

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
MENGUNAKAN BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima  
Kartu Indonesia Pintar)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**SRI AHPIYANI**

NIM. 21 401 00015

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
MENGUNAKAN BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima  
Kartu Indonesia Pintar)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**SRI AHPIYANI**

NIM. 21 401 00015

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
MENGUNAKAN BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima  
Kartu Indonesia Pintar)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh**

**SRI AHPIYANI**

NIM. 21 401 00015

PEMBIMBING I

**DELIMA SARI LUBIS, M.A**  
NIDN. 2012058401

PEMBIMBING II

**LISMAWATI HASIBUAN, M.Si**  
NIDN. 2023058102

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n **SRI AHPIYANI**

Padangsidimpuan, 05 Mei 2025  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **SRI AHPIYANI** yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima Kartu Indonesia Pintar)**" maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Universitas Islam Negeri Syek Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara/i tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

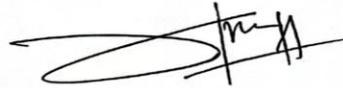
*Wassalamu'alaikum Wr,Wb*

PEMBIMBING I



**DELIMA SARI LUBIS, M.A**  
NIDN. 2012058401

PEMBIMBING II



**LISAWATI HASIBUAN, M.Si**  
NIDN. 2023058102

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

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

Nama : **Sri Ahpiyani**  
NIM : **21 401 00015**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**  
Prodi : **Perbankan Syariah**  
Judul Skripsi : **Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima Kartu Indonesia Pintar)**

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 Nomor 341 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 14 ayat 12 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 17 Maret 2025  
Saya yang Menyatakan,

  
**SRI AHPIYANI**  
**NIM. 21 401 00015**

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

---

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

Nama : **Sri Ahpiyani**  
NIM : 21 401 00015  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima Kartu Indonesia Pintar)**".

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 17 Maret 2025  
Yang menyatakan,



**SRI AHPIYANI**  
**NIM : 2140100015**



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 : Sri Ahpiyani  
NIM : 21 401 00015  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima Kartu Indonesia Pintar)

**Ketua**

**Dr. Sarmiana Barubara, M.A.**  
NIDN. 2127038601

**Sekretaris**

**Ferri Alfadri, M.E.**  
NIDN. 2028099401

**Anggota**

**M. Varham, M.H.**  
NIDN. 2009109202

**Lismawati, M.Si.**  
NIDN. 2023058102

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis/ 08 Mei 2025  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 84 (A)  
**IPK** : 3,89  
**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, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Sri Ahpiyani  
NIM : 21 401 00015  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima Kartu Indonesia Pintar)

**Ketua**

**Dr. Sarmiana Barubara, M.A.**  
NIDN. 2127038601

**Sekretaris**

**Ferri Alfadri, M.E.**  
NIDN. 2028099401

**Anggota**

**M. Farham, M.H.**  
NIDN. 2009109202

**Lismawati, M.Si.**  
NIDN. 2023058102

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis/ 08 Mei 2025  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 84 (A)  
**IPK** : 3,89  
**Predikat** : Pujian

## ABSTRAK

**NAMA : SRI AHPIYANI**  
**NIM : 2140100015**  
**JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima Kartu Indonesia Pintar)**

Pada kenyataannya tidak semua mahasiswa KIP kuliah UIN Syahada Padangsidimpuan merasa puas menggunakan Bank Syariah Indonesia. Hal ini disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia seperti faktor fasilitas baik fasilitas fisik maupun fasilitas digital yang dapat digunakan oleh nasabah, faktor kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal*. Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap mahasiswa KIP UIN Syahada Padangsidimpuan angkatan tahun 2021 dan 2022 yang berjumlah 270 mahasiswa. 7 dari 10 mahasiswa yang diwawancarai menyatakan tidak puas menggunakan Bank Syariah Indonesia dan 3 lainnya menyatakan biasa saja. Kurangnya pemahaman mahasiswa tentang penggunaan BSI *mobile* secara optimal menjadi salah satu alasan kepuasan mahasiswa dan karena tidak adanya komunikasi *interpersonal* yang diberikan oleh pihak bank terhadap mahasiswa KIP pada saat pembagian buku dan kartu rekening terkait informasi mengenai produk tabungan yang dipakai, seperti manfaat dan informasi lainnya. Mahasiswa KIP merupakan nasabah loyal di Bank Syariah Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik *stratified random sampling*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Jumlah sample penelitian ini adalah 73 sample. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket, dokumentasi dan wawancara. Pengolahan data menggunakan smart PLS versi 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hasil uji memperoleh nilai *P-Value* yang lebih kecil dari nilai signifikansi, kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena hasil uji nilai *P-Value* yang lebih besar dari nilai signifikansi, komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai *P-Value* yang lebih kecil dari nilai signifikansi. Dan hasil uji simultannya diperoleh keputusan bahwa berpengaruh secara signifikan.

