

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN MOTIF RELIGIUS TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**OLEH:**

**RISKA MEIDINAH HASIBUAN**  
**NIM: 20 401 00190**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN MOTIF RELIGIUS TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**OLEH:**

**RISKA MEIDINAH HASIBUAN  
NIM: 20 401 00190**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2024**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN MOTIF RELIGIUS TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**RISKA MEIDINAH HASIBUAN**  
NIM. 20 401 00190

**PEMBIMBING I**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rini Hayati Lubis'.

**Rini Hayati Lubis, M.P**  
NIP. 198704132019032011

**PEMBIMBING II**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Risna Khairani Sitompul'.

**Risna Khairani Sitompul, M.M**  
NIDN. 0119038306

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2024**

## SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

Hal : Lampiran Skripsi

Lampiran : a.n. **RISKA MEIDINAH HASIBUAN**  
: 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 23 September 2024

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Syahada Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RISKA MEIDINAH HASIBUAN** yang berjudul **"Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nassabah"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan. Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya.

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

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

  
**Rini Hayati Lubis, M.P**  
**NIP: 198704132019032011**

**PEMBIMBING II**

  
**Risna Khairani Sitompul, M.M**  
**NIDN: 0119038306**



## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

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

Nama : Riska Meidinah Hasibuan  
Nim : 2040100190  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN 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, 23 September 2024  
Saya Yang Menyatakan,



**Riska Meidinah Hasibuan**  
**NIM. 20 401 00190**

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

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

Nama : Riska Meidinah Hasibuan  
Nim : 2040100190  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bismis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Darry Padangsidimpun Hak Bebas *Royalti Non eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right)* atas karya Ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Agama Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpun  
Pada tanggal : 23 September 2024  
Yang Menyatakan,



**Riska Meidinah Hasibuan**  
**NIM. 20 401 00190**



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

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Riska Meidinah Hasibuan  
NIM : 20 401 00190  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah

Ketua

Idris Saleh, M.E  
NIDN. 2009109301

Sekretaris

Rini Hayati Lubis, MP  
NIDN. 2013048702

Anggota

Idris Saleh, M.E  
NIDN. 2009109301

Rini Hayati Lubis, MP  
NIDN. 2013048702

Ferri Alfadri, M.E  
NIDN. 2028099401

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd  
NIDN. 2017038301

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

Di : Ruang Sidang Aula FEBI  
Hari/Tanggal : Selasa/ 15 Oktober 2024  
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai  
Hasil/Nilai : Lulus/ 78,5 (B)  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.82  
Predikat : Pujian



**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 Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan,  
dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah  
**Nama** : Riska Meidinah Hasibuan  
**NIM** : 2040100190

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



Padangsidempuan, November 2024  
Dekan,

  
**Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.**  
**NIP. 19780818 2009011015**



## ABSTRAK

**Nama** RISK A MEIDINAH HASIBUAN  
**Nim** 20 401 00190  
**Judul Skripsi** Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Kepuasan Nasabah bahwa perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi, dengan adanya Teknologi Informasi nasabah akan merasa mudah dan cepat untuk melakukan transaksi. Kualitas pelayanan yang baik dengan bersikap ramah dan bisa memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi nasabah. Motif Religius dengan pengetahuan agama yang dimiliki nasabah dan mayoritas beragama islam sehingga memilih untuk menggunakan jasa bank syariah, namun persoalannya yaitu berbeda dengan di lapangan bahwa nasabah tidak merasa puas terhadap jasa bank syariah. Ketika nasabah mentransfer uang dengan menggunakan *mobile banking* terjadi error permintaan kehabisan waktu sehingga membuat nasabah khawatir dan merasa tidak puas dan pelayanan penanganan terhadap kartu ATM yang lama sehingga membuat nasabah merasa tidak puas. Penelitian ini menguji pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan dan motif religius terhadap kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini untuk melihat apakah teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religiusitas terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian yang diteliti sebanyak 100 nasabah. Analisis penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji parsial, uji simultan dengan bantuan *software SPSS* Versi 25. Hasil penelitian uji hipotesis nilai *adjust R square*nya bahwa variabel teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 24,4%. Sedangkan sisanya 75,6% dipengaruhi variabel lain di luar cakupan penelitian. Maka dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Motif Religius, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

**Nama** RISK A MEIDINAH HASIBUAN  
**Nim** 20 401 00190  
**Judul Skripsi** The Influence of Information Technology, Service Quality,  
and Religiosity Motives on Customer Satisfaction

This research is motivated by Customer Satisfaction that feelings of pleasure or disappointment that come from a comparison between their impressions of product performance or results and customer expectations can be fulfilled, with Information Technology customers will feel easy and fast to make transactions. Good service quality by being friendly and being able to provide solutions to problems faced by customers. Religious motives with religious knowledge possessed by customers and the majority are Muslim so they choose to use Islamic banking services, but the problem is different from in the field that customers are not satisfied with Islamic banking services. When customers transfer money using mobile banking, there is an error request time out so that customers are worried and feel dissatisfied and the handling service for ATM cards is long so that customers feel dissatisfied. This study examines the effect of information technology, service quality and religious motives on customer satisfaction. The purpose of this study is to see whether information technology, service quality, and religious motives on customer satisfaction. This study is a quantitative study. The research sample studied was 100 customers. The analysis of this study uses validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, partial test, simultaneous test with the help of SPSS Version 25 software. The results of the hypothesis test research, the adjusted R square value is this states that the variables of information technology, service quality, and religious motives have an effect on customer satisfaction by 24.4%. While the remaining 75.6% is influenced by other variables outside the scope of the study. So it can be concluded that Information Technology, Service Quality, and Religious Motives have an effect on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

**Keywords:** Information Technology, Service Quality, Religious Motives, Customer Satisfaction

## ملخص البحث

|             |                                                                    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|
| اسم         | ريسكا ميدينة هاسبوان                                               |
| رقم القيد   | ٢٠٤٠١٠٠١٩٠                                                         |
| موضوع البحث | تأثير تكنولوجيا المعلومات، وجودة الخدمة، ودوافع التدين رضا الزبائن |

يهدف هذا البحث إلى إرضاء الزبون أن شعور الزبون بالسرور أو الارتياح ينبع من المقارنة بين انطباعه عن أداء أو نتائج المنتج وتوقعات الزبائن التي يمكن أن تتحقق، فمع وجود تكنولوجيا المعلومات سيجد الزبائن سهولة وسرعة في إجراء المعاملات. جودة الخدمة الجيدة من خلال ودية العميل وتقديم حلول للمشاكل التي تواجه الزبائن. والدوافع الدينية من خلال المعرفة الدينية التي يملكها الزبائن وغالبيتهم من المسلمين لذلك يختارون استخدام خدمات المصارف الإسلامية، ولكن المشكلة تختلف عن المجال الذي لا يشعر فيه الزبائن بالرضا عن خدمات المصارف الإسلامية. عندما يقوم الزبائن بتحويل الأموال باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول يكون طلب التحويلات المالية، مما يجعل الزبائن يشعرون بالقلق وعدم الرضا، كما أن خدمات التعامل مع بطاقات الصراف الآلي تستغرق وقتاً طويلاً، مما يجعل الزبائن يشعرون بعدم الرضا. وهذه البحث يتناول تأثير تكنولوجيا المعلومات، وجودة الخدمة والدوافع الدينية على رضا الزبائن. كان الغرض من هذه البحث لمعرفة ما إذا كانت تكنولوجيا المعلومات، وجودة الخدمة، والدوافع الدينية على رضا الزبائن. هذا البحث بحث كمي. كانت عينة البحث المأخوذة في البحث ١٠٠ زبون. يستخدم هذا التحليل في هذا البحث اختبار الصلاحية، واختبار الموثوقية، واختبار المعيارية، واختبار تعدد التغيرات، واختبار التغيرات، واختبار الانحدار الخطي المتعدد، والاختبار الجزئي، والاختبار المتزامن، بمساعدة برنامج SPSS الإصدار ٢٥. نتائج بحث اختبار الفرضية ضبطت نتائج بحث اختبار الفرضية قيمة مربعات  $R$  أن متغيرات تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة والدوافع الدينية تؤثر على رضا العملاء بنسبة ٢٤.٤%. بينما تتأثر نسبة ٧٥.٦% المتبقية بمتغيرات أخرى خارج نطاق البحث. لذلك استنتج أن تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمة والدوافع الدينية تؤثر على رضا الزبائن في مصرف الشريعة الإندونيسي KCP جنونج توا.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة، والدوافع الدينية، رضا الزبائن.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah*, puji syukur peneliti sampaikan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tersurahkan kepada insan mulia Nabi Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah”**, ditulis untuk melengkapi tugas memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam ilmu perbankan syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A.,



selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E.,M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Rini Hayati Lubis, M.P selaku Pembimbing I dan Ibu Risna Khairani Sitompul, M.M selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakulas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
5. Teristimewa kepada Ayahanda tersayang (Panganten Hasibuan) dan Ibunda (Mahrani Harahap) tercinta yang selama ini telah membimbing, mendukung, memotivasi dan tiada hentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini, yang senantiasa selalu mendoakan agar penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan,

peneliti tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa dukungan dan doa dari kedua orang tua peneliti, peneliti bangga mempunyai orang tua seperti mereka.

6. Selanjutnya kepada Abang kandung (Ari Bahari Hasibuan), Adek kandung (Mega Wati Hasibuan) yang selalu memberikan semangat kepada peneliti untuk meraih kesuksesan.
7. Teruntuk Bapak (Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag) dan Ibu (Dr. Juni Wati Sri Rizki Sitompul, S, Sos, MA) yang selalu membimbing dan membantu peneliti pada saat menyelesaikan studi sampai menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat peneliti Khatipah Aisah, Meriana Nasution, Manda Aulia Putri, Salsabila, Nur Atikah Handayani, Adinda Fitri Sakinah, Dian Rizki Ramayanti, Nurintan, Amina Tanjung, Diana Sari Malau, Wiwit Marlioni, Sefri Yeni, sahabat asrama, sahabat KKL 01, sahabat Magang, teman-teman PS-6 dan sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan semuanya, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. 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.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya

akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penelitian sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

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

Padangsidempuan, Oktober 2024

Peneliti

Riska Meidina Hasibuan  
2040100190

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

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

| Huruf Arab | NamaHuruf<br>Latin | Huruf Latin            | Nama                       |
|------------|--------------------|------------------------|----------------------------|
| ا          | Alif               | Tidak di<br>Lambangkan | Tidak di lambangkan        |
| ب          | Ba                 | B                      | Be                         |
| ت          | Ta                 | T                      | Te                         |
| ث          | ‘a                 | ‘                      | es (dengan titik di atas)  |
| ج          | Jim                | J                      | Je                         |
| ح          | ḥa                 | ḥ                      | ha(dengan titik di bawah)  |
| خ          | Kha                | Kh                     | Kadan ha                   |
| د          | Dal                | D                      | De                         |
| ذ          | ‘al                | ‘                      | zet (dengan titik di atas) |
| ر          | Ra                 | R                      | Er                         |
| ز          | Zai                | Z                      | Zet                        |
| س          | Sin                | S                      | Es                         |
| ش          | Syin               | Sy                     | esdan ye                   |

|   |        |       |                             |
|---|--------|-------|-----------------------------|
| ص | ṣad    | ṣ     | s (dengantitikdibawah)      |
| ض | ḍad    | ḍ     | de (dengan titik di bawah)  |
| ط | ṭa     | ṭ     | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ | ẓa     | ẓ     | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | _ain   | ·ـ·   | 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                          |

## B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
|       | fathāh | A           | A    |
|       | Kasrah | I           | I    |
| و     | ḍommah | U           | U    |

2. Vokal Rangkap adalah vocal rangkapb ahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf | Nama           | Gabungan | Nama    |
|-----------------|----------------|----------|---------|
| ي               | fathāh danya   | Ai       | a dan i |
| و .....         | fathāh dan wau | Au       | a dan u |

3. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf    | Nama                 | HurufdanTan da | Nama                |
|---------------------|----------------------|----------------|---------------------|
| ا... ا... ا... ا... | fathāhdanalifatau ya | —              | a dangan risatas    |
| ي... ي... , ...     | Kasrahanya           | -              | I dangaris di Bawah |
| و... ا...           | ḍommah danwau        | —              | u dangaris di atas  |

### C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathāh, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.



2. *Ta Marbutahmati* yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

#### **D. Syaddah (Tasydid)**

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

#### **E. Kata Sandang**

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah 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.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan 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.

