (X2)**

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45
4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	44
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
4	3	4	2	3	3	2	3	4	5	33
4	3	3	4	3	4	2	5	5	4	37
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	32
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	45
2	5	5	5	4	5	4	4	3	5	42
3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	32
5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	46
4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	44
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	36
4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	40
3	5	3	4	3	4	2	3	3	4	34
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	41
4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	43

4	5	4	3	5	4	4	3	2	4	38
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35
4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	42
5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	39
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	32
5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	40
3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	39
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46
5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	46
3	2	3	3	3	5	3	3	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	36
5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	45
4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	46
3	2	3	4	4	2	3	4	4	5	34
5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	46
4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	39
4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	33
5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	46
5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	43
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	47

**KEPUASAN NASABAH (Y)**

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL
5	5	4	4	5	5	28
5	4	5	5	5	4	28
5	5	4	5	5	5	29
5	4	4	5	4	3	25
5	5	5	4	5	3	27
4	4	4	4	4	5	25
5	5	4	4	5	5	28
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	30
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	4	5	29
4	4	3	3	3	5	22
5	4	3	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	5	5	29
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	4	5	3	27
4	3	3	2	4	3	19
5	5	5	4	5	5	29
5	3	3	3	5	4	23
3	3	3	3	3	3	18
5	4	5	4	5	3	26
3	3	3	3	3	3	18
5	4	5	4	5	3	26
4	5	5	5	5	3	27
5	4	5	5	5	3	27
5	4	5	5	5	3	27
5	5	5	5	5	3	28
4	3	4	3	3	3	20
4	4	4	4	4	3	23
4	4	3	4	4	3	22
5	5	4	4	5	3	26
5	4	5	5	5	3	27
5	4	4	3	4	3	23
5	4	5	4	5	3	26

4	3	4	4	5	3	23
5	3	3	4	5	3	23
5	5	4	3	4	3	24
5	5	4	3	4	3	24
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	5	3	22
5	4	4	4	4	3	24
5	4	4	4	4	3	24
4	5	5	4	5	4	27
4	4	4	4	4	3	23
5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	4	3	27
4	3	3	3	4	5	22
5	5	5	5	5	3	28
4	3	4	5	5	3	24
5	5	5	5	5	3	28
5	4	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	5	25
5	3	5	3	4	3	23
5	5	5	5	5	4	29
5	5	4	5	5	3	27
4	4	4	3	4	5	24
5	5	5	5	5	3	28
3	4	4	4	4	4	23
4	5	5	5	4	3	26
4	3	4	3	4	4	22
4	5	5	3	5	4	26
5	4	5	5	4	3	26
4	4	5	5	5	3	26

## Valid X1

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.455**	.567**	.629**	.487**	.604**	.627**	.541**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.2	Pearson Correlation	.455**	1	.407**	.652**	.609**	.608**	.315*	.259*	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000	.011	.039	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.3	Pearson Correlation	.567**	.407**	1	.534**	.418**	.594**	.520**	.617**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.4	Pearson Correlation	.629**	.652**	.534**	1	.568**	.618**	.503**	.537**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.5	Pearson Correlation	.487**	.609**	.418**	.568**	1	.692**	.535**	.378**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.002	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.6	Pearson Correlation	.604**	.608**	.594**	.618**	.692**	1	.526**	.539**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.7	Pearson Correlation	.627**	.315*	.520**	.503**	.535**	.526**	1	.581**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1.8	Pearson Correlation	.541**	.259*	.617**	.537**	.378**	.539**	.581**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.039	.000	.000	.002	.000	.000		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X1	Pearson Correlation	.790**	.687**	.758**	.816**	.769**	.835**	.763**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64

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

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

## Valid X2

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.518**	.560**	.345**	.553**	.499**	.542**	.466**	.679**	-.042	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.744	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.2	Pearson Correlation	.518**	1	.489**	.603**	.384**	.655**	.389**	.421**	.361**	.120	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.002	.000	.001	.001	.003	.345	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.3	Pearson Correlation	.560**	.489**	1	.544**	.641**	.586**	.621**	.387**	.383**	.055	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.002	.665	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.4	Pearson Correlation	.345**	.603**	.544**	1	.329**	.539**	.508**	.348**	.396**	.132	.702**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.008	.000	.000	.005	.001	.298	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.5	Pearson Correlation	.553**	.384**	.641**	.329**	1	.458**	.688**	.256*	.269*	-.005	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.008		.000	.000	.041	.032	.966	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.6	Pearson Correlation	.499**	.655**	.586**	.539**	.458**	1	.500**	.524**	.525**	-.029	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.818	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.7	Pearson Correlation	.542**	.389**	.621**	.508**	.688**	.500**	1	.490**	.309*	.013	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.013	.918	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.8	Pearson Correlation	.466**	.421**	.387**	.348**	.256*	.524**	.490**	1	.680**	.006	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.005	.041	.000	.000		.000	.961	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.9	Pearson Correlation	.679**	.361**	.383**	.396**	.269*	.525**	.309*	.680**	1	-.072	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.002	.001	.032	.000	.013	.000		.571	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2.10	Pearson Correlation	-.042	.120	.055	.132	-.005	-.029	.013	.006	-.072	1	.423
	Sig. (2-tailed)	.744	.345	.665	.298	.966	.818	.918	.961	.571		.021

N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
X2	Pearson Correlation	.769**	.739**	.786**	.702**	.685**	.786**	.764**	.686**	.675**	.123	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.331	
N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

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

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

## Valid Y

### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.494**	.488**	.451**	.585**	.104	.707**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.414	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64
Y2	Pearson Correlation	.494**	1	.589**	.515**	.439**	.237	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.060	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64
Y3	Pearson Correlation	.488**	.589**	1	.636**	.588**	.038	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.766	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64
Y4	Pearson Correlation	.451**	.515**	.636**	1	.538**	.076	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.552	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64
Y5	Pearson Correlation	.585**	.439**	.588**	.538**	1	.139	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.273	.000
	N	64	64	64	64	64	64	64
Y6	Pearson Correlation	.104	.237	.038	.076	.139	1	.424**
	Sig. (2-tailed)	.414	.060	.766	.552	.273		.000
	N	64	64	64	64	64	64	64
Y	Pearson Correlation	.707**	.780**	.782**	.767**	.754**	.424**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64

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

### **Reliabilitas x1**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	8

### **Reliabilitas x2**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	10

### **Reliabilitas Y**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	8



Dokumentasi Penelitian Dengan Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2020