**Kata Kunci : Fasilitas, Kemudahan Penggunaan, Komunikasi Interpersonal**

## **ABSTRACT**

**NAME** : **SRI AHPIYANI**  
**NIM** : **2140100015**  
**THESIS TITLE** : **ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION  
USING INDONESIA SYARIAH BANK (Case Study on  
Students Receiving Indonesia Smart Card)**

*In reality, not all KIP UIN Syahada Padangsidempuan students are satisfied using Bank Syariah Indonesia. This is due to several factors that influence student satisfaction in using Bank Syariah Indonesia, such as facility factors, both physical facilities and digital facilities that can be used by customers, ease of use factors and interpersonal communication. The results of initial observations made by researchers on KIP UIN Syahada Padangsidempuan students in the 2021 and 2022 batches totaling 270 students. 7 out of 10 students interviewed stated that they were not satisfied using Bank Syariah Indonesia and the other 3 stated that it was normal. The lack of student understanding of the optimal use of BSI mobile is one of the reasons for student satisfaction and because there is no interpersonal communication provided by the bank to KIP students at the time of distributing books and account cards related to information about the savings products used, such as benefits and other information. KIP students are loyal customers at Bank Syariah Indonesia. The purpose of this study was to determine the effect of facilities, ease of use and interpersonal communication on the satisfaction of KIP students using Bank Syariah Indonesia. This research is quantitative research with stratified random sampling technique. The data source in this study is primary data. The number of samples in this study were 73 samples. The data collection methods used are questionnaires, documentation and interviews. The results of this study indicate that the facility has an effect on customer satisfaction, the test results obtained a P-value that is smaller than the significance value, ease of use has no effect on customer satisfaction because the test results of the P-value value are greater than the significance value, interpersonal communication has an effect on customer satisfaction obtained a P-value that is smaller than the significance value. And the simultaneous test results obtained the decision that it has a significant effect.*

**Keywords: Facility, Ease of Use, Interpersonal Communication**

## ملخص البحث

الإسم : سري أهفياني

رقم القيد : ٢١٤٠١٠٠٠١٥

موضوع البحث : تحليل مستوى الرضا في استخدام بنك الشريعة الإندونيسي

(دراسة حالة على طلبة المستفيدين من بطاقة إندونيسيا الذكية)

في الواقع، ليس جميع طلبة برنامج " بطاقة إندونيسيا الذكية للجامعة " في جامعة شَهَادَة الإسلامية الحكومية بادَنْغْسِيدْمُبُون يشعرون بالرضا عند استخدامهم لبنك الشريعة الإندونيسي. ويرجع ذلك إلى عدة عوامل تؤثر في رضا الطلبة، مثل عامل التسهيلات سواء كانت التسهيلات المادية أو الرقمية التي يمكن للعملاء استخدامها، وعامل سهولة الاستخدام، والتواصل الشخصي. وقد أظهرت الملاحظات الأولية التي قام بها الباحث على طلبة " بطاقة إندونيسيا الذكية للجامعة " بجامعة شَهَادَة الإسلامية الحكومية من دفعة عام ٢٠٢١ و ٢٠٢٢، والبالغ عددهم ٢٧٠ طالباً، أن ٧ من كل ١٠ طلاب تم مقابلتهم صرحوا بعدم رضاهم عن استخدام بنك الشريعة الإندونيسي، بينما ذكر الثلاثة الآخرون أنهم محايدون. ويُعزى أحد أسباب هذا الرضا المحدود إلى ضعف فهم الطلاب لاستخدام تطبيق " بنك الشريعة الإندونيسي " بشكل أمثل، بالإضافة إلى غياب التواصل الشخصي من قبل البنك مع طلاب " بطاقة إندونيسيا الذكية للجامعة " عند تسليم دفاتر التوفير وبطاقات الحساب، وعدم تزويدهم بمعلومات كافية عن منتجات التوفير المستخدمة، مثل الفوائد والمعلومات الأخرى ذات الصلة. ويُعد طلاب " بطاقة إندونيسيا الذكية للجامعة " من العملاء المخلصين لبنك الشريعة الإندونيسي. ويهدف هذا البحث إلى معرفة أثر التسهيلات، وسهولة الاستخدام، والتواصل الشخصي على رضا طلاب " بطاقة إندونيسيا الذكية للجامعة " في استخدامهم لبنك الشريعة الإندونيسي. هذا البحث هو بحث كمي، وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية. ومصدر البيانات في هذا البحث هو البيانات الأولية. وعدد العينة المستخدمة في هذا البحث هو ٧٣ عينة. أما أدوات جمع البيانات المستخدمة فهي الاستبيان، والتوثيق، والمقابلة. وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج " Smart PLS " الإصدار الرابع. وأظهرت نتائج البحث أن التسهيلات تؤثر على رضا العملاء، حيث حصلت على قيمة القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة، بينما لم تؤثر سهولة الاستخدام على رضا العملاء، حيث أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة القيمة الاحتمالية أكبر من مستوى الدلالة. في حين أن التواصل الشخصي كان له تأثير على رضا العملاء، حيث حصل على قيمة القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة. ومن نتائج الاختبار الشامل تم التوصل إلى قرار بوجود تأثير معنوي.

الكلمة المفتاح: التسهيلات, سهولة الاستخدام التواصل الشخصي أو التواصل بين الأشخاص.

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah rabbil 'alamin, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terbatas yang telah memungkinkan peneliti menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian ini **“Analisis Tingkat kepuasan menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima Kartu Indonesia Pintar)”**. Selain itu, shalawat dan salam selalu diberi kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut diteladani dan kepribadiannya diharapkan memberi syafa'at di akhir zaman.

Peneliti kesulitan menyelesaikan skripsi ini karena ilmunya terbatas dan tidak lengkap. Oleh karena itu, peneliti dengan rasa syukur dan rendah hati mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu peneliti menyelesaikannya, yaitu:

1. Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, disertai oleh Bapak Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S. H.I., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan I Bidang Akademik, Ibu Dr.