## **G. Penulis Kata**

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

## **H. Huruf Kapital**

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

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

## **I. Tajwid**

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

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

Cetakan Kelima. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

|                                                                   |              |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                              |              |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>                              |              |
| <b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>                                |              |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b>                         |              |
| <b>BERITA ACARA MUNAQASYAH</b>                                    |              |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN DEKAN</b>                                    |              |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                             | <b>I</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                        | <b>iv</b>    |
| <b>PEDOMAN TANSLITERASI ARAB – LATIN .....</b>                    | <b>viii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                           | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                         | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                         | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                      | <b>xix</b>   |
| <br><b>BAB 1PENDAHULUAN .....</b>                                 | <br><b>1</b> |
| <b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>                             | <b>1</b>     |
| <b>B. Identifikasi Masalah .....</b>                              | <b>10</b>    |
| <b>C. Batasan Masalah.....</b>                                    | <b>10</b>    |
| <b>D. Perumusan Masalah .....</b>                                 | <b>11</b>    |
| <b>E. Defenisi Operasional Variable.....</b>                      | <b>11</b>    |
| <b>F. Tujuan Penelitian.....</b>                                  | <b>13</b>    |
| <b>G. Manfaat Penelitian .....</b>                                | <b>13</b>    |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                                | <b>15</b>    |
| <b>A. Landasan Teori .....</b>                                    | <b>15</b>    |
| 1.Kepuasan Nasabah.....                                           | 15           |
| a.Pengertian kepuasan nasabah.....                                | 15           |
| b.Indikator kepuasan nasabah .....                                | 16           |
| b. Faktor yang mempengaruhi konsumen dalam kepuasan nasabah ..... | 18           |
| 2.Teknologi Informasi.....                                        | 19           |
| a.Pengertian Teknologi Informasi.....                             | 19           |
| b.Indikator Teknologi Informasi .....                             | 20           |
| c.Faktor-faktor yang mempengaruhi teknologi informasi .....       | 21           |
| 3. Kualitas Pelayanan .....                                       | 22           |
| a.Pengertian kualitas pelayanan .....                             | 22           |
| b.Indikator kualitas pelayanan .....                              | 23           |
| c.Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan .....        | 25           |
| 4.Pengaruh motif religius .....                                   | 26           |
| a.Pengertian motif religius .....                                 | 26           |
| b.Indikator motif religius .....                                  | 27           |
| <b>B. Bank Syariah Indonesia .....</b>                            | <b>29</b>    |

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| C. Penelitian Terdahulu .....                        | 31        |
| D. Kerangka Pikir .....                              | 34        |
| D. Hipotesis .....                                   | 35        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>37</b> |
| A. Lokasi dan Waktu .....                            | 37        |
| B. Jenis penelitian.....                             | 37        |
| C. Populasi dan Sampel .....                         | 37        |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                     | 39        |
| 1. Kuesioner .....                                   | 41        |
| 2. Wawancara.....                                    | 41        |
| E. Analisis Data .....                               | 39        |
| a. Uji validitas .....                               | 39        |
| b. Uji Reliabilitas .....                            | 41        |
| 2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                     | 41        |
| a. Uji Normalitas .....                              | 42        |
| b. Uji Multikolinearitas.....                        | 42        |
| c. Hasil Uji Heterokedastisitas .....                | 42        |
| d. Regresi Linear Berganda .....                     | 43        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>                  | <b>46</b> |
| A. Gambaran Umum Perusahaan .....                    | 46        |
| B. Deskripsi Data Penelitian.....                    | 53        |
| C. Pengujian Dan Hasil Analisis Data .....           | 54        |
| 1. Hasil Uji Instrumen .....                         | 54        |
| a. Uji Validitas .....                               | 54        |
| b. Uji Reliabilitas .....                            | 56        |
| 2. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                     | 59        |
| a. Uji Normalitas .....                              | 59        |
| b. Uji Multikolinearitas.....                        | 59        |
| c. Hasil Uji Heterokedastisitas .....                | 61        |
| d. Regresi Linear Berganda .....                     | 62        |
| 3. Hasil Uji Hipotesis .....                         | 63        |
| a. Uji T (Parsial) .....                             | 63        |
| b. Uji F (Simultan).....                             | 65        |
| b. Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) ..... | 66        |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian .....                 | 67        |
| E. Keterbatasan Penelitian .....                     | 73        |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                      | <b>75</b> |
| <b>A. Kesimpulan.....</b>                       | <b>75</b> |
| <b>B. Implikasi Hasil Penelitian Saran.....</b> | <b>76</b> |
| <b>C. Saran .....</b>                           | <b>77</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                           |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel .....               | 12 |
| Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....                       | 31 |
| Tabel III.1 Indikator Skor .....                            | 39 |
| Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi .....    | 55 |
| Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....     | 55 |
| Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Motif Religius .....         | 56 |
| Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....       | 56 |
| Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi ..... | 57 |
| Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....  | 58 |
| Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas Motif Religius .....      | 58 |
| Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....    | 59 |
| Tabel IV.9 Uji Normalitas .....                             | 59 |
| Tabel IV.10 Hasil Uji Multikolineritas .....                | 60 |
| Tabel IV.11 Uji Heterokedastisitas .....                    | 61 |
| Tabel IV.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....         | 62 |
| Tabel IV.12 Hasil Uji T .....                               | 64 |
| Tabel IV.13 Hasil Uji F .....                               | 66 |
| Tabel IV.14 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....                  | 67 |

**DAFTAR GAMBAR**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Gambar II.1 Kerangka Berpikir .....                      | 34 |
| Gambar IV.1 Struktur Organisasi BSI KCP Gunung Tua ..... | 49 |
| Gambar IV.2 Profil Responden Jenis Kelamin.....          | 53 |
| Gambar IV.3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....      | 53 |



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini sangatlah pesat mulai dari banyaknya cabang-cabang bank syariah di berbagai daerah, hingga berbagai macam produk-produk perbankan syariah yang dapat membuat masyarakat tertarik untuk memakai jasa perbankan syariah.<sup>1</sup> Perbankan telah menjadi salah satu sektor jasa yang membantu pertumbuhan ekonomi di Indonesia, karena merupakan salah satu donator terbesar dan berfungsi sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan dana Masyarakat. Salah satu ukuran kesuksesan bank pada jumlah nasabah yang tertarik yaitu semakin banyak nasabah yang tertarik maka semakin besar keuntungan. Banyak dana dikumpulkan dan diputar kembali melalui keuntungan maksimal.<sup>2</sup>

Saat ini persaingan yang ketat membuat setiap perusahaan harus mampu mengenali dan berusaha memuaskan kebutuhan setiap nasabahnya. Pencapaian kepuasan nasabah adalah tujuan seluruh Perusahaan jasa. Kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap kondisi yang menyenangkan atau mengecewakan terhadap kinerja suatu produk atau jasa tersebut. Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkatan Dimana

---

<sup>1</sup> Irvan Muhamad Rizky and Azib, "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Murabahah dan Musyarakah terhadap Return On Assets," *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 1, no. 1 (July 10, 2021): 16–24, <https://doi.org/10.29313/jrmb.v1i1.35>.

<sup>2</sup> Rifanny Maulana and Iswandi Sukartaatmadja, "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada PT. Bank Mandiri," *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 1 (February 17, 2022): 15–28, <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1373>.

kebutuhan, keinginan dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.

Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efektif dan efisien. Apabila nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Oleh karena itu hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti nasabah dan berupaya untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan kepuasan nasabah yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Artinya, ketika pengguna menganggap bahwa suatu teknologi atau layanan memiliki manfaat yang dirasakan dan dapat digunakan dengan mudah, mereka cenderung merasa puas dengan penggunaan teknologi atau layanan tersebut. Persepsi tentang manfaat yang dirasakan dapat mencakup kemampuan teknologi atau layanan untuk memenuhi

kebutuhan pengguna, meningkatkan efisiensi, memberikan informasi yang berguna, atau memberikan pengalaman positif secara keseluruhan. Sedangkan persepsi tentang kemudahan penggunaan mencakup kesederhanaan penggunaan, kejelasan instruksi, ketersediaan panduan atau bantuan, serta tingkat kesulitan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi atau layanan tersebut.

Untuk memenuhi kebutuhan industri perbankan, perusahaan harus dikelola dengan baik agar dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Rasa puas adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan barang dan jasa dengan harapan mereka. Kepuasan nasabah memberi bank keunggulan daya saing dalam jangka pendek dan jangka panjang. Apabila pelanggan terus-menerus merasa bahwa layanan mereka melebihi harapan mereka, maka mereka tidak akan beralih ke bank lain.

Dengan teknologi modern, pelanggan dapat melakukan berbagai transaksi keuangan dengan lebih mudah, seperti melalui media elektronik atau yang disebut mobile banking, yang memudahkan pelanggannya melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan teknologi *GPRS (General Package Radio Services)*. Bank menyediakan layanan *m-banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Melalui *m-banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone*. Transaksi *m-banking* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama 24 jam tanpa

nasabah datang ke bank atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), layanan ini dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi nya.<sup>3</sup>

Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua merupakan salah satu bank yang berada dalam industri perbankan yang juga menyediakan layanan m-banking, mempunyai berbagai fitur menarik yang dapat diakses seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya. Menurut Andre Harahap bahwa pada saat ingin mentransfer uang dengan menggunakan *BSI mobile* terjadi error dengan keterangan permintaan kehabisan waktu sehingga dapat membuat nasabah khawatir dan merasa tidak puas.<sup>4</sup>

Sementara pendapat lain dikatakan oleh Mega Harahap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, bahwa menggunakan layanan m-banking memang mudah dan dapat mempercepat transaksi serta menghemat waktu namun ia menyatakan kurang percaya terhadap layanan *m-banking* karena banyaknya berita terkait maraknya aksi pembobolan data.<sup>5</sup> Dalam wawancara dengan Adi Muhammad, beliau mengatakan, sebagai nasabah yang menabung di Bank Syariah Indonesia merasa tidak puas karena ketika nasabah ingin menyetor ke teller sering terjadi antrian

---

<sup>3</sup> Hanif Astika Kurniawati, Alfi Arif, and Wahyu Agus Winarno, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi," *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 4, no. 1 (May 9, 2017): 24, <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>.

<sup>4</sup> Andre Harahap, Wawancara dengan nasabah, March 5, 2024.

<sup>5</sup> Mega Harahap, Wawancara dengan nasabah, February 17, 2024.

dalam transaksi maka nasabah akan malas dan merasa waktunya terbuang dengan percuma.<sup>6</sup>

Dalam wawancara dengan Indriyani Rizka dia mengatakan bahwa kurangnya dalam penanganan ATM nasabah, seperti kejadian yang dialami Muhammad Anwar ketika ingin tarik tunai uang gaji tiba-tiba saldo di kartu ATM nya tidak ada sehingga nasabah merasa khawatir kemudian nasabah menjumpai *customer service* untuk memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi, kemudian *customer service* sudah melaporkan nya ke kantor cabang namun penanganan kartu ATM nya yang lama.<sup>7</sup> Ariani Siregar mengatakan bahwa menggunakan pembiayaan mudharabah di BSI itu sangat lama proses nya dan banyak persyaratannya, sehingga nasabah harus menunggu, sehingga nasabah merasa tidak puas.<sup>8</sup>

Perkembangan teknologi informasi untuk masyarakat lebih cepat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya dengan membandingkan produk yang spesifik untuk dirinya. Perubahan teknologi ini juga berdampak positif terhadap perkembangan dunia perbankan. Produk yang ditawarkan kepada nasabahnya menjadi lebih cepat dan efisien. Disamping itu, bank juga harus dapat mengetahui lingkungan pemasaran.<sup>9</sup> Lingkungan pemasaran akan sangat berpengaruh terhadap

---

<sup>6</sup> Adi Muhammad, Wawancara dengan nasabah, February 23, 2024.

<sup>7</sup> Indriyani Rizka, Wawancara dengan nasabah, February 15, 2024.

<sup>8</sup> Ariani Siregar, Wawancara dengan nasabah, February 20, 2024.

<sup>9</sup> Nuroctavia Dani Kiswara, Dedi Rusdi, and M Si, "Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara," 2022.

pemasaran yang akan dijalankan, apa lagi pemasaran yang akan dilakukan menggunakan teknologi.

Semakin majunya teknologi didunia transaksi, perbankan pun mulai menggunakan teknologi berbasis elektronik untuk mempermudah transaksi dengan nasabah yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu secara langsung kini menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis elektronik yang bisa diakses lewat internet dimana saja dan kapan saja. Institusi perbankan dan keuangan telah dipengaruhi kuat oleh perkembangan produk dalam teknologi informasi untuk memberikan jasa-jasa kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank.<sup>10</sup> Pada dasarnya kepuasan dan ketidak puasan nasabah atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya terhadap perbankan, berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan. Karena berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan berpengaruh pada kepuasan nasabah. Untuk menarik klien muslim, perbankan syariah menghadapi tantangan karena masih ada banyak peluang di pasar. Kualitas pelayanan sangat penting,

---

<sup>10</sup> Yusnaini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta" Vol.2, no. No. 1 (2010): hal, 7.

untuk memajukan dan mengembangkan bank. Kualitas pelayanan dan produk bank yang baik akan meningkatkan reputasinya, meningkatkan loyalitas pelanggan, *word of mouth* yang baik, dan kinerja perusahaan juga.<sup>11</sup>

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, *mobile banking*, serta layanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik.<sup>12</sup> Religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan termasuk aspek ekonomi. Lembaga perbankan tersebut termasuk ke dalam aspek syariat yang berhubungan dengan kegiatan muamalah. Pada awal pertumbuhan perbankan syariah, motif religius seolah-olah menjadi faktor utama yang mendorong para nasabah untuk memilih bank syariah.

Kepuasan terhadap kewajiban religius merupakan faktor yang sangat signifikan dalam menyeleksi perbankan. Ada tiga hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dilihat dari segi motif religius yaitu,

---

<sup>11</sup> Elia Septia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1 (February 1, 2023): 53–62, <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>.

<sup>12</sup> M Solichin and Siti Halimatusa'diah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh" 8, no. 2 (2019).

operasional bank yang telah menerapkan prinsip syariah, produk yang ditawarkan oleh bank bebas riba, dan pengelolaan bank dan karyawan bank memiliki moral baik dan Islami.<sup>13</sup> Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan/bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Apabila hal ini terjadi tentunya sangat merugikan perusahaan, dalam kegiatan operasionalnya. Mengingat untuk mendapatkan pelanggan baru baru lebih besar biayanya, dibandingkan dengan pengorbanan dalam mempertahankan pelanggan lama. Merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan, adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi konsumen.<sup>14</sup> Sebagian penduduk muslim masih menganggap bank syariah sama saja seperti bank konvensional pada umumnya. Padahal perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional dapat dilihat dari sistem dan prinsipnya. Bank syariah

---

<sup>13</sup> Zaida Rizqi Zainul, Ayumiati Ayumiati, and Yunda Zakia, "Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh," *BISNIS : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 8, no. 1 (July 13, 2020), <https://doi.org/10.21043/bisnis.v8i1.7157>.