Rukiah, M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Ibu Dr. Sarmiana M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Delima Sari Lubis, M.A sebagai pembimbing I dan Ibu Lismawati Hasibuan, M.Si,. sebagai pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
6. Kepada mahasiswa kartu Indonesia pintar yang telah bersedia membantu peneliti dalam memperoleh data, dan kepada BSI KC Padangsidempuan serta seluruh karyawan yang telah mendukung dan membantu saya dalam penelitian ini sehingga peneliti bisa sampai pada tahap skripsi.
7. Terkhusus yang paling peneliti sayangi lebih dari apapun di dunia ini, yaitu ayahanda dan ibunda peneliti Syaiful Bahri dan Yus Nita. Malaikat hebat yang selalu saja membimbing dan memberikan kasih sayang tanpa adanya

kekurangan sedikitpun. Mereka adalah orang tua terhebat yang ada didunia ini yang telah membesarkan peneliti dan mengajarkan kasih sayang kepada peneliti. Mereka juga bukan berasal dari keluarga terpandang dan tidak memiliki pendidikan yang tinggi akan tetapi mereka benar-benar mampu mendidik anak-anaknya dan menyekolahkan anaknya hingga sarjana.

8. Terkhusus saudara kandung peneliti kakak Sri Handayani dan adik Nirwan Syah dan Sri Damayana yang telah mendukung peneliti dalam hal materi maupun motivasi setiap harinya sehingga berada dititik ini dan untuk Aisyah Putri yang selalu saja menghibur.
9. Terkhusus teman-teman seperjuangan sobat PASUMA Wafiq Azizah Rambe yang selalu mendukung peneliti dan Sawal Siregar, Ainun, Mustofa, Omas, Nisma dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti, kemudian kepada teman-teman kos peneliti yang selalu memberikan dukungan semangat dan motivasi setiap harinya yaitu Arsika, Diah, Yunita, Midah dan lainnya dan untuk teman-teman sobat malay Fitriani, Umami, Mei, Novita dan lainnya peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.
10. Tidak lupa teman-teman seperjuangan peneliti yaitu teman-teman KKL Saima, Yuni, Aulia, Dinda, Endris, Chantika dan Fatimah yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Dan juga teman-teman seperjuangan local-PS1 Dinda Putri dan teman-teman lainnya yang merupakan teman mulai dari semester 3 hingga saat ini khususnya Dinda Putri Harahap teman seperjuangan dari mulai pertama kali duduk dikursi perkuliahan.

Dan juga untuk kamar 19 Nisa, Robi, Elvina, Fitri, Aini yang mulai dari masuk asrama hingga saat ini selalu mendukung peneliti.

11. Teristimewa terimakasih untuk diri sendiri yang telah berjuang hingga ke tahap ini. Terimakasih tidak pernah menyerah walaupun sering merasa kelelahan, terimakasih telah terus berjalan, dan selalu semangat untuk mengejar cita-cita yang diimpikan dan menjadi kebanggaan orangtua.

Akhirnya Kepada Allah SWT jugalah Peneliti berterima kasih atas segalanya. Karena atas rahmat dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dan menyadari betul bahwa apa yang disajikan dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik menyangkut isi maupun penulisan.

Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini dimasa mendatang. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ridho-Nya Allah SWT. Allahumma Aamiin.

Padangsidempuan,     Maret 2025

Peneliti

**SRI AHPIYANI**

**NIM : 2140100015**

## 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	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

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

## B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍammah	U	U

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah

و...	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas
------	----------------	---	---------------------

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

### D. Syaddah (Tasydid)

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

### E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ّ . 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. Penulisan Kata**

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

#### **H. Huruf Kapital**

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

ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

## **I. Tajwid**

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

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

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PENYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan masalah .....	9
D. Definisi Operasional Variabel.....	9
E. Rumusan Masalah .....	11
F. Tujuan Penelitian .....	12
G. Manfaat Penelitian .....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori .....	14
1. Kepuasan Nasabah .....	14
2. Fasilitas .....	20
3. Kemudahan Penggunaan.....	26
4. Komunikasi Interpersonal.....	31
5. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah .....	39
6. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	41
7. Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal</i> Terhadap Kepuasan Menggunakan Bank Syariah.....	42
B. Penelitian Terdahulu .....	44

C. Kerangka Pikir.....	48
D. Hipotesis .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
B. Jenis Penelitian.....	51
C. Populasi dan Sampel.....	51
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	52
D. Instrumen Pengumpulan Data.....	54
1. Angket ( <i>kuesioner</i> ).....	54
2. <i>Interview</i> (Wawancara).....	55
3. Dokumentasi .....	56
E. Teknik Analisis Data .....	56
1. Evaluasi model pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	57
2. Evaluasi model strutural ( <i>Inner Model</i> ).....	59
3. Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ) .....	60
4. Uji Simultan (Uji F).....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	63
1. Sejarah Singkat PT. Bank syariah indonesia .....	63
2. Visi Dan Misi PT Bank Syariah Indonesia .....	64
B. Deskripsi Data Penelitian.....	65
1. Deskripsi Karakteristik .....	65
C. Analisis Data .....	67
1. Hasil Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	67
2. Hasil Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	75
3. Pengujian Hipotesis .....	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah .....	81
2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan nasabah .....	83
3. Pengaruh komunikasi <i>interpersonal</i> terhadap kepuasan nasabah.....	84

4. Pengaruh fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan nasabah .....	86
<b>E. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>87</b>
<b>BAB V PENUTUP</b>	
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>88</b>
<b>B. Implikasi Hasil Penelitian .....</b>	<b>89</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Definisi Operasional Variabel .....	9
Tabel II. 1	Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel III.1	Pengukuran skala likert.....	53
Tabel IV.1	Pembagian Mahasiswa KIP .....	64
Tabel IV.2	Hasil Uji Reabilitas Fasilitas (X1) .....	65
Tabel IV.3	Hasil Uji Reabilitas Fasilitas (X1) Setelah Eliminasi.....	66
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X2).....	66
Tabel IV.5	Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Interpersonal (X3) .....	67
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penggunaan (Y).....	67
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penggunaan(Y) Setelah Eliminasi.....	68
Tabel IV.8	Hasil Uji <i>Diskriminant Validity (Loading Factor)</i> .....	70
Table IV.9	Hasil Uji <i>Composite Reability</i> .....	72
Tabel IV.10	Hasil Uji <i>R-Square (R<sup>2</sup>)</i> .....	73
Tabel IV.11	Hasil Uji <i>F-Square</i> .....	74
Tabel IV.12	Hasil Uji <i>Boostraping</i> .....	75
Tabel IV.13	Hasil Uji Simultan .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Kerangka Pikir.....	42
Gambar IV.1	Hasil <i>Loadig Factor</i> Seluruh Variabel Sebelum Eliminasi .....	69
Gambar IV.2	Hasil <i>Loadig Factor</i> Seluruh Variabel Setelah Eliminasi.....	69

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi sekarang ini, perindustrian dalam bidang jasa mempunyai peranan yang penting dalam perekonomian baik nasional maupun Internasional. Dengan kegiatan ekonomi yang semakin berkembang menyebabkan persaingan di industri jasa semakin ketat dan kompetitif. Keberhasilan perusahaan jasa dalam bersaing yaitu dapat pemberian pelayanan terbaik dan terbaru yang menjadi peningkatan nilai perusahaan kepada pelanggan. Salah satu lembaga jasa yang secara nyata menawarkan pelayanan kepada pelanggan adalah lembaga keuangan yang selalu dituntut untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah, dikarenakan kebutuhan nasabah yang semakin lama semakin bervariasi.<sup>1</sup>

Semakin majunya perkembangan zaman kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan. Selain disebabkan oleh perkembangan internal dunia perbankan, juga tidak terlepas dari pengaruh perkembangan di luar dunia perbankan, seperti sektor riil dalam perekonomian, politik, hukum, dan sosial. Era digital yang semakin melekat dalam perubahan aktivitas gaya kehidupan masyarakat di Indonesia, khususnya pada industri keuangan seperti perbankan.

Karakteristik dasar di *era digital* baru adalah dimensi dan bentuk baru,

---

<sup>1</sup> Adam Akbar, "Pengaruh Fasilitas dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh KCP UIN Ar-Raniry (Studi Pada Mahasiswa KIP Kuliah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)" (other, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023).

pelayanan yang diberikan tidak hanya harus bertemu dengan nasabah dengan munculnya *mobile banking* di bank merupakan pelayanan yang berikan dalam bentuk *online* dan dapat membuat keamanan tersendiri bagi nasabah yang menggunakan dengan dapat melakukan sendiri setiap aktivitas transaksi yang dilakukan. Meskipun dengan struktur, bentuk bisnis dan karakteristik lainnya, Bank cenderung tidak menerima perubahan, namun sebagian besar menyesuaikan bisnis dengan perubahan lingkungan bisnis dan akibatnya mengadopsi dan menerapkan proses tertentu yang dipaksakan dengan proses digitalisasi. Proses tersebut menciptakan produk dan layanan perbankan.

Nasabah juga mengalami perubahan atas kebutuhan produk/jasa bank dalam kualitas sistem layanan yang beranekaragam. Banyaknya perbankan yang ada membuat suatu strategi pemasaran perbankan berpusat pada nasabah. Strategi pemasaran yang berpusat pada nasabah, mengharuskan bank untuk memahami dan memenuhi baik perilaku nasabah untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan.

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas.

Kepuasan nasabah dapat berdampak pada persepsi dalam menilai

produk atau jasa dari suatu bank. Nasabah yang merasa diuntungkan akan puas dan loyal terhadap produk yang diinginkannya. Sebaliknya nasabah yang merasa tidak puas, tidak akan melakukan pemilihan produk bank tersebut, dan bahkan akan mengatakan hal-hal yang negatif tentang produk tersebut. Dalam hal ini nasabah tersebut dikatakan nasabah yang tidak loyal atau tidak puas pada bank.<sup>2</sup>

Sebuah bank tidak cukup hanya dengan memberikan jasa-jasa keuangan saja, yang terpenting adalah bagaimana cara bank tersebut memberikan pelayanan yang baik dalam menangani nasabah dan membuat nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan yang akan berdampak pada loyalitas nasabah itu sendiri. Dalam praktiknya pelayanan jasa dilembaga keuangan dilakukan oleh karyawan terutama *customer service*. *Customer service* memiliki peran penting dalam membina hubungan dengan nasabah, yaitu diharuskan memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabah. Penilaian masyarakat terhadap bank memiliki banyak sekali persoalan yakni dapat dilihat dari jumlah nasabah disetiap tahunnya yang menggunakan jasa bank tersebut baik dari nasabah pembukaan tabungan maupun dalam pembiayaan kredit atau pinjaman yang berimbas terhadap kepuasan nasabah.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yakni komunikasi *interpersonal* dimana komunikasi ini merupakan hal awal yang diperlukan bank sehingga dapat menciptakan kepuasan dari nasabah.

---

<sup>2</sup> Muhammad Fachmi dan Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa* (CV. Pustaka Learning Center, 2020).

Hubungan komunikasi yang baik dari internal maupun eksternal organisasi merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi. Melalui Komunikasi manusia dapat dengan mudah melakukan interaksi dengan yang lain, komunikasi dapat terjadi diberbagai bidang kehidupan, komunikasi dalam sebuah organisasi biasanya bersifat informal, dalam hal ini yakni komunikasi *interpersonal*.

Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada merupakan nasabah loyal di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yang dibuktikan dengan penyaluran uang beasiswa yang diperoleh melalui rekening BSI setiap semesternya. Permasalahan yang peneliti temui oleh mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada Padangsidempuan berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti. Pada awal pembagia kartu ATM BSI kepada mahasiswa penerima KIP dengan cara dilakukannya perkumpulan di Aula asrama mahasiswa UIN Syahada (Kuttab) pada saat pembagian kartu tidak adanya komunikasi *interpersonal* yang terjadi antara mahasiswa dan *customer service* terkait keuntungan menggunakan Bank Syariah Indonesia serta penjelasan pemanfaatan produk tabungan dan pembiayaan pendidikan sehingga mahasiswa KIP yang bukan berasal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam kebanyakan tidak memahami terkait penggunaan produk-produk bank, karena kurang memperoleh informasi mengenai produk tabungan yang di pakai, manfaat dan keunggulan Bank Syariah Indonesia dari para pesaing.

Nasabah sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang terdapat di

bank, baik dari tampilan gedung bank, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas fisik tersebut, terdapat fasilitas penting lainnya yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi seperti sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), *mobile banking*, *sms banking*, *internet banking*, *computer banking* dan sebagainya. Bank dapat memberikan fasilitas yang terbaik agar nasabah merasa senang dan dapat terpenuhi kebutuhan sehingga berada pada kepuasannya

Fenomena yang peneliti temui pada mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan adalah banyaknya mahasiswa penerima KIP (Kartu Indonesia Pintar) tidak sepenuhnya menggunakan bank syariah sebagai media transaksi, karena disebabkan oleh beberapa faktor yaitu salah satunya terkait fasilitas yang diberikan. bank syariah memberikan fasilitas digital kepada nasabah yang membuka rekening seperti BSI *mobile*. Fitur-fitur yang terdapat didalam BSI *mobile* beragam namun susah untuk di pahami dan seringnya mengalami *error system* pada aplikasi dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan, menurut saudari Ros Aini mengatakan bahwa “Saya sangat kecewa dengan ATM Bank Syariah Indonesia yang terletak didalam indomaret di kelurahan Sihitang karena saya pernah melakukan tarik tunai Rp.100.000 uang yang keluar robek hanya tinggal separuh lagi padahal

saya sudah sangat perlu uang itu”<sup>3</sup> dapat disimpulkan bahwa fasilitas ATM yang diberikan Bank Syariah Indonesia tidak optimal memberikan dampak ketidakpuasan dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.

Perkembangan teknologi yang ada, tidak sedikit merasa kesulitan atau merasa ribet dalam penggunaannya, oleh karena itu kemudahan penggunaan akan sesuatu dapat membuat rasa bahagia serta kepuasan tersendiri dalam diri seseorang dalam melakukan suatu hal. Kegiatan operasional perbankan harus dapat disesuaikan dengan pasar, fokusnya harus tetap pada kepuasan nasabah, bank harus memperhatikan kualitas layanan yang optimal dengan memberikan pemahaman terkait penggunaan fasilitas yang diberikan seperti fitur-fitur yang ada didalam BSI *mobile*.

Hasil wawancara dengan saudari Khairunnisa Rambe mengatakan bahwa “Saya tidak mengerti terkait fitur-fitur yang ada didalam BSI *mobile*, saya menggunakan BSI *mobile* hanya mentransfer uang saja”<sup>4</sup> dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kurangnya pemahaman mahasiswa terkait penggunaan fitur-fitur fasilitas yang diberikan BSI *mobile*. Oleh karena itu adanya masalah komunikasi *interpersonal*, menyebabkan mahasiswa kurang memperoleh informasi mengenai produk tabungan yang dipakai, seperti manfaat dan informasi lainnya.

Permasalahan kepuasan nasabah dapat dilihat dari beberapa tanggapan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) pada UIN Syahada terhadap fasilitas

---

<sup>3</sup>Ros Aini mahasiswi Prodi PGMI UIN Syahada Padangsidimpuan, *wawancara* (Padangsidimpuan 1 Oktober 2024 Pukul 10.00 WIB)

<sup>4</sup>Khairunnisa Rambe Mahasiswi Prodi PAI UIN Syahada Padangsidimpuan, *Wawancara* (Padangsidimpuan 1 Oktober 2024 Pukul 10.00 WIB)

dan komunikasi *interpersonal* dan kemudahan penggunaan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Berdasarkan survey pertama yang dilakukan terhadap sepuluh mahasiswa KIP. Tujuh dari sepuluh mahasiswa merasa kurang puas terhadap Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dan terdapat pendapat yang berbeda, sedangkan sisanya merasa baik-baik saja.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi hubungan positif antara pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Misalnya dalam penelitian Adam Akbar (2022) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan komunikasi *interpersonal* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Ar-Raniry selaku nasabah Bank Aceh yang diuji baik secara parsial maupun simultan.<sup>5</sup>

Dalam penelitian Eka Santini dkk ditemukan bahwa variabel komunikasi *interpersonal customer service* berpengaruh secara positif dan signifikan, serta memberi kontribusi sebesar 96,3% terhadap kepuasan nasabah pada pembukaan rekening *online* di *BCA Mobile*.<sup>6</sup> Menurut penelitian Sabik dkk, menemukan bahwa fasilitas layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Tangerang. Sedangkan Fasilitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank

---

<sup>5</sup> Adam Akbar, "Pengaruh Fasilitas dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh KCP UIN Ar-Raniry (Studi Pada Mahasiswa KIP Kuliah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)."

<sup>6</sup> "Santini And Pane - Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service.Pdf," Diakses 18 September 2024.