<sup>14</sup> Fery Siswadi, Se., Mm, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor," *Jurnal Pustakawan Indonesia* 18, no. 1 (August 19, 2020): 42–53, <https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>.



dalam operasionalnya memperoleh keuntungan bagi hasil dari penyaluran dana kepada nasabah yang terdiri dari beberapa akad seperti pembiayaan jual beli (*Murabahah, Salam, Istisna*), pembiayaan bagi hasil (*Mudharabah dan Musyarakah*), dan pembiayaan sewa (*Ijarah dan Qard*).

Sedangkan pada bank konvensional, selisih pada bunga simpanan yang diberikan kepada nasabah dibandingkan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan menjadi keuntungan utamanya.<sup>15</sup> Dengan adanya perubahan perilaku masyarakat yang lebih suka bertransaksi dan mendapatkan informasi secara praktis melalui gadget masing-masing, perbankan syariah juga perlu mengembangkan metode teknologi digitalnya, seperti dapat mengajukan pembiayaan melalui aplikasi, pembukaan tabungan bisa secara individu melalui aplikasi tanpa harus mengantri, setor tunai langsung melalui *Automatic Teller Machine (ATM)* tanpa mengantri, transaksi digitalisasi.<sup>16</sup> Walaupun begitu, seiring berjalannya waktu, industri perbankan, khususnya perbankan syariah, menghadapi masalah seperti persaingan dengan bank lain dan arus digitalisasi perbankan. Institusi harus memberikan layanan yang fleksibel sambil melindungi pelanggan untuk maju melalui arus digitalisasi ini.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Sri Wahyuni Ibrahim, "Persepsi Masyarakat Muslim Paleteang Pinrang Terhadap Eksistensi Perbankan Syariah" 3 (2021).

<sup>16</sup> Sahyu Siregar and Riyan Pradesyah, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Kabanjahe" 4, no. 2 (2023).

<sup>17</sup> Stella - and Regi Sanjaya, "Faktor – Faktor Penyebab Tidak Menggunakan Digital Payment (studi Kasus Pada Ovo)," *Journal of Accounting and Business Studies* 5, no. 1 (March 1, 2020).

Berdasarkan fenomena dan perbedaan beberapa penelitian diatas maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengaruh teknologi informasi serta kualitas pelayanan pada bank syariah dan motif religius terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah "Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap KepuasanNasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua)"

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Nasabah merasa tidak puas ketika menggunakan *BSI mobile* sering terjadi error sehingga membuat nasabah khawatir saat melakukan transaksi.
2. Masih banyak nasabah yang merasa tidak puas dikarenakan kualitas pelayanan penanganan ATM yang kurang sehingga dapat memperlambat transaksi.
3. Kepuasan yang diharapkan nasabah tentang motif religius belum sesuai dengan syariah..

## **C. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini berfokus pada variabel bebas (X1) dan varibel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian adalah teknologi informasi (X1), kualitas

pelayanan (X2), dan motif religius, sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Kabupaten Padang Lawas Utara.

#### **D. Rumusan Masalah**

Masalah yang harus diteliti dirumuskan sebagai berikut dengan mempertimbangan latar belakang informasi yang diberikan diatas:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia
3. Apakah motif religius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional variabel merupakan objek pengamatan penelitian ataupun faktor-faktor yang berperan dalam kejadian atau gejala yang hendak diteliti. Untuk menghindari penafsiran yang berbeda- beda terhadap pengertian istilah yang digunakan pada variabel penelitian, maka peneliti menguraikan defenisi operasional beserta indikator yang akan digunakan pada penelitian ini pada table berikut:

**Tabel 1.1 Definisi Operasional Variabel**

| <b>No</b> | <b>Variabel</b>          | <b>Definisi Operasional</b>                                                                                                                                  | <b>Indikator</b>                                                                                                                                                             | <b>Skala</b> |
|-----------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | Kepuasan Nasabah (Y)     | Kepuasan nasabah adalah evaluasi atau persepsi positif yang dimiliki oleh pelanggan terhadap layanan atau pengalaman yang diberikan oleh perusahaan.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terpenuhinya harapan pelanggan</li> <li>b. Selalu menggunakan produk</li> <li>c. Kualitas layanan</li> <li>d. Loyalitas</li> </ul> | Interval     |
| 2         | Teknologi Informasi (X1) | Teknologi informasi adalah seluruh bentuk teknologi yang dipakai untuk menciptakan, menyimpan, mengubah dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya     | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemudahan</li> <li>b. Kecepatan</li> <li>c. Keamanan</li> <li>d. Peningkatan</li> </ul>                                            | Interval     |
| 3         | Kualitas Pelayanan (X2)  | Kualitas pelayanan adalah Ukuran seberapa baik suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keandalan</li> <li>b. Empati</li> <li>c. Kompetensi</li> <li>d. Aksesibilitas</li> </ul>                                           | Interval     |
| 4         | Motif Religius (X3)      | Motif religius adalah dorongan yang mendasari seseorang dalam melakukan suatu Tindakan atau kegiatan yang dipengaruhi oleh keyakinan atau nilai-nilai agama. | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keyakinan</li> <li>b. Pengalaman</li> <li>c. Pengetahuan agama</li> <li>d. Hubungan</li> </ul>                                     | Interval     |

## **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh motif religius terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

## **A. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap bermanfaat :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan, motif religius terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hasil penelitian

ini juga dapat memberikan manfaat bagi penulis sebagai tambahan ilmu dan wawasan dibidang perbankan syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi penelitian sebagai sarana menerapkan ilmu yang sudah didapatkan dari pembelajaran selama perkuliahan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

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

Kepuasan nasabah adalah perasaan yang di miliki seseorang senang atau kecewa setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang kita harapkan.<sup>18</sup> Kepuasan nasabah juga merupakan evaluasi setelah pembelian dimana produk yang di pilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.<sup>19</sup>

Kepuasan nasabah adalah sejauh mana kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Kepuasan nasabah adalah suatu keadaan emosional setelah pembelian produk. Kepuasan nasabah adalah suatu perasaan yang dimiliki pembeli dalam masalah jual beli yang berkaitan dengan produk tersebut, pelayanan, harga, dan kualitas yang ditawarkan oleh bisnis kepada konsumennya.<sup>20</sup> Salah satu hal yang dapat meningkatkan rasa kepuasan terhadap nasabah adalah dengan menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah. Untuk menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah

---

<sup>18</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Perbankan* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), hlm 31.

<sup>19</sup> Siswadi, Se., Mm, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan."

<sup>20</sup> Any Meilani and Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," n.d.

diperlukan adanya komunikasi yang baik kepada nasabah untuk mencapai standar kepuasan yang baik. Faktor lain selain faktor yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah salah satunya adalah fasilitas. Fasilitas menjadi salah satu faktor utama yang berperan penting dalam menciptakan keunggulan produk yang baik.

#### **b. Indikator Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan hasil dari keberhasilan penyedia produk dalam memenuhi harapan nasabah, adapun indikator nya sebagai berikut:<sup>21</sup>

##### **1) Terpenuhinya harapan pelanggan**

Persoalan kualitas jasa dan kepuasan nasabah kini semakin menjadi hal penting dan urgent bagi perusahaan jasa. Perusahaan perlu membentuk sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen dan perilaku konsumen.<sup>22</sup>

Persaingan industri perbankan di Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari sehingga setiap bank harus

---

<sup>21</sup> T C Mawey, A L Tumbel, and I W J Ogi, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo," 2018.

<sup>22</sup> Komang Arta Subawa and Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, "Pengaruh Harapan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng," *Bisma: Jurnal Manajemen* 7, no. 1 (April 1, 2021): 106, <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.29662>.



berusaha agar tetap dapat bertahan dalam situasi yang kompetitif.<sup>23</sup>

## 2) Selalu menggunakan produk

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.<sup>24</sup>

## 3) Kualitas layanan

Kualitas layanan pada nasabah didapat dari hasil pengukuran kepuasan dan ketidakpuasan nasabah, jika persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan rendah, maka nasabah akan berpindah ke tempat lain kecuali terdapat faktor lain yang kuat untuk nasabah kembali.<sup>25</sup>

## 4) Loyalitas

Loyalitas nasabah merupakan implikasi jangka panjang atas terciptanya *costomer satisfaction* atau kepuasan nasabah loyalitas adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang

---

<sup>23</sup> Nining Wahyuningsih and Nurul Janah, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah* 10, no. 2 (December 3, 2018): 295, <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>.

<sup>24</sup> Rm. Pradiptya Abikusno C.P., "Pengaruh Pengalaman Menggunakan Produk Dan Persepsi Konsumen Berdasarkan Kelompok Referensi Terhadap Kesiediaan Konsumen Untuk Melakukan Word of Mouth," *Jurnal ILMU KOMUNIKASI* 10, no. 1 (June 1, 2013).

<sup>25</sup> Siswadi, Se., Mm, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan."

produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang.<sup>26</sup>

**c. Faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menentukan kepuasan**

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menentukan kepuasan nasabah:<sup>27</sup>

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan berasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi tetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

---

<sup>26</sup> Yunus Kristanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung," *JURNAL ILMU MANAJEMEN* 19, no. 1 (June 4, 2022): 13–22, <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>.

<sup>27</sup> Roro Rian Agustin, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Cimb Niaga Kantor Cabang Stabat," 2020.

- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa.

## **2. Teknologi Informasi**

### **a. Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi adalah metode ilmiah yang digunakan untuk mencapai tujuan praktis, dan merupakan salah satu pengetahuan ilmu terapan (KBBI). Sedangkan informasi menurut adalah suatu hal yang menunjukkan hasil suatu proses pengolahan data. Hasil pengolahan data tersebut terorganisir dan mempunyai manfaat atau berguna bagi penerimanya.

Teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronis. Dalam dunia bisnis dan perbankan, teknologi informasi memiliki beberapa manfaat diantaranya dapat membantu dalam penyimpanan berkas atau data nasabah yang lebih aman dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Dan salah satu pengaruh teknologi informasi yang sangat membantu dunia perbankan dan juga nasabah yaitu e-banking.<sup>28</sup>

Teori menurut Bayu Prawira dalam bukunya” Panduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia” bahwa seiring dengan

---

<sup>28</sup> Sri Maharsi, “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen,” *Jurnal Akuntansi* 2, no. 2 (n.d.).

kemajuan teknologi layanan internet banking makin mudah, karena didukung oleh infrastruktur jaringan yang makin baik, teknologi koneksi baru, komputer yang makin mudah digunakan. Perkembangan *smartphone* dengan layar sentuh yang memungkinkan dibuat aplikasi m-Banking makin membuat nasabah lebih mudah melakukan transaksi perbankan tanpa bantuan *teller*.<sup>29</sup>

## **b. Indikator Teknologi Informasi**

Adapun indikator teknologi informasi yang terdapat di teknologi informasi sebagai berikut:<sup>30</sup>

### **a. Kemudahan**

kemudahan penggunaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem. Kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dibuat bukan untuk mempersulit pemakainya, namun justru suatu system dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemakainya.

### **b. Kecepatan**

Kecepatan adalah kemampuan untuk melakukan gerakan yang sejenis secara berturut-turut dalam waktu yang se singkat-singkatnya.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Bayu Prawira Hie, *Transformasi Digital Bank Di Indonesia* (Malang: VC. Media Nusa Creative, 2021). hlm 32.

<sup>30</sup> Rudi Lahagu and Intan Diane Binangkit, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Di Pekanbaru," no. 1 (2023).

c. Keamanan

Keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi.<sup>32</sup>

d. Peningkatan

Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

**c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah**

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi teknologi informasi sebagai berikut:<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Nopriyansyah Nopriyansyah, Bayu Hardiyono, and M Haris Satria, "Hubungan Kelincahan, Kecepatan, dan Keseimbangan dengan Keterampilan Menggiring Bola Siswa Sekolah Sepak Bola Senuro Ogan Ilir," *Jurnal Olympia* 1, no. 2 (December 31, 2019): 16–24, <https://doi.org/10.33557/jurnalolympia.v1i2.746>.

<sup>32</sup> Chusnah Chusnah and Khairunnisa Tri Indriana, "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech," *Kinerja* 3, no. 1 (March 4, 2021): 111–22, <https://doi.org/10.34005/kinerja.v3i1.1280>.

<sup>33</sup> Elsa Afriyanti, Yeasy Darmayanti, and Yunilma Yunilma, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Pada Kpp Pratama Kota Padang," *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing* 14, no. 2 (October 20, 2019): 134–46, <https://doi.org/10.37301/jkaa.v14i2.16>.

### 1) Faktor sosial

Faktor sosial ditunjukkan dengan besarnya dukungan rekan kerja, atasan dalam organisasi, selain itu perasaan individu dapat mempengaruhi dalam melakukan pekerjaan.

### 2) Faktor perasaan individual

Perasaan yang dibawa pegawai dalam pekerjaannya tentunya akan mempengaruhi kinerjanya.

### 3) Faktor kompleksitas

kompleksitas pekerjaan seseorang dengan tingkat kesulitan pekerjaan tinggi cenderung akan menemukan banyak kesulitan dalam proses pekerjaannya, semakin kompleks sebuah pekerjaan maka semakin rendah tingkat penerimaan.

## **3. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Pelayanan pada bank adalah perilaku petugas bank dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan nasabah. Kualitas pelayanan pada bank memiliki etika tersendiri yang dimana etika dari layanan adalah bertitik tolakkan kepada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk.

Tieori mienuiruit Hieni Noviarita Tohari dalam buikuinya”Tinjauan Mielaluii Kuialitas Produik dan Kuialitas Pielayanan Nasabah Bank Syariah” bahwa pilihan nasabah tierhadap siebuah bank kierana kieramahan dan iefisiensi piegawai bank syariah liebih mierasa puas diengan kuialitas pielayanan.<sup>34</sup>

Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas layanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, mobile banking, internet banking serta layanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah.<sup>35</sup> Keberhasilan bank dalam memberikan layanan kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi ini.