Syariah Mandiri KC Tangerang.<sup>7</sup>

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nila Erina Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>8</sup> Berdasarkan latar belakang masalah di atas dan fenomena penelitian yang dilakukan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam lagi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima Kartu Indonesia Pintar)”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa KIP UIN Syahada Padangsidempuan tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan, artinya adanya ketidakpuasan nasabah.
2. Banyaknya fasilitas Bank Syariah Indonesia namun minimnya informasi yang diberikan Bank Syariah Indonesia tentang bagaimana memanfaatkan fasilitas bank syariah secara maksimal, seperti program tabungan atau pembiayaan pendidikan.
3. Fasilitas digital yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia sering

---

<sup>7</sup> Sabik Khumaini, dkk, “Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang” 3, no. 2 (t.t.): Bulan Januari Tahun 2022.

<sup>8</sup> Nila Erina, “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk” (ponorogo, IAIN Ponorogo, 2021).

mengalami *error* sistem pada ATM, *Mobile Banking* dan lainnya.

4. Semua mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia namun kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia yang dapat disebabkan tidak adanya komunikasi *interpersonal* antara pihak bank dan mahasiswa.

### C. Batasan masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini perlu dibatasi agar hasilnya akurat dan tidak bias. Selain itu keterbatasan waktu, ilmu dan dana yang dimiliki oleh peneliti maka penelitian ini hanya membahas mengenai pengaruh fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan nasabah menggunakan Bank Syariah Indonesia studi kasus pada Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada Padangsidimpuan angkatan tahun 2021 dan 2022.

### D. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Fasilitas (X1)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat Peralatan fisik maupun digital yang disediakan oleh pihak penyedia jasa agar dapat dinikmati atau digunakan oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal. <sup>9</sup> Fasilitas dalam	a. Perlengkapan atau perabotan perlengkapan b. Perencanaan ruang c. Pertimbangan atau perencanaan	Ordinal

<sup>9</sup> Dede Apriyadi, "Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket

		penelitian ini adalah fasilitas yang tersedia pada Perusahaan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yang dirasakan oleh mahasiswa penerima KIP UIN SYAHADA.	spesial	
2.	Kemudahan Penggunaan (X2)	Kemudahan adalah individu yang merasayakin dan percaya dalam menggunakan media informasi mudah untuk digunakan. Kegunaan yang dirasakan sangat penting karena menentukan apakah persepsi kemudahan penggunaan akan mengarah pada peningkatan penggunaan. Kemudahan penggunaan dalam peneltian ini adalah mahasiswa penerima KIP UIN SYAHADA yang merasa mudah dalam menggunakan Bank Syariah pada setiap transaksi.	a. Jelas dapat di pahami b. Mudah digunakan c. Fleksibel	Ordinal
3.	Komunikasi <i>interpersonal</i> (X3)	Komunikasi tatap muka disebut juga komunikasi antarpribadi ( <i>Interpersonal communication</i> ) yang berlangsung ecara dialogis antara satu orang komunikator dengan satu atau dua orang komunikan. <sup>10</sup> Komunikasi <i>interpersonal</i> dalam penelitian ini adalah komunikasi yang terjadi antara <i>custumer sevice</i> dan mahasiswa KIP UIN SYAHADA sebagai nasabah BSI KC Padangsidempuan	a. Sumber/ komunikator b. Respon c. Penjelasan	Ordinal

Terhadap Kepuasan Penumpang Keretaapi Di Stasiun Purwosari,” No. 99 (2017).

<sup>10</sup> Dian Maulita, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Sentral Arta Asia Lumajan.(2023)”

4.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkatan dimana anggapan kerja ( <i>perceived performance</i> ) produk akan sesuai dengan harapan seorang nasabah. Bila kinerja jauh lebih rendah dari harapan nasabah, pembelinya tidak puas. <sup>11</sup> Kepuasan dalam penelitian ini adalah mahasiswa penerima KIP UIN Syahada sebagai sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia baik itu dalam bentuk fasilitas, penggunaan, dan pelayanann.	a. Kesesuaian harapan b. Loyalitas c. Kualitas pelayanan d. Rekomendasi produk	Ordinal

### E. Rumusan Masalah

Berdarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada menggunakan Bank

---

<sup>11</sup> Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)," *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3 (16 April 2015).

Syariah Indonesia KC Padangsidempuan?

2. Apakah terdapat pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi *interpersonal* secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan?
4. Apakah terdapat pengaruh fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* secara simultan terhadap kepuasan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan?

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

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi *interpersonal* secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

4. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* secara simultan terhadap kepuasan Mahasiswa KIP (Kartu Indonesia Pintar) UIN Syahada menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini Sebagai sarana menambah pengetahuan dan wawasan, tentang kepuasan, fasilitas bank, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal*.
2. Bagi Mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pengetahuan dalam meningkatkan loyalitas menggunakan Bank Syariah Indonesia.
3. Bagi perbankan syariah, dapat dijadikan sebagai catatan untuk mengoreksi agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Landasan Teori**

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

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

Kepuasan pelanggan merupakan hal dasar yang sangat diperlukan untuk menentukan pembelian selanjutnya. Kepuasan selalu mengarah kepada pribadi serta situasi yang ditimbulkan oleh pelayanan itu sendiri sehingga menimbulkan nilai positif serta kepuasan terhadap suatu perusahaan. Oleh karena itu, pada saat melayani pelanggan, karyawan harus memiliki kemampuan dan sikap yang positif. Sikap yang positif dalam berkerja akan membuat pandangan kepada orang lain secara positif juga. Pada kenyataannya kepuasan pelanggan terkait erat dengan kualitas pelayanan, namun hal tersebut terkadang dikesampingkan atau kurang diperhatikan secara optimal oleh produsen.<sup>12</sup>