## **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Adapun beberapa indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

### **1) Keandalan**

Keandalan (*reliability*) didefinisikan sebagai probabilitas dari suatu sistem atau komponen untuk dapat melaksanakan

---

<sup>34</sup> Heni Noviarita Tohari, *Tinjauan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah* (Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2024).

<sup>35</sup> Irma Yuliani, “Pengaruh Fasilitas Mobile-Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda,” n.d.

fungsi yang telah ditetapkan pada kondisi pengoperasian tertentu untuk periode waktu yang telah ditentukan, Keandalan biasa dinyatakan dalam konsep probabilitas menggunakan fungsi *reliability*.<sup>36</sup>

## 2) Empati

Empati adalah segala upaya yang ditunjukkan oleh seseorang yang didasarkan atas kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan dengan baik.<sup>37</sup>

## 3) Kompetensi

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilandasi atas pengetahuan, kemampuan dan pemahaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan yang profesionalisme.<sup>38</sup>

## 4) Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah kemudahan perusahaan untuk mencapai atau menuju dan selama berada di suatu pekerjaan karena sudah tersedianya sarana dan prasarana yang saling

---

<sup>36</sup> Rahmat Nurcahyo, Winda Sarmita, and M Dachyar, "Analisis Keandalan Komponen Sistem Proses Pendingin Sekunder Reaktor Riset G.a. Siwabessy," n.d.

<sup>37</sup> Agalela, "Pengaruh Responsiveness Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan" Vol. 2, no. No. 3 (Desember 2019).

<sup>38</sup> Kristiana Widiawati, "Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia," n.d.



terhubung baik berupa fisik maupun non-fisik. Konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk jangka waktu yang lama, serta membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama.<sup>39</sup>

### **c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

#### **1. Penyedia Layanan**

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

#### **2. Penerima Layanan**

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau nasabah yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

#### **3. Bentuk Layanan**

Layanan adalah suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu.atau adanya permintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya

---

<sup>39</sup> Clarissa Yohana Natalia, Nmo. Karini, and Npe. Mahadewi, "Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel's Billabong," *Jurnal IPTA* 8, no. 1 (July 16, 2020): 10, <https://doi.org/10.24843/IPTA.2020.v08.i01.p02>.

secara sukarela Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun.<sup>40</sup>

#### 4. Pengaruh Motif Religius

##### a. Pengertian Motif Religius

Motif religius adalah bahwa kepuasan terhadap kewajiban religius adalah faktor yang sangat signifikan dalam menyeleksi perbankan, mengatakan ada tiga hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dilihat dari segi motif religius yaitu, operasional bank yang telah menerapkan prinsip syariah, produk yang ditawarkan oleh bank bebas riba, dan pengelolaan bank dan karyawan bank memiliki moral baik dan islami. Jadi, religiusitas adalah kemampuan seseorang dalam menerapkan dan menginternalisasikan nilai-nilai keagamaan ke dalam kehidupan dan tercermin dalam sikap dan perilakunya.

Religiusitas menurut islam adalah menjalankan ajaran agama secara menyeluruh. Allah berfirman didalam al-Qur'an surah al-baqarah ayat 208:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ادْخُلُوا فِي السِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا  
خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-

<sup>40</sup> Mawey, Tumbel, and Ogi, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo."

langkah syaitan sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.<sup>41</sup>

Ayat ini menuntut setiap yang beriman agar melaksanakan seluruh ajaran islam, jangan hanya percaya dan mengamalkan sehingga ajarannya dan menolak atau mengabaikan sebagian yang lain. Karena setan selalu menggoda manusia, baik yang durhaka apalagi yang taat. Menjerumuskan manusia menempuh jalan bertahap, langkah demi langkah, menyebabkan yang dirayu tidak sadar bahwa dirinya telah terjerumus kejurang kebinasaan.<sup>42</sup>

Teori menurut Soegeng Wahyoedi dalam bukunya” Tinjauan Aspek Relugiusitas dan Kualitas Layanan” bahwa religiusitas atau keberagamaan bukan hanya terjadi ketika melakukan aktivitas kesehariannya terutama kepercayaan dalam menentukan layanan keuangan yang dibutuhkan peran nasabah. Untuk itu penting sekali meningkatkan kepercayaan melalui pembangunan religiusitas misalnya melalui edukasi yang terus menerus kepada masyarakat atas keberadaan Bank Syariah.<sup>43</sup>

#### **b. Indikator Motif Religius**

Adapun beberapa indikator motif religius terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

##### **a. Keyakinan**

---

<sup>41</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu, 2014).

<sup>42</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm.544.

<sup>43</sup> Soegeng Wahyoedi, *Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan* (Jawa Barat: CV Adanu Abimata, 2022), hlm 43.

Keyakinan adalah kumpulan aturan-aturan yang wajib dilaksanakan yang berfungsi untuk mengikat dan mengutuhkan diri dalam hubungan kepada Tuhan, sesama manusia, dan alam sekitar.” Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa aspek religiusitas mengandung seperangkat aturan yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia baik hubungan secara vertikal dan horizontal yakni kepada Tuhan Yang Maha Esa maupun sesama manusia.<sup>44</sup>

b. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta ketrampilan yang dimilikinya. Pengalaman kerja menjadi salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan hasil kerja karyawan baik secara kuantitas maupun kualitas.<sup>45</sup>

c. Pengetahuan Agama

Pengetahuan agama merupakan pengetahuan yang bermuatan dengan hal-hal keyakinan, kepercayaan yang diperoleh melalui wahyu Tuhan. Pengetahuan agama adalah bersifat mutlak dan wajib diikuti oleh para pengikutnya. Sebagian besar nilai kandungan di dalam pengetahuan

---

<sup>44</sup> Jehan Putri Ghazela, “Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang 202,” n.d.

<sup>45</sup> Zulaspan Tupti, Kesha Stevanie Simarmata, and Muhammad Arif, “Faktor – Faktor Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening” 5 (2022).

agama adalah bersifat mistis atau ghaib yang tidak dapat dinalar sederhana melalui akal dan indrawi.<sup>46</sup>

d. Hubungan

Hubungan adalah dapat juga dikatakan sebagai suatu proses, cara atau arahan yang menentukan atau menggambarkan suatu obyek tertentu yang membawa dampak atau pengaruh terhadap obyek lainnya..<sup>47</sup>

## 5. Bank Syariah Indonesia

Bank Islam atau dengan kata lain yang familiar disebut bank syariah ialah bank yang operasionalnya tidak menggunakan konsep bunga. Bank syariah atau disebut juga bank bebas bunga adalah lembaga perbankan yang operasional dan produknya dirumuskan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga jasa keuangan yang kegiatannya memberikan pembiayaan dan jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang penyelenggaraannya disesuaikan dengan prinsip syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah

---

<sup>46</sup> Risatri Gusmahansyah, Hapzi Ali, and Kasful Anwar Us, "Literature Review Sistem Berfikir Kebenaran Pendidikan Islam: Pengetahuan, Kepercayaan, Relativitas, Nilai Dan Moralitas.," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik* 2, no. 2 (April 27, 2022): 110–21, <https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i2.928>.

<sup>47</sup> Emmanuela Oktafiyeni Baik, "Implementasi Penghargaan Dan Konsekuensi Berdasarkan Pendidikan Kristen Di Kelas 4c Sekolah Dasar Kristen 'H' Malang," *Aletheia Christian Educators Journal* 2, no. 2 (October 24, 2021): 144–50, <https://doi.org/10.9744/aletheia.2.2.144-150>.

Islam. Bank syariah dalam pelaksanaannya berpedoman pada ketentuan Alquran dan hadits.<sup>48</sup>

Bank syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam berarti bahwa bank tersebut mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam dalam operasinya, terutama mengenai tata cara transaksi dalam Islam. Dalam tata cara muamalat, praktik yang di khawatirkan mengandung riba dan di penuh dengan investasi atas dasar untuk hasil dan pembiayaan perdagangan atau bisnis yang dilakukan pada masa Nabi atau jenis lain yang pernah ada, tetapi tidak dilarang olehnya.

Namun, menurut Sutan Remy Shahdeiny dari Bank Syariah adalah organisasi yang bertindak sebagai perantara bagi Masyarakat yang mengumpulkan dana tambahan dan memberikan kembali dana tersebut kepada menawarkan pembiayaan tanpa bunga kepada masyarakat yang membutuhkan, namun berdasarkan prinsip-prinsip syariah, seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang No. 21. Pada tahun 2008, Bank Umum Syariah.

Sistem lembaga keuangan, atau lebih khusus disebut dengan peraturan mengenai aspek keuangan dari sistem keuangan suatu negara, telah menjadi instrumen penting dalam memfasilitasi pembangunan suatu bangsa. Indonesia yang penduduknya mayoritas

---

<sup>48</sup> Muhammad Masruron and IAI Hamzanwadi NW Pancor, "Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19," n.d.

beragama Islam tentu saja menuntut adanya sistem baku yang mengatur aktivitas kehidupan. Termasuk kegiatan keuangan yang dilakukan oleh setiap ummat. Namun, dalam perjalanan hidup manusia, manusia kini telah terbelenggu dalam sistem ekonomi yang sifatnya sekuler.

## 6. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang saya buat ini, sumber yang dijadikan referensi untuk melaksanakan penyelidikan disebut dengan penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelaahan literatur yang diperoleh penelitian sebelumnya tentang “Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Motif Religi, Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

**Tabel II. Penelitian Terdahulu**

| NO | Penulis                                          | Judul Penelitian                                                                                                                                             | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                         |
|----|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Ridwan Samiul Mujib (Skripsi 2022),<br>Walisongo | Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC Pati Sudirman) | Penelitian terjadi di BSI KC Pati Sudirman antara pihak bank dan nasabah. Bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. |
| 2  | Yongki Rismayudi (Skripsi 2023)<br>Raden Intan   | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Produk Polis, Wakaf dan Investasi dalam                                              | Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam perspektif ekonomi islam, memberikan kualitas pelayanan yang baik                                                            |

|   |                                                                       |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                       | Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Nasabah PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Bandar Lampung)                                                                                                   | Perusahaan harus memiliki prinsip kejujuran, bertanggung jawab, dapat dipercaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat.                                                                                                                                                                                    |
| 3 | Zaida Rizqi Zainul, Ayumiati, Yunda Zakia (Jurnal 2020) UIN Ar-raniry | Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religiusitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh                                                            | Teknologi informasi, kualitas pelayanan, motif religius berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, menggunakan metode penelitian kuantitatif, penentunya digunakan menggunakan <i>probability random sampling</i>                                                                                                                       |
| 4 | Arimbi Fernanda Machrisa (Skripsi, 2023) UIN Walisongo                | Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Nasabah BSI KCP Semarang Sudiarto) | Teknologi informasi yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman, dan mudah diakses setiap saat. Kualitas layanan, kemudahan dan tingkat religiusitas yang terdapat pada <i>BSI Mobile</i> akan membuat nasabah merasa puas dan akan loyal dalam menggunakan <i>BSI Mobile</i> |
| 5 | Zainatun Mastura (Skripsi, 2018) UIN Ar-raniry                        | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)                                                                      | Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang menggunakan sumber data primer dan sekunder, digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket atau kuesioner.                                                                                                                                                   |

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti sebagai berikut:

- a. Persamaan penelitian Ridwan Samiul Mujib dengan penelitian peneliti adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif



terhadap kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya adalah dimana Ridwan Samiul Mujib menggunakan variabel X1 kualitas pelayanan dan X2 kualitas informasi, sedangkan peneliti menggunakan variabel X1 teknologi informasi dan X2 kualitas pelayanan

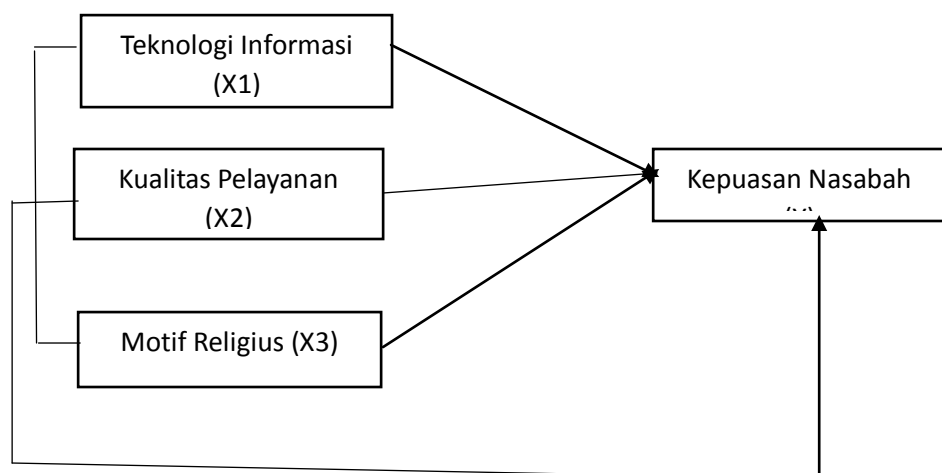
- b. Persamaan penelitian Yongki Rismayudi dengan penelitian peneliti adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan variabel Y yaitu produk polis, wakaf dan investasi dalam perspektif ekonomi, sedangkan peneliti menggunakan variabel Y kepuasan nasabah.
- c. Persamaan penelitian Zaida Rizqi, Ayumita, Yunda Zakia dengan penelitian peneliti adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif, sedangkan perbedaannya adalah dimana Zaida Rizqi, Ayumita, Yunda Zakia berlokasi di PT. Bank Syariah Mandiri, sedangkan peneliti berlokasi di PT. Bank Syariah Indonesia.
- d. Persamaan penelitian Arimbi Fernanda Machrisa Dewi dengan penelitian peneliti adalah sama-sama menggunakan variabel X kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya adalah dimana Arimbi Fernanda Machrisa Dewi menggunakan variabel Y loyalitas nasabah, sedangkan peneliti menggunakan variabel Y kepuasan nasabah.