Hal ini dapat disebabkan karena kualitas pelayanan hanya dianggap sebagai aktivitas pendukung di luar produk atau barang yang dihasilkan. Kepuasan pelanggan memiliki nilai tinggi apabila hal tersebut tetap terjaga, sebaliknya apabila dari pelanggan sudah tidak memiliki nilai kepuasan maka pelanggan tersebut juga tidak menunjukkan kesetiaannya kepada produk yang ditawarkan. Artinya

---

<sup>12</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima* (Elex Media Komputindo, 2003).

suatu perusahaan akan memiliki kesetiaan dari pelanggan dengan adanya nilai kepuasan yang didapat. Sehingga turunnya nilai kepuasan yang dirasakan pelanggan karena merasa tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang baik pada perusahaan yang bersangkutan dan membuat pelanggan berpaling pada perusahaan pesaing

b. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam menentukan kepuasan pelanggan bagi seorang muslim harus berorientasi dalam mengoptimalkan masalah bukan memaksimalkan. Karena dalam rasionalitas Islam memegang prinsip lebih banyak tidak selalu lebih baik. Masalah akan terwujud ketika nilai berkah optimum dapat terpenuhi. Oleh itu kandungan berkah sangat mempengaruhi preferensi pelanggan pada saat akan memperoleh dan menikmati suatu produk yang diperoleh dari sebuah bank dan menjadikan akan selalu menoptimalkan berkah dalam usaha mengoptimalkan masalah dalam semua hal yang diperoleh.<sup>13</sup>

Kepuasan nasabah bank syariah didasarkan atas kepatuhannya terhadap perintah dan larangannya didalam menggunakan jasa perbankan syariah sehingga mengarahkan perilaku dan keyakinan. Pengetahuan seseorang tentang syariah akan meningkatkan kepatuhannya terhadap perintah dan larangan Allah SWT, sehingga memunculkan kepribadian yang penuh moral dan etika. Keyakinan

---

<sup>13</sup> Ahmad Syafiq, "Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam," *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam* 5, no. 1 (30 April 2019): 96–113.

terhadap Allah SWT memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam setiap aktifitas kehidupannya yang membawa kebenaran (khasanah) dalam menjalankan perintah dari Allah SWT. Kondisi ini dapat dikaitkan hikmah yang bisa kita fahami dari nabi adam yang melanggar larangan Allah dan Allah menghukumnya dan beliau bertobat kepada Allah agar diampuni dosa-dosanya dan ingin dipermukaan kembali dengan hawa. Allah SWT menerima taubatnya dan mengangkat derajat nabi adam. Didalam Qs.Ath-Thalaq [65] 3

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا

Artinya: “..Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar dan memberinya rezeki dari arah yang tidak dia duga. Dan barang siapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Dia mencukupinya. Sesungguhnya Allah akan mencapai urusanNya, sesungguhnya Allah telah mengadakan bagi tiap-tiap sesuatu ketentuan.

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qona'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qona'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Kepuasan menurut Islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut:

1) Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal

2) Dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebihan

3) Tidak mengandung riba

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank syariah dapat berdampak terhadap *profitabilitas*, karena kepuasan nasabah memiliki beberapa macam manfaat<sup>14</sup> diantaranya:

- 1) Dapat membentuk hubungan yang harmonis antara nasabah dengan bank syariah .
- 2) Dapat terciptanya loyalitas nasabah terhadap bank syariah
- 3) Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah dengan sendirinya akan mempromosikan kepada orang lain agar menjadi nasabah pada Bank Syariah tersebut (*word of mouth*).
- 4) Dapat terjadinya pembelian ulang, pada bank syariah nasabah akan melakukan pembelian produk secara berulang, yang mana ini berarti pelayanan yang diberikan oleh bank syariah memuaskan sehingga nasabah membeli kembali produk yang ditawarkan.
- 5) Reputasi bank menjadi baik di mata nasabah .
- 6) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan nasabah terhadap Lembaga atas pelayanan yang diterimanya sudah atau belum memenuhi harapan.

---

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono Dan Anastasia Diana, *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Penerbit Andi, 2022).

Kepuasan muncul setelah adanya perbandingan yang dilakukan oleh nasabah terhadap hasil kerja dengan harapan yang dimiliki.<sup>15</sup> Adapun indikator kepuasan yaitu:

1) Nasabah senang menggunakan layanan perbankan yang diberikan.

Kepuasan dan kegembiraan nasabah dalam menggunakan layanan bank syariah memiliki dampak positif yang signifikan.

2) Loyalitas nasabah yang meningkat. Nasabah yang puas menggunakan layanan yang diberikan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk menjadi pelanggan setia. Mereka lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan bank syariah dari pada alternatif lain.

3) Rekomendasi positif. Nasabah yang senang dengan layanan yang mereka terima cenderung memberikan rekomendasi positif kepada orang lain.

4) Responsif terhadap umpan balik. Jika nasabah memberikan umpan balik atau saran untuk perbaikan, merespon dengan baik dan memberikan tindakan lanjutan dapat memperkuat kegembiraan nasabah dan menciptakan kepuasan pada nasabah.

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Meningkatkan loyalitas pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas adalah pelayanan yang diberikan, maka kemungkinan besarnya

---

<sup>15</sup> Ni Luh Dona Astriyanti Dkk., *Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank: Lembaga Perkreditan Desa* (Cv. Intelektual Manifes Media, 2023).

adalah mereka akan menjadi pelanggan yang loyal. Indikator dari loyalitas pelanggan adalah mereka akan secara sukarela terus menerus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, tanpa berpaling pada pihak kompetitor.<sup>16</sup>

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realitas dan ekspektasi para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipandang baik atau positif. Jika jasa yang dibayangkan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dikatakan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipandang lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas dari pelayanan tergantung pada besarnya kemampuan pemberi jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya secara konsisten.<sup>17</sup>

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang di sebut SERQUAL (*servive quality*). SERQUAL ini merupakan *skala multi item* yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu:

---

<sup>16</sup> Dr Benny Osta Nababan M.Si S. Pi dkk., *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis* (Selat Media, 2023).