- e. Persamaan penelitian Zainatun Mastura dengan penelitian peneliti adalah sama-sama menggunakan sumber data primer dan sekunder, sedangkan perbedaannya adalah dimana Zainatun Mastura menggunakan variabel X2 kepercayaan nasabah, sedangkan peneliti menggunakan variabel X2 kualitas pelayanan.

## 7. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran ialah sebuah kerangka konsep bagaimana pembahasan berkaitan pada faktor yang diangkat sebagai masalah penting. Kerangka pemikiran berisi tentang deskripsi peneliti untuk menjawab rumusan masalah. Secara sistematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat di lihat pada gambar berikut:

**Gambar II. Kerangka Pikir**



Dari gambar diatas dapat peneliti jelaskan bahwa kerangka pikirnya yaitu menjelaskan secara parsial Teknologi Informasi

mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Secara parsial Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Secara parsial Motif Religius mempunyai pengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Secara simultan Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

## **8. Hipotesis**

Hipotesis adalah teori mengenai tentang apa saja yang diamati dalam proses memahami suatu hal. Hipotesis ditujukan untuk memberikan pengetahuan yang lebih luas mengenai gejala-gejala yang dipelajari, dalam hal ini yaitu menambah pengetahuan mengenai teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah Indonesia.

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang pada umumnya bersifat dalam bentuk pernyataan. Sesuai observasi dan peneliti atas permasalahan yang terjadi maka peneliti mengajukan dugaan yaitu :

$H_1$  : Teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia

$H_2$  : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia

$H_3$  : Motif religius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada  
Bank Syariah Indonesia

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Untuk mendapatkan data yang diputuskan dalam penelitian ini, maka penulis mengadakan penelitian pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Kec. Padang Bolak, Kab. Padang Lawas Utara. Penelitian ini di laksanakan dari Juni 2024 sampai dengan bulan September 2024.

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

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan angka, dan data yang berbentuk bilangan (skor atau nilai) yang di analisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesisi penelitian yang spesifik.

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

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

Populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas: subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan hanya orang tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain.<sup>49</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini

---

<sup>49</sup> Jijah Hilyatul Ajijah and Evi Selvi, "Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja perangkat desa," *Jurnal Manajemen* 13 (2021).

adalah 9.996.<sup>50</sup> seluruh nasabah di Bank Syariah Indonesia di Gunung Tua.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih peneliti untuk diamati sehingga sampel ukurannya lebih kecil di banding populasi. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Probability Sampling*. *Probability sampling* menunjukkan bahwa semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan (*probability*) yang sama untuk dipilih sebagai sampel.<sup>51</sup> Dalam penelitian ini banyak sampel yang diterapkan menggunakan rumus Slovin. Adapun Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n: Ukuran sampel

N: Ukuran populasi

e<sup>2</sup>: Nilai signifikan 10%

Dik: N = 9.996

e = 10%

maka  $n = 9.996 / 1 + 9.996 (10\%)$

---

<sup>50</sup> Ahmad Nando, BOSM PT. BSI KCP Gunung Tua, (Gunung Tua Agutus 2024 . Pukul 11.30 WIB).

<sup>51</sup> Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, “Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian,” n.d.

$$=9.996/1 + 9.996 (0,1)^2$$

$$=9.996/99,96$$

$$=100$$

Maka jumlah sampel yang diteliti sebagian dari jumlah populasi nasabah Bank Syariah Indonesia dengan 100 responden.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.<sup>52</sup> Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menguji teori-teori.<sup>53</sup>

##### 1. Kuesioner (Angket)

Metode angket adalah pengajuan pertanyaan secara tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban untuk mengukur pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan dan motif religius terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Adapun skala yang di gunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yaitu sebagai berikut.

**Tabel III.1 Indikator Skor**

| Keterangan Jawaban | Skor Pertanyaan |
|--------------------|-----------------|
| Sangat Setuju (SS) | 5               |

<sup>52</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (January 2, 2019): 81, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

<sup>53</sup> Sandu Siyoto Dan M Ali Sodik, " *Dasar Metodologi Penelitian*" (Yogyakarta: Literasi Media Puplishing, 2015), hlm. 18-19.

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Setuju (S)                | 4 |
| Kurang Setuju (KS)        | 3 |
| Tidak Setuju (TS)         | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik utama yang digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik yang paling dasar dan berguna karena hasilnya dapat membantu. Wawancara sebagai informasi dari lawan bicaranya. Adapun wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mewawancarai dua puluh nasabah bank syariah Indonesia.

## E. Analisis Data

Sebuah data yang terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data.<sup>54</sup>

### 1. Uji Persyaratan Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Analisis ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

#### a. Uji Validitas

---

<sup>54</sup> Zulaika Matondang and Fadillah Nasution Hamni, *Praktik Analisis Data Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews & SPSS* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021).



Untuk mendukung analisis regresi dilakukan uji validitas dan reabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikan 0.05 jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau itemitem pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dinyatakan tidak valid.<sup>55</sup>

#### b. Uji Reabilitas

Reabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dan variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten

Kriteria dalam pengujian reliabilitas sebagai berikut:

1. Jika nilai Croanbach alpha  $> 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah reliabel.
2. Jika nilai Croanbach alpha  $< 0,60$  maka pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut adalah tidak reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan pengujian statistik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linear berganda atau data yang bersifat

---

<sup>55</sup> A Pendekatan Penelitian, "Metode penelitian," n.d.

ordinary least square yang merupakan salah satu metode dalam analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov dengan signifikan 0,05. Apabila nilai signifikan besar dari 5% atau 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal dan sebaliknya.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan melihat VIF dan tolerance.

- a. Jika nilai tolerance  $> 1$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

- b. Pada nilai VIF apabila nilai  $VIF < 10.00$  maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.<sup>56</sup>

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji Spearman's rho, yaitu mengkorelasikan variabel bebas dengan residualnya. Pengujian ini menggunakan taraf signifikan 0,1 dengan uji dua sisi. Jika korelasi antara variabel bebas dengan residual lebih dari 0,1 maka dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**c. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisi regresi linear berganda adalah model persamaan linier dengan variabel bebas lebih dari satu. Bentuk umum persamaan ini antara lain:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

a = Konstanta

$b_1 b_2 b_3$  = Koefisien variabel bebas

$X_1 X_2 X_3$  = Variabel bebas

---

<sup>56</sup> Duwi Proyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012, n.d.).

$e$  = *Prediction error* (tingkat kesalahan)

jadi, dari persamaan rumus diatas maka dapat dituliskan sebagai berikut:

$$KN = a + b_1 TI + b_2 KP + b_3 MR + e$$

Keterangan:

KN = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$  = Koefisien perubahan variabel bebas

TI = Teknologi Informasi

KP = Kualitas Pelayanan

MR = Motif Religius

$e$  = *Prediction error*

#### d. Uji Hipotesis

##### 1) Uji Parsial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah beberapa variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap suatu variabel. Uji-t juga menunjukkan bagaimana pengaruh variabel penjelas mempengaruhi penjelasan variabilitas dependen individu. Kriteria tes adalah sebagai berikut.

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima.
- b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak.

##### 2) Uji Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen

(X1 dan X2) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

Ketentuan dalam uji F adalah.

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

### **3) Uji Koefisien Determinasi**

Koefisiensi determinasi yaitu nilai untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisiensi determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang dapat diterangkan oleh model. Semakin besar  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

Berdirinya Bank Syariah Mandiri menjelang milenium baru menjadi berkah tersendiri bagi perekonomian nasional yang tengah pulih dari krisis. Krisis moneter yang melanda negeri pada akhir tahun 90-an telah membawa dampak yang sangat luas, mulai dari ekonomi hingga politik. Sektor perbankan yang didominasi oleh bank konvensional turut terdampak parah oleh krisis ekonomi tersebut. Pemerintah kemudian melakukan restrukturisasi perbankan untuk mengatasi dampak krisis.<sup>57</sup>

Bank Susila Bakti (BSB), yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) dan memiliki keterkaitan dengan beberapa bank besar, turut terdampak gejolak ekonomi yang terjadi. Sebagai upaya bertahan, BSB melakukan konsolidasi dengan beberapa bank lain dan membuka peluang bagi investor asing untuk bergabung. Secara paralel, pemerintah melakukan langkah strategis dengan menggabungkan empat bank besar menjadi Bank Mandiri. Sebagai hasil dari merger tersebut, Bank Mandiri menjadi pemegang saham mayoritas di BSB. Setelah *merger*, Bank Mandiri membentuk tim khusus untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di seluruh grup. Sebagai respons atas terbitnya UU No. 10 Tahun 1998 yang

---

<sup>1</sup><https://www.mandirisyariah.co.id/Tentang-Kami/Sejarah>, diakses pada tanggal Juli 2024 pukul 10: 00 WIB .

membuka peluang bagi bank umum untuk menerapkan prinsip syariah, Bank Mandiri membentuk sebuah tim khusus. Tim ini kemudian menginisiasi konversi BSB menjadi bank syariah penuh, dengan tujuan memperluas layanan perbankan syariah di seluruh grup perusahaan. Proses konversi ini berhasil diselesaikan pada tanggal 8 September 1999, dan BSB resmi beroperasi sebagai BSM.<sup>58</sup>

Dengan diterbitkannya Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 pada tanggal 25 Oktober 1999, perubahan status BSB menjadi Bank Umum Syariah (BUS) resmi disahkan. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/, BSM secara resmi memulai operasionalnya pada tanggal 1 November 1999, bertepatan dengan tanggal 25 Rajab 1420 H. Perlu diketahui, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gunung Tua dari PT Bank Syariah Mandiri baru didirikan pada tahun 2010.

Sebagai upaya untuk memperkuat industri perbankan syariah di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah merancang sebuah peta jalan pengembangan sejak tahun 2016. Salah satu langkah strategis yang diusulkan adalah konsolidasi bank-bank syariah milik pemerintah. Usulan ini kemudian direalisasikan pada tahun 2019, dengan dorongan dari OJK untuk menggabungkan beberapa bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), termasuk BSM. Puncaknya, pada tanggal 2 Juli 2020, Menteri

---

<sup>58</sup> <https://www.mandirisyariah.Co.Id/Tentang-Kami/Sejarah>, diakses pada tanggal Juli 2024 pukul 10: 30 WIB

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Erick Thohir secara resmi mengumumkan rencana penggabungan BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah menjadi satu entitas.<sup>59</sup>

Pemerintah mengumumkan secara resmi rencana penggabungan tiga bank syariah, yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah, pada bulan Oktober 2020. Proses konsolidasi ini mencapai titik puncaknya pada tanggal 11 Desember 2020 dengan penetapan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Setelah mendapatkan izin resmi dari OJK melalui Surat Nomor SR03/PB.1/2021 pada 27 Januari 2021, BSI secara resmi diluncurkan oleh Presiden Jokowi pada tanggal 1 Februari 2021.

## **2. Profil Lembaga BSI KCP Gunung Tua**

Adapun Profil Lembaga PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, beralamat di Jln. SM. Raja No. 234. No Telepon (0635) 510919. Faksimile (0635) 210929. Website [www.syariahindonesia.co.id](http://www.syariahindonesia.co.id).

## **3. Visi dan Misi BSI KCP Gunung Tua**

Adapun visi dan misi dari BSI KCP Gunung Tua yaitu:

- a. Visi: “Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”

---

<sup>59</sup> <https://Indonesia.Id/Infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>, diakses pada tanggal 29 Juli 2024 pukul 14: 39 WIB.



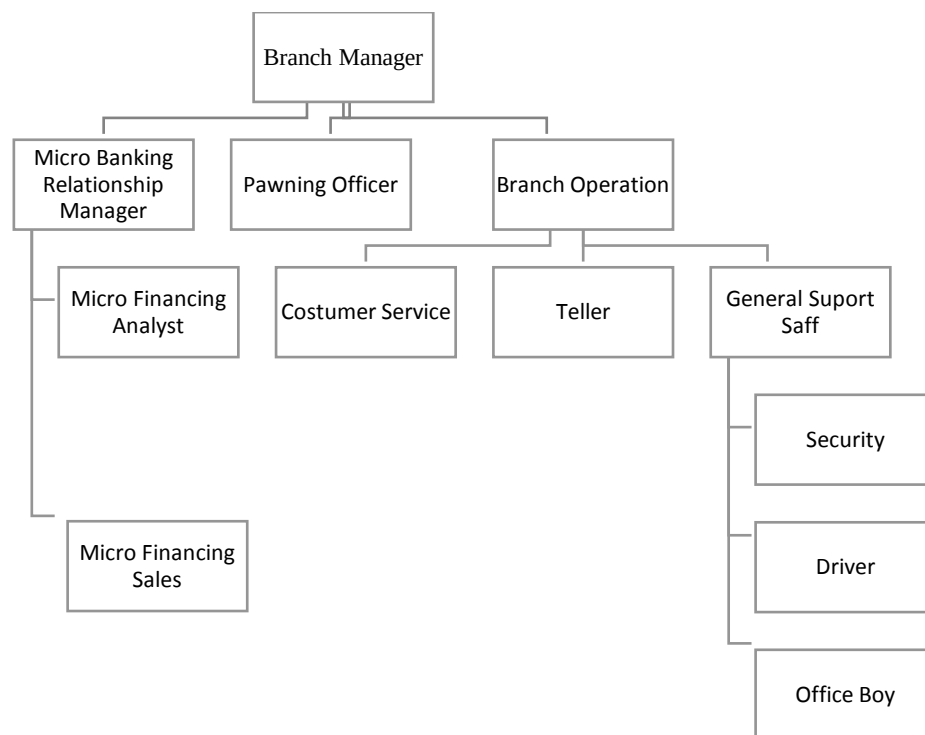
b. Misi:

- 1) Memberikan akses Solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

#### 4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Adapun struktur organisasi BSI KCP Gunung Tua yaitu:

**Gambar IV.I Struktur Organisasi BSI KCP Gunung Tua**



Adapun struktur organisasi dan tugas-tugas yang dilakukan oleh bagianbagian struktur organisasi di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua diantaranya sebagai berikut:

a. *Branch Manager*

*Branch Manager* ialah sebagai kepala cabang yang bertugas dalam mengelola dan menetapkan strategi pemasaran produk bank untuk mencapai tingkat sasaran yang sudah ditetapkan serta memastikan realisasi target operasional cabang. Branch manager bertugas mengkoordinasikan semua kegiatan operasional di kantor cabang, melakukan pelatihan terhadap anggota staf, mengembangkan target dan mempertahankan kinerja perusahaan, menjaga kualitas pelayanan, memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan.

b. *Branch Operation & Service Manager (BOSM)*

BOSM bertugas dalam memastikan layanan nasabah yang optimal dan sesuai standar serta memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai ketentuan. BOSM bertugas untuk memastikan transaksi operasional harian telah sesuai ketentuan, memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan, mengelola sarana dan prasarana *Branch Office*, memastikan ketersediaan likuiditas.

c. *General Support Staff*

*General Support Staff* merupakan partner HRD demi kelancaran operasional SDM khususnya melayani kebutuhan umum karyawan, inventaris, perkantoran, hingga membina hubungan internal dan eksternal perusahaan. *General Support Staff* bertugas menyusun laporan biaya-biaya yang berhubungan dengan fasilitas kantor.

d. *Customer Service*

CS bertugas dalam memproses pembukaan dan penutupan rekening, mengelola kartu ATM dan surat berharga, melayani permintaan buku Cek, menyelesaikan keluhan nasabah, dan memblokir kartu ATM

e. *Teller*

*Teller* bertugas melayani nasabah dalam melakukan transaksi tunai dan non tunai, mengelola saldo kas Teller sesuai limit, mengisi uang tunai di mesin ATM, menyediakan laporan transaksi harian, menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu tanda tangan, mengelola uang yang layak dan tidak layak edar.

f. *Micro Banking Manager*

*Micro Banking Manager* adalah pegawai bank yang diberi tanggung jawab dan wewenang untuk memutus kredit mikro sesuai dengan kewenangan limit yang dimilikinya, memastikan tercapainya target bisnis, mengoptimalkan hubungan dengan nasabah.

g. *Micro Financing Analyst*

*Micro Financing Analyst* adalah tugas utama seorang *financial analyst* adalah menganalisis perkembangan hingga yang merugikan perusahaan.

h. *Micro Financing Sales*

*Micro Financing Sales* adalah membina hubungan baik dengan calon nasabah atau pun nasabah, yang bertugas melakukan pencapaian

penjualan sesuai target, mengumpulkan dan memverifikasi dokumen pembiayaan, dan melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad.

i. *Pawning Officer*

Bertugas dalam memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan, memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai dan menindaklanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai ketentuan yang berlaku.

j. *Driver*

Bertugas dalam mengantar/menjemput pegawai yang dinas luar dan yang terkait dengan hal tersebut.

k. *Office Boy (OB)*

Bertugas dalam menjaga kebersihan di lingkungan/ kawasan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah.

l. *Security*

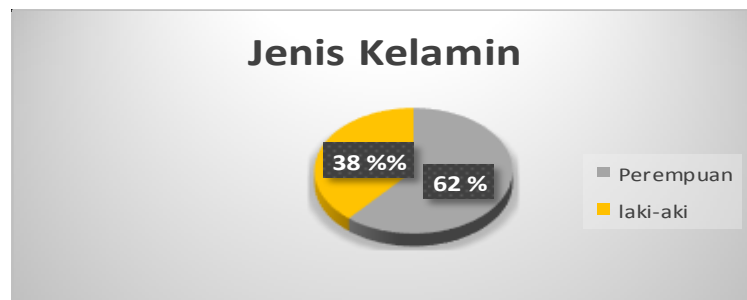
Bertugas dalam menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya serta melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Profil Responden

Bagian ini menyajikan informasi mengenai profil responden berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner yang dibagikan berjumlah 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

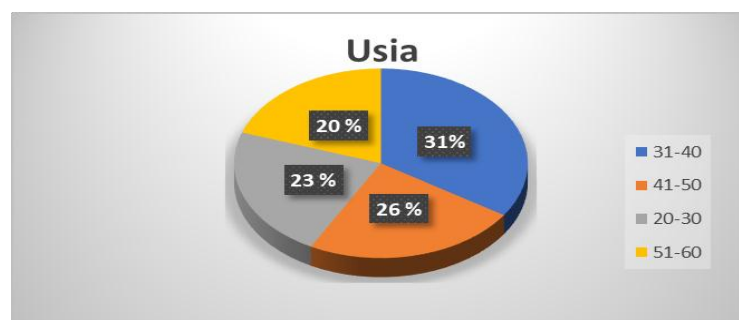
**Gambar IV. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Hasil dari pengisian kuesioner

Berdasarkan responden yang dilakukan pada saat penelitian menghasilkan jumlah responden yang paling banyak adalah perempuan sebesar 62% sedangkan jumlah responden pria sebesar 38%.

**Gambar IV. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia**



Sumber: Hasil dari pengisian kuesioner

Berdasarkan usia paling banyak responden yang dilakukan pada saat penelitian yaitu pada usia 31-40 tahun sebesar 31% dan sebaliknya yang jumlah responden paling sedikit pada usia 51-60 tahun sebesar 20%.

### **C. Pengujian dan Hasil Analisis Data**

Tahap awal dalam menganalisis data yaitu dengan menguji validitas dan reliabilitas menggunakan 100 sampel. Uji tersebut dilakukan untuk mengetahui dari setiap item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga dapat lanjut melakukan pengujian selanjutnya. Telah dilakukan dengan 100 sampel dinyatakan bahwa pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid, hal tersebut karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai *cronbach alpha* > tingkat signifikan. Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji analisis regresi linier berganda dengan 100 responden penelitian.

#### **1. Hasil Uji Instrumen**

##### **a. Uji Validitas**

Setelah angket disebarakan maka akan diperoleh hasil dari jawaban responden dari setiap pernyataan yang menyangkut tentang variabel yang akan diteliti. Sebelum angket di analisis terlebih dahulu di ujivaliditas. Berikut ini hasil uji validitas variabel teknologi informasi

##### **1). Hasil Uji Validitas Teknologi Informasi**

Dari uji validitas yang dilakukan pada variabel Teknologi Informasi (X1) didapatkan hasil sebagai berikut

**Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X1)**

| Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Nilai Sig | Keputusan |
|-----------------|--------------|-------------|-----------|-----------|
| P1              | 0,696        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P2              | 0,640        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P3              | 0,622        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P4              | 0,623        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P5              | 0,766        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |

Berdasarkan Hasil Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi (X1) nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan jika seluruh item pernyataan yang digunakan dalam variabel Informasi Teknologi (X1) dinyatakan valid.

b). Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Uji validitas dilakukan pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) hasilnya sebagai berikut :

**Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

| Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Nilai Sig | Keputusan |
|-----------------|--------------|-------------|-----------|-----------|
| P1              | 0,738        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P2              | 0,795        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P3              | 0,791        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P4              | 0,817        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P5              | 0,856        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |

Berdasarkan Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan jika seluruh item pernyataan yang digunakan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X2) dinyatakan valid.

c). Hasil Uji Validitas Motif Religius

Selanjutnya uji validitas dilakukan pada variabel Motif Religius (X3) hasilnya sebagai berikut:

**Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Motif Religius (X3)**

| Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Nilai Sig | Keputusan |
|-----------------|--------------|-------------|-----------|-----------|
| P1              | 0,718        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P2              | 0,837        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P3              | 0,593        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P4              | 0,816        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P5              | 0,792        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |

Berdasarkan Hasil Uji Validitas Variabel Motif Religius (X3) nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan jika seluruh item pernyataan yang digunakan dalam variabel Motif Religius (X3) dinyatakan valid.

d). Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Selanjutnya uji validitas dilakukan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

| Item Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Nilai Sig | Keputusan |
|-----------------|--------------|-------------|-----------|-----------|
| P1              | 0,711        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P2              | 0,656        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P3              | 0,593        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P4              | 0,620        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |
| P5              | 0,616        | 0,2565      | 0,000     | Valid     |

Berdasarkan Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan jika



seluruh item pernyataan yang digunakan dalam variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah cronbach alpha. Uji reliabilitas merupakan alat ukur yang dipergunakan mengukur kereliabelan pada kuesioner, dimana terdapat kumpulan indikator didalamnya. Apabila jawaban dalam kuesioner konsisten atau konstan tiap waktu, dapat dikatakan kuesioner itu reliabel. Instrumen reliabel jika cronbach alpha  $> 0,6$ . Berikut hasil uji reliabilitas variabel Pengaruh Teknologi, Kualitas Pelayanan, Motif Religiusitas, Kepuasan Nasabah.

##### **a). Uji Reliabilitas Teknologi Informasi**

Dari uji validitas pada variabel Teknologi Informasi (X1) didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi (X1)**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .673             | 5          |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel teknologi informasi (X1) menyatakan bahwa variabel teknologi informasi (X1) menunjukkan nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$  yaitu  $0,673 > 0,60$ . Hal itu menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan pada variabel teknologi informasi (X1) dianggap reliabel.

b). Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Dari uji validitas pada variabel kualitas pelayanan (X2) didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .852             | 5          |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (X2) nilai *Alpha Cronbach* nya  $> 0,60$  lebih besar dari pada nilai reabilitasnya yaitu  $0,852 > 0,60$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) dianggap reliabel.

c). Uji Reliabilitas Motif Religius

Dari uji validitas pada variabel motif religiu (X3) didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motif Religius (X3)**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .809             | 5          |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel motif religius (X3) nilai *Alpha Cronbach* nya  $> 0,60$  lebih besar dari pada nilai reabilitasnya yaitu  $0,809 > 0,60$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan pada variabel Motif Religius (X3) dianggap reliabel.

d). Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Dari uji validitas pada variabel kepuasan nasabah (Y) didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .636             | 5          |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah (Y) nilai *Alpha Cronbach* nya  $> 0,60$  lebih besar dari pada nilai reabilitasnya yaitu  $0,636 > 0,60$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) dianggap reliabel.

## 2. Hasil Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Penelitian dianggap baik apabila memiliki sebaran data yang normal. Sebaran data dianggap berdistribusi secara normal apabila memiliki nilai  $\text{sig} > 0,05$ . Hasil pengujian dengan menggunakan SPSS versi 25.0 dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.9 Hasil Uji Normalitas**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1.18815976              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .047                    |
|                                  | Positive       | .041                    |
|                                  | Negative       | -.047                   |
| Test Statistic                   |                | .047                    |
| 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.

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai sig sebesar 0,200 > 0,05. Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov yang dilakukan bahwa semua data dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan korelasi antara variabel independen. Variabel teknologi informasi (X1), variabel kualitas pelayanan (X2), variabel motif religius (X3), merupakan faktor independen dalam penelitian ini. Penelitian model regresi dianggap baik apabila tidak terdapat gejala multikolinieritas di dalamnya. Dalam penelitian uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan nilai VIF < 10 (*Variance Inflation Factor*). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS versi 25.0 didapatkan hasil sebagai berikut :

#### IV.10 Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan nilai teknologi informasi,

| Model               | Collinearity Statistics |       |
|---------------------|-------------------------|-------|
|                     | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)        |                         |       |
| Teknologi Informasi | .991                    | 1.009 |
| Kualitas Pelayanan  | .990                    | 1.010 |
| Motif Religius      | .999                    | 1.001 |

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

kualitas pelayanan, dan motif religius berdasarkan nilai toleransi  $> 0,1$  sedangkan nilai VIF  $< 10$ . Hasil ini menunjukkan antar variabel bebas dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini untuk menguji apakah model regresi terhindar dari tanda-tanda heteroskedastisitas atau tidak diuji dengan menggunakan uji *Sperman's rho*. Suatu penelitian dianggap terhindar dari gejala heteroskedastisitas apabila memiliki nilai sig  $> 0,1$ . Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS versi 25.0 menunjukkan hasil sebagai berikut:

**Tabel IV.11 Uji Heteroskedastisitas**

| Correlations      |                            |                            |                        |                           |                   |                                |
|-------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------|--------------------------------|
|                   |                            |                            | Teknologi<br>Informasi | Kualitas<br>Pelayana<br>n | Motif<br>Religius | Unstandar<br>dized<br>Residual |
| Spearman's<br>rho | Teknologi<br>Informasi     | Correlation<br>Coefficient | 1.000                  | .095                      | .097              | .027                           |
|                   |                            | Sig. (2-tailed)            | .                      | .348                      | .335              | .787                           |
|                   |                            | N                          | 100                    | 100                       | 100               | 100                            |
|                   | Kualitas<br>Pelayanan      | Correlation<br>Coefficient | .095                   | 1.000                     | .044              | .013                           |
|                   |                            | Sig. (2-tailed)            | .348                   | .                         | .664              | .900                           |
|                   |                            | N                          | 100                    | 100                       | 100               | 100                            |
|                   | Motif Religius             | Correlation<br>Coefficient | .097                   | .044                      | 1.000             | .038                           |
|                   |                            | Sig. (2-tailed)            | .335                   | .664                      | .                 | .708                           |
|                   |                            | N                          | 100                    | 100                       | 100               | 100                            |
|                   | Unstandardized<br>Residual | Correlation<br>Coefficient | .027                   | .013                      | .038              | 1.000                          |
|                   |                            | Sig. (2-tailed)            | .787                   | .900                      | .708              | .                              |
|                   |                            | N                          | 100                    | 100                       | 100               | 100                            |

Berdasarkan uji heterokedastisitas menunjukkan nilai sig > 0,1 yaitu untuk variabel teknologi informasi (X1) memiliki nilai sig 0,787, untuk variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai sig 0,900, untuk variabel motif religius (X3) memiliki nilai sig 0,708. Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan jika model regresi dalam penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

#### d. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menilai dampak potensial variabel teknologi informasi (X1), kualitas pelayanan (X2), motif religius (X3) dan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Pengujian menggunakan SPSS versi 25.0 menunjukkan sebagai berikut:

**Tabel IV.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

| Model               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                   |                             |            |                           |       |      |
| (Constant)          | 12.029                      | 2.930      |                           | 4.105 | .000 |
| Teknologi Informasi | .166                        | .056       | .264                      | 2.949 | .004 |
| Kualitas Pelayanan  | .303                        | .093       | .292                      | 3.260 | .002 |
| Motif Religius      | .297                        | .087       | .305                      | 3.420 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas pada bagian *Unstandardized Coefficients* bagian B atau koefisien standar beta, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel teknologi informasi (X1) yaitu sebesar 0,166, nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,303 dan untuk variabel Motif

religius (X3) yaitu sebesar 0,297. Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 12.029 + 0,166 + 0,303 + 0,297$$

Dari persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

- a. Koefisien teknologi informasi (X1) sebesar 0,166 menunjukkan hubungan yang negatif antara teknologi informasi dengan kepuasan nasabah. Apabila ada peningkatan teknologi informasi sebesar 1%, maka akan diikuti dengan penurunan kepuasan nasabah sebesar 16,6%. Angka ini menunjukkan jika koefisien antara Teknologi informasi dengan kepuasan nasabah berada dalam tingkatan hubungan/pengaruh yang cukup rendah.
- b. Koefisien kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,303 menunjukkan hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Apabila ada peningkatan kepuasan nasabah sebesar 1%, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah sebesar 30,3%. Angka ini menunjukkan jika koefisien kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berada dalam tingkatan hubungan/pengaruh yang cukup tinggi
- c. Koefisien motif religius (X3) sebesar 0,297 menunjukkan hubungan yang positif antara motif religius dengan kepuasan nasabah. Apabila ada peningkatan motif religius sebesar 1%, maka akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah sebesar 29,7% angka ini menunjukkan jika koefisien motif religius terhadap kepuasan nasabah berada dalam tingkatan hubungan/pengaruh yang cukup tinggi.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Parsial)

Tes ini digunakan untuk menentukan apakah hipotesis dalam penelitian ini benar atau tidak.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika nilai sig  $< 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  begitu pula sebaliknya. Berikut hasil dari pengolahannya:

Dengan nilai  $\alpha = 5\%$  atau  $0,05$   $Df = (n - k)$  dimana  $n$  (jumlah sampel) dan  $k$  (jumlah variabel)  $= n - k = 100 - 3 = 97$  sehingga nilai  $t_{tabel} = 1,660$

**Tabel IV.13 Hasil Uji t**

| Model |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)          | 12.029                      | 2.930      |                           | 4.105 | .000 |
|       | Teknologi Informasi | .166                        | .056       | .264                      | 2.949 | .004 |
|       | Kualitas Pelayanan  | .303                        | .093       | .292                      | 3.260 | .002 |
|       | Motif Religius      | .297                        | .087       | .305                      | 3.420 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil uji t untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut:

#### 1) Pengaruh teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah(Y)

Pengaruh teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah(Y) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  2,949 dengan nilai sig 0,004. Hal ini menunjukkan jika  $t_{hitung} (2,949) > t_{tabel} (1,660)$  dan nilai sig  $0,004 < 0,05$ , maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa



secara parsial teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.

2) Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  3,260 dengan nilai sig 0,002. Hal ini menunjukkan jika  $t_{hitung} (3,260) > t_{tabel} (1,660)$  dan nilai sig  $0,002 < 0,05$ , maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3) Pengaruh motif religius (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Pengaruh motif religius (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  3,420 dengan nilai sig 0,001. Hal ini menunjukkan jika  $t_{hitung} (3,420) > t_{tabel} (1,660)$  dan nilai sig  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial motif religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**b. Uji f (Simultan)**

Uji ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Jika nilai sig  $< 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan sebaliknya. Perhitungan  $F_{tabel}$  didapat dari pengolahan pada program *Microsoft Excel* 2007. Pengolahan data sebagai berikut :

Dengan nilai  $\alpha = 5\%$  atau 0,05 Df 1 = (k - 1) dimana k (jumlah variabel) = k - 1 = 3 - 1 = 2 dan Df 2 = n - Df1 dimana n (jumlah sampel) = 100 - 2 = 98 sehingga nilai  $F_{\text{tabel}}$  3,09

**Tabel IV.14 Hasil Uji f**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 43.629         | 3  | 14.543      | 9.990 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 139.761        | 96 | 1.456       |       |                   |
|       | Total      | 183.390        | 99 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Motif Religius, Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uji f pada tabel menunjukkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  adalah sebesar 9,990. Hasil ini menunjukkan jika  $F_{\text{hitung}}$  (9,990) >  $F_{\text{tabel}}$  (3,09) dan nilai sig 0,000 < 0,05, maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa teknologi informasi, kualitas pelayanan dan motif religius secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

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

Uji koefisien determinasi dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana teknologi informasi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan motif religius (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Minat (Y). Sebagai berikut hasil pengujian menggunakan SPSS versi 25,0.

**Tabel IV.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .488 <sup>a</sup> | .238     | .214              | 1.20658                    | 1.959         |

- a. Predictors: (Constant), Motif Religius, Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R square (koefisien determinasi) sebesar 0,238. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel Teknologi Informasi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan motif religiusitas (X3) sebesar 23,8%. Sedangkan faktor dan variabel lain di luar cakupan penelitian ini sebesar 76,2%.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penjelasan dari setiap pengaruh variabel dijelaskan di bawah ini:

##### **1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

Bersumber dari hasil analisis olah data hipotesis dalam penelitian, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2,949 dengan nilai sig 0,004. Hal ini menunjukkan jika  $t_{hitung}$  (2,949) >  $t_{tabel}$  (1,660) dan nilai sig 0,004 < 0,05, maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Bank meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan berbasis teknologi informasi seperti *ATM*, *Mobile Banking*, dan beberapa lainnya. Bukan hanya pengadaan fasilitas, tetapi kinerjanya juga harus efektif dan efisien. Dengan fasilitas teknologi informasi, pelanggan dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien karena tidak perlu pergi ke bank.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fauzul Azhar (2021) yang mengatakan bahwa teknologi informasi mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan dan juga sebaliknya. Imran Asis (2020) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi berupa mobile banking, sms banking dan atm yang bersifat relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian Rifanny Maulana dan Iswandi Sukartaatmadja (2022) yang menyatakan teknologi informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Jika teknologi informasinya memenuhi kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dengan penyajian teknologi yang ada di perusahaan tersebut.

Hasil penelitian bahwa teknologi informasi berupa *mobile banking*, dan ATM yang bersifat relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan dalam transaksi dari penggunaan. *Mobile banking* sementara mungkin ada orang

yang belum menggunakan karena kurang nya pengetahuan orang terhadap kemajuan teknologi, namun dari penelitian yang dilakukan bahwa *mobile banking* banyak manfaat nya seperti bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja seperti melakukan transfer uang, membayar barang belanjaan di *e-commerce*, kemudian keamanan terjamin, transaksi makin praktis tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengunjungi bank, memiliki beragam fitur. Teknologi ATM yang bisa dikatakan teknologi yang berupa mesin yang mempunyai banyak fungsi seperti penarikan tunai, setor tunai, informasi tabungan, sehingga kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM mempunyai berbagai macam manfaat.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

Bersumber dari hasil olah data penelitian, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  3,260 dengan nilai sig 0,002. Hal ini menunjukkan jika  $t_{hitung}$  (3,260) >  $t_{tabel}$  (1,660) dan nilai sig 0,002 < 0,05, maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, bank meningkatkan sumber daya manusianya. Keunggulan bersaing bank diwujudkan dalam industri perbankan. melalui berbagai jenis layanan kualitas, termasuk layanan personal bank berupa hubungan karyawan yang perhatian khusus dan memahami kebutuhan pelanggan, keramahan dan kesopanan dalam melayani pelanggan, selain juga menangani keluhan klien dengan cepat

dan tuntas merupakan hal yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. konsumen. Ini menunjukkan kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Marnovita (2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penilaian yang baik dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan tingkat harapan yang diinginkan pelanggan mendorong pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu pula sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka akan mendorong pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dan akan berakibat buruk kepada perusahaan

Hasil penelitian Indri Kartini Tampanguma, Johny A. F Kalangi, Olivia Walangitan (2022) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang sangat signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah karena. Kesopanan, keramahan, dan sikap positif dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, nasabah merasa puas ketika informasi yang jelas dan dapat diakses mengenai produk atau layanan yang mereka terima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Elia Septiawati, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto (2023) bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Hal ini

dikarnakan pelanggan lebih mengutamakan kualitas pelayanan dibandingkan factor-faktor lain seperti harga dan produk sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan oleh bank syariah maka nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Adapun kualitas pelayanan yang baik pada bank syariah Indonesia yaitu keandalan seperti melakukan layanan yang baik dan akurat sejak pertama kali menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang di sepkati, empati seperti memahami masalah para pelanggan dan memberikan Solusi terhadap terhadap masalah yang di hadapi nasabah, kompetensi seperti kemampuan dan usaha dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi, aksesibilitas seperti kemudahan akses ketika nasabah menggunakan produk dan jasa bank syariah sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap kualitas nasabab yang di berikan.

### **3. Pengaruh Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

Bersumber dari olah data hipotesis penelitian bahwa, diperoleh  $t_{hitung}$  3,420 dengan nilai sig 0,001. Hal ini menunjukkan jika  $t_{hitung}$  (3,420) >  $t_{tabel}$  (1,660) dan nilai sig 0,001 < 0,05, maka  $H_{03}$  ditolak dan

H<sub>a3</sub> diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Motif religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Zaida Rizqi Zainul, Ayumiati, Yunda Zakia (2020) menyatakan bahwa motif religius berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah adalah motif religius berupa implementasi syariah dalam operasional dan produk yang ditawarkan.

Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian M. Syukran Aditya Izzulhaq (2020) bahwa Religiusitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pangkalan 76 Berandan. Nilai-nilai Religiusitas merupakan nilai-nilai keimanan dari masing nasabah, dimana religiusitas adalah hal kepribadian manusia, kepercayaan, dan perilaku yang baik dalam menjalankan kegiatan/perbuatan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Ada beberapa nasabah yang merasa tidak merasakan keberkahan didalam dirinya ketika menggunakan jasa bank syariah, dan masi banyak yang ragu-ragu untuk selalu menggunakan jasa bank syariah dikarenakan di Pangkalan Berandan terdapat beberapa bank lainnya seperti Bank BRI yang kantornya bersebrangan dengan Bank BSI KCP Pangkalan Berandan, dan 500 meter masih ada bank konvensional.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Audina (2020) Pengaruh Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah



Mandiri Tbk Cabang Pembantu Pangkalan Berandan yang mendapatkan pengaruh yang signifikan antara religiusitas terhadap loyalitas nasabah Bank 77 Syariah Mandiri Tbk Cabang Pembantu Pangkalan Berandan. Bahwa tingginya religiusitas nasabah menunjukkan tingginya pengetahuan, keyakinan, dan pengalaman ajaran islam sehingga dapat membuat nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan.

Hasil menunjukkan bahwa nasabah memiliki pengetahuan terhadap prinsip syariah, produk dan layanan yang dirancang sesuai dengan hukum islam, dan mayoritas masyarakat Gunung Tua mayoritas islam sehingga dengan pengetahuan agama dan mayoritas agama islam masyarakat memilih jasa bank syariah dan merasa puas terhadap jasa bank syariah.

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

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, adanya keterbatasan dalam penelitian yaitu:

1. Penelitian ini hanya fokus terhadap tiga variabel independen yaitu, teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Pada instrumen penelitian yaitu kuesioner perlu dikembangkan lagi, hal tersebut agar dapat mewakili kondisi nasabah untuk menggunakan produk bank syariah indonesia.
3. Dalam menyebarkan angket (kuesioner), peneliti tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pernyataan yang tersedia

pada angket (kuesioner) sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, maka dapat dilihat hasil  $R^2$  (*Adjusted R Square*) sebesar 0,238 atau sama dengan 23,8 % maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dengan Uji t menunjukkan  $t_{hitung}$  2,949 dengan nilai sig 0,004.

Hal ini menunjukkan jika  $t_{hitung} (2,949) > t_{tabel} (1,660)$  dan nilai sig  $0,004 < 0,05$ , maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.

2. Hasil penelitian dengan Uji t menunjukkan jika  $t_{hitung}$  3,260 dengan nilai sig 0,002. Hal ini menunjukkan jika  $t_{hitung} (3,260) > t_{tabel} (1,660)$  dan nilai sig  $0,002 < 0,05$ , maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Hasil penelitian Uji t menunjukkan jika  $t_{hitung}$  3,420 dengan nilai sig 0,001. Hal

ini menunjukkan jika  $t_{hitung} (3,420) > t_{tabel} (1,660)$  dan nilai sig

75  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Motif religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

4. Hasil penelitian dengan Uji f menunjukkan bahwa secara simultan Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan nilai  $F_{hitung} (9,990) > F_{tabel} (3,09)$  dan nilai  $sig\ 0,000 < 0,05$ , maka  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan dan Motif Religius secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

## **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditemukan bahwa teknologi informasi, kualitas pelayanan, motif religius merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank syariah dapat memberikan implikasi teoritis:

1. Teknologi informasi merupakan segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik lebih mudah dan cepat, menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan semakin majunya teknologi nasabah akan lebih mudah melakukan transaksi melalui *mobile banking* tanpa harus pergi langsung ke bank tersebut, sehingga dapat mempercepat aktivitas transaksi nasabah dalam menggunakan jasa bank syariah.
2. Kualitas pelayanan merupakan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima, semakin baik pelayanan yang di berikan suatu bank maka nasabah akan merasa puas

sehingga nasabah akan terus menggunakan jasa bank syariah. Setiap nasabah menginginkan pelayanan yang terbaik seperti mampu memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi nasabah, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Motif religius merupakan nilai-nilai agama, kepribadian manusia, kepercayaan, dan perilaku yang baik dalam menjalankan kegiatan/perbuatan nasabah. Dengan pengetahuan, nilai-nilai agama yang di miliki nasabah maka nasabah akan menggunakan jasa perbankan syariah dan nasabah akan mendapatkan keberkahan ketika menggunakan jasa bank syariah.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah di kemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait :

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua diharapkan untuk lebih meningkatkan keamanan terhadap teknologi informasi seperti keamanan pada *mobile banking* agar tidak terjadi serangan siber dengan mencuri data nasabah meningkatkan kualita pelayanan, dan sehingga dapat menghantarkan bank menuju kesuksesan yang lebih meningkatkan kualitas pelayanan, dan sehingga dapat menghantarkan bank menuju kesuksesan yang lebih baik lagi.
2. Bagi nasabah hasil ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengetahuan nasabah dan bisa menambah wawasan.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti kemampuan kinerja yang dimiliki perbankan syariah tidak hanya mencakup teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius saja, melainkan meneliti tentang produk yang ada di bank syariah dan pemahaman masyarakat tentang bank syariah. Dengan menggunakan data yang lebih banyak lagi dan membuat hasil penelitian menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abikusno C.P., Rm. Pradiptya. June 1, 2013 “Pengaruh Pengalaman Menggunakan Produk Dan Persepsi Konsumen Berdasarkan Kelompok Referensi Terhadap Kesiediaan Konsumen Untuk Melakukan Word of Mouth.” *Jurnal ILMU KOMUNIKASI* 10, no. 1
- Afriyanti, Elsa, Yeasy Darmayanti, and Yunilma Yunilma. October 20, 2019 “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual Pada Kpp Pratama Kota Padang.” *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing* 14, no. 2.
- Agalela. Desember 2019. “Pengaruh Responsiveness Dan Empathy Terhadap Kepuasan Pelanggan” Vol. 2, no. No. 3
- Agustin, Roro Rian. 2020“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Cimb Niaga Kantor Cabang Stabat,”
- Ajijah, Jijah Hilyatul, and Evi Selvi. 2021. “Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja perangkat desa.” *Jurnal Manajemen* 13
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. “Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian,” n.d.
- Baik, Emmanuela Oktafiyeni. October 24, 2021 “Implementasi Penghargaan Dan Konsekuensi Berdasarkan Pendidikan Kristen Di Kelas 4c Sekolah Dasar Kristen ‘H’ Malang.” *Aletheia Christian Educators Journal* 2, no. 2
- Chusnah, Chusnah, and Khairunnisa Tri Indriana. March 4, 2021 “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech.” *Kinerja* 3, no. 1
- Ghazela, Jehan Putri. “Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang 202,”
- Gusmahansyah, Risatri, Hapzi Ali, and Kasful Anwar Us. April 27, 2022“Literature Review Sistem Berfikir Kebenaran Pendidikan Islam: Pengetahuan, Kepercayaan, Relativitas, Nilai Dan Moralitas.” *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik* 2, no. 2
- Harahap, Andre. March 5, 2024. Wawancara dengan nasabah
- Harahap, Mega. February 17, 2024.Wawancara dengan nasabah
- Hie, Bayu Prawira. *Transformasi Digital Bank Di Indonesia*. 2021.Malang: VC. Media Nusa Creative

- “<https://Indonesia.Id/Infografis/Berdirinya-Bank-Syariah-Indonesia>,” n.d.
- “<https://Www.Mandirisyariah.Co.Id/Tentang-Kami/Sejarah>,” July 10, 2024.
- Ibrahim, Sri Wahyuni. 2021. “Persepsi Masyarakat Muslim Paleteang Pinrang Terhadap Eksistensi Perbankan Syariah”
- Irvan Muhamad Rizky and Azib. July 10, 2021 “Pengaruh Pembiayaan Mudharabah, Murabahah dan Musyarakah terhadap Return On Assets.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 1, no.
- Karim, Kurniati. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Perbankan*. Surabaya
- Kiswara, Nuroctavia Dani, Dedi Rusdi, and M Si. 2022. “Penerapan Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Mendawai Sukamara,”
- Kristanto, Yunus. June 4, 2022 “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung.” *JURNAL ILMU MANAJEMEN* 19, no. 1
- Kurniawati, Hanif Astika, Alfi Arif, and Wahyu Agus Winarno. May 9, 2017 “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi.” *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 4, no. 1
- Lahagu, Rudi, and Intan Diane Binangkit. 2023 “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Di Pekanbaru,” no. 1
- Maharsi, Sri. “Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen.” *Jurnal Akuntansi* 2, no. 2
- Masruron, Muhammad, and IAI Hamzanwadi NW Pancor. “Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19,”
- Matondang, Zulaika, and Fadillah Nasution Hamni. 2021 *Praktik Analisis Data Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews & SPSS*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group,
- Maulana, Rifanny, and Iswandi Sukartaatmadja. February 17, 2022 “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada PT. Bank Mandiri.” *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 1



- Mawey, T C, A L Tumbel, and I W J Ogi. 2018 “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo,”
- Meilani, Any, and Dian Sugiarti. “Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia,”
- Muhammad, Adi. February 23, 2024 Wawancara dengan nasabah
- Nando,Ahmad. Pukul 11.30 WIB 2024. BOSM PT. BSI KCP Gunur Gunung Tua Agutus .
- Nopriyansyah, Nopriyansyah, Bayu Hardiyono, and M Haris Satria. December 31, 2019 “Hubungan Kelincahan, Kecepatan, dan Keseimbangan dengan Keterampilan Menggiring Bola Siswa Sekolah Sepak Bola Senuro Ogan Ilir.” *Jurnal Olympia* 1, no. 2
- Nurchahyo, Rahmat, Winda Sarmita, and M Dachyar. “Analisis Keandalan Komponen Sistem Proses Pendingin Sekunder Reaktor Riset G.a. Siwabessy,”
- Pendekatan Penelitian, A. Metode penelitian.
- Proyanto, Duwi. 2012 *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- RI, Departemen Agama. 2014 *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Jakarta: Pustaka Jaya Ilmu.
- Rijali, Ahmad. January 2, 2019 “Analisis Data Kualitatif.” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33
- Rizka, Indriyani. February 15, 2024. *Wawancara dengan nasabah*.
- Septia, Elia, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. February 1, 2023 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (AMBITEK)* 3, no. 1.
- Shihab, M. Quraish. 2002 *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta: Lentera Hati.
- Siregar, Ariani. February 20, 2024. *Wawancara dengan nasabah*.
- Siregar, Sahyu, and Riyan Pradesyah. 2023. “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Kabanjahe” 4, no. 2

- Siswadi, Se., Mm, Fery. August 19, 2020 “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.” *Jurnal Pustakawan Indonesia* 18, no. 1
- Solichin, M, and Siti Halimatusa’diah. 2019 “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh” 8, no. 2
- Subawa, Komang Arta, and Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. April 1, 2021 “Pengaruh Harapan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng.” *Bisma: Jurnal Manajemen* 7, no. 1
- Stella, and Regi Sanjaya. March 1, 2020 “Faktor – Faktor Penyebab Tidak Menggunakan Digital Payment (studi Kasus Pada Ovo).” *Journal of Accounting and Business Studies* 5, no. 1
- Tohari, Heni Noviarita. 2024 *Tinjauan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata.
- Tupti, Zulaspan, Kesha Stevanie Simarmata, and Muhammad Arif. 2022 “Faktor – Faktor Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening.
- Wahyoedi, Soegeng. 2022 *Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata.
- Wahyuningsih, Nining, and Nurul Janah. December 3, 2018 “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Bank Muamalat.” *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 10, no. 2
- Widiawati, Kristiana. “Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia.
- Yohana Natalia, Clarissa, Nmo. Karini, and Npe. Mahadewi. July 16, 2020 “Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel’s Billabong.” *Jurnal IPTA* 8, no. 1
- Yuliani, Irma. “Pengaruh Fasilitas Mobile-Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda.
- Yusnaini. 2010 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta” Vol.2, no. No. 1
- Zainul, Zaida Rizqi, Ayumiati Ayumiati, and Yunda Zakia. July 13, 2020 “Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius

Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh.”  
*BISNIS : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 8, no. 1.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **IDENTITAS PRIBADI**

Nama : Riska Meidinah Hasibuan  
Nim : 2040100190  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : dua dari tiga bersaudara  
Tempat/Tanggal Lahir : Riau, 25 Mei 2001  
Alamat : Desa Batugana, kecamatan Padang Bolak Julu,  
kabupaten Padang Lawas Utara  
Email : [riskameidina4@gmail.com](mailto:riskameidina4@gmail.com)  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)/ Perbankan  
Syariah

### **NAMA ORANG TUA**

Nama Ayah : Panganten Hasibuan  
Pekerjaan Ayah : Petani  
Nama Ibu : Maharani Harahap  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Desa Batugana, kecamatan Padang Bolak Julu,  
kabupaten Padang Lawas Utara  
No. HP : 082161076940

### **PENDIDIKAN**

Tahun 2008-2014 : MIN Sialang  
Tahun 2014-2017 : SMP N.2 Padang Bolak Julu  
Tahun 2017-2020 : MAN 2 Padangsidempuan  
Tahun 2020 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad  
Addary Padangsidempuan

## Lampiran 1

Uji valid x1

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | P1X1         | P2X1   | P3X1   | P4X1   | P5X1   | TOTAL  |
| P1X1  | Pearson Correlation | 1            | .104   | .350** | .214*  | .366** | .696** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .304   | .000   | .032   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P2X1  | Pearson Correlation | .104         | 1      | .296** | .424** | .493** | .640** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .304         |        | .003   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P3X1  | Pearson Correlation | .350**       | .296** | 1      | .185   | .369** | .622** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .003   |        | .066   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P4X1  | Pearson Correlation | .214*        | .424** | .185   | 1      | .394** | .623** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .032         | .000   | .066   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P5X1  | Pearson Correlation | .366**       | .493** | .369** | .394** | 1      | .766** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL | Pearson Correlation | .696**       | .640** | .622** | .623** | .766** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

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

Uji valid x2

|      |                     | Correlations |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      |                     | p1x2         | p2x2   | p3x2   | p4x2   | p5x2   | TOTAL  |
| p1x2 | Pearson Correlation | 1            | .573** | .529** | .508** | .439** | .738** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| p2x2 | Pearson Correlation | .573**       | 1      | .604** | .491** | .597** | .795** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| p3x2 | Pearson Correlation | .529**       | .604** | 1      | .508** | .624** | .791** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   |        | .000   | .000   | .000   |

|       |                     |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| p4x2  | Pearson Correlation | .508** | .491** | .508** | 1      | .660** | .817** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| p5x2  | Pearson Correlation | .439** | .597** | .624** | .660** | 1      | .856** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL | Pearson Correlation | .738** | .795** | .791** | .817** | .856** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

### Uji Valid x3

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | P1X3         | P2X3   | P3X3   | P4X3   | P5X3   | TOTAL  |
| P1X3  | Pearson Correlation | 1            | .442** | .087   | .637** | .461** | .718** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .387   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P2X3  | Pearson Correlation | .442**       | 1      | .652** | .526** | .569** | .837** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P3X3  | Pearson Correlation | .087         | .652** | 1      | .279** | .321** | .593** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .387         | .000   |        | .005   | .001   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P4X3  | Pearson Correlation | .637**       | .526** | .279** | 1      | .589** | .816** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .005   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P5X3  | Pearson Correlation | .461**       | .569** | .321** | .589** | 1      | .792** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .001   | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL | Pearson Correlation | .718**       | .837** | .593** | .816** | .792** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

Uji valid y

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | P1Y          | P2Y    | P3Y    | P4Y    | P5Y    | TOTAL  |
| P1Y   | Pearson Correlation | 1            | .345** | .332** | .367** | .261** | .711** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .001   | .000   | .009   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P2Y   | Pearson Correlation | .345**       | 1      | .209*  | .270** | .251*  | .656** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .037   | .007   | .012   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P3Y   | Pearson Correlation | .332**       | .209*  | 1      | .098   | .254*  | .593** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .001         | .037   |        | .331   | .011   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P4Y   | Pearson Correlation | .367**       | .270** | .098   | 1      | .223*  | .620** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .007   | .331   |        | .025   | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| P5Y   | Pearson Correlation | .261**       | .251*  | .254*  | .223*  | 1      | .616** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .009         | .012   | .011   | .025   |        | .000   |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| TOTAL | Pearson Correlation | .711**       | .656** | .593** | .620** | .616** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

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

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

## Lampiran 2





02 Oktober 2024  
No.03/ 819-3/0327

Kepada  
Dekan FEBI UIN Syuhada  
Padang Sidempuan  
ditempat

Perihal : PEMBERITAHUAN TELAH SELESAI RISET MAHASISWI UIN SYUHADA  
PADANG SIDEMPUAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh staff senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta  
senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut diatas, dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Riska Meidinah  
Nim : 2040100190  
Semester : 9  
Program Study : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah selesai melaksanakan Riset di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung TUA  
dengan Judul skripsi **Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan  
Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah**

Demikian pemberitahuan ini disampaikan, untuk dapat digunakan sebagaimana  
mestinya dengan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah bank, atas  
perhatiannya kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP Gunung Tua

  
Turmizi Paunduri  
Branch Manager

  
Ahmad Nando Ruti Munardi  
BOSM