<sup>17</sup> Kamaruddin Selang,Dkk “Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indik... - Google Books,” Diakses 14 Mei 2025

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu besarnya kemampuan satu pihak dalam memberikan *service* kepada pihak *eksternal*. *Performance* dan daya kekuatan dalam memberikan berbagai fasilitas dan bentuk nyata dari perusahaan serta kehidupan disekitarnya adalah bukti nyata dari *service* yang diberikan .
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan), adalah pengetahuan yang harus dimiliki pegawai untuk menumbuhkan ketergantungan para pelanggan.
5. *Empathy* (empati), yaitu dapat memahami keinginan dari pelanggan. Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak Memberikan *service* tanpa dihalangi oleh pihak lain yang bukan tugasnya, Menciptakan kerjasama yang baik dan adanya *budget* untuk biaya menyelenggarakan pelayanan.<sup>18</sup>

## 2. Fasilitas

### a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum

---

<sup>18</sup> Fibria Anggraini Puji Lestari, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan," *Sosio e-Kons* 10, no. 2 (31 Agustus 2018): 179–87.

suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan salah satu bagian penting dalam bisnis jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada seperti kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior juga kebersihan harus diperhatikan terutama yang berhubungan erat dengan apa yang nasabah rasakan secara langsung. Persepsi yang didapat dari interaksi nasabah dengan fasilitas jasa dapat mempengaruhi kualitas jasa tersebut di mata nasabah. Jasa yang dapat dilihat oleh nasabah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan beragam materi komunikasi yang bagus, menarik dan terawat. Desain dan tataletak gedung Bank Syariah Indonesia yang modern dan tertata dengan baik mampu memberikan atau menunjukkan kualitas jasa yang dapat mempengaruhi nasabah.<sup>19</sup>

Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Ahmad Sholihin, "Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Umroh Di PT. Sahid Gema Wisata" (bachelor Thesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).

<sup>20</sup> "Garuda - Garba Rujukan Digital," diakses 19 September 2024,

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat pula berupa suatu yang dapat memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan, jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa dirasa maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu untuk pemenuhan kebutuhan tertentu. Dalam pengertian lain jika dikaitkan dengan pemukiman, pengertian fasilitas adalah suatu aktivitas atau materi yang berfungsi melayani kebutuhan individu atau kelompok dalam suatu lingkungan kehidupan.<sup>21</sup>

#### b. Faktor-faktor Desain Fasilitas

Lingkungan dan *setting* tempat penyampaian jasa merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dan tidak boleh diabaikan dalam desain jasa. Persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dapat dipengaruhi oleh *atmosfer* (suasana) yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas jasa bersangkutan.<sup>22</sup>

##### 1) Perencanaan *spasial*

Aspek-aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respons intelektual maupun respons emosional dari para pemakai

---

<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2031988>.

<sup>21</sup> Wahyu Ario Pratomo M.Ec S. E., Wahyu Sugeng Imam Soeparno M.Si S. E., dan Arif Rahman Dev S. E. , M. Ec, *Data Kependudukan Dalam Pemenuhan Fasilitas Sosial Dan Ekonomi: Studi Kota Medan* (Merdeka Kreasi Group, 2023).

<sup>22</sup> "Tata Letak Fasilitas – Tujuan, Desain, Dan Faktor Yang Mempengaruhi Tata Letak – Jurusan Manajemen Terbaik Di Sumut," 5 September 2022.

atau orang yang melihatnya.

## 2) Perencanaan Ruang

Faktor ini mencakup perancangan *interior* dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

## 3) Perlengkapan/Perabotan

Perlengkapan/perabotan memiliki beberapa fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.

## 4) Tata Cahaya

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya di siang hari (*day lighting*), warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang diinginkan (tenang, damai, segar, riang, gembira, dan lain-lain).

## 5) Warna

Banyak orang yang menyatakan bahwa warna memiliki bahasanya sendiri, di mana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik.

#### 6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang saling terkait dalam faktor ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu (misalnya, penunjukarah/tempat, keterangan/informasi dan sebagainya).<sup>23</sup>

#### c. Faktor-Faktor Fasilitas

- 1) Sifat dan Tujuan Organisasi Jasa. Sifat suatu jasa sering menentukan berbagai persyaratan desainnya. Misalnya desain bank syariah perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang tunggu yang nyaman (dilengkapi TV, tersedia tempat untuk menunggu), serta ruangan yang bersih dan rapi.
- 2) Ketersediaan tanah setiap bank syariah yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memperhatikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.
- 3) Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan menjadi besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa

---

<sup>23</sup> Ninik Srijani Dan Achmad Sukma Hidayat, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center," *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 7, No. 1 (2017): 31–38.

yang akan datang.

- 4) Faktor estetis fasilitas jasa yang tertata secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa.
- 5) Masyarakat dan lingkungan sekitar. Masyarakat terutama pemerhati masalah sosial, lingkungan hidup dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.
- 6) Biaya Kontribusi dan Operasi. Kedua jenis biaya ini berpengaruh desain fasilitas. Biaya kontruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.<sup>24</sup>

#### d. Fasilitas Digital

Dalam konteks bisnis perbankan digital, terdapat berbagai dimensi dari fasilitas perbankan digital, antara lain *cards, online banking, mobile banking, automatic teller machines (ATM), payment systems, EMV (Europay, Mastercard and Visa) technology, cash deposits machine, cash re-cyclers, internet banking, mobile banking, cash terminal, dan branchless banking*.<sup>25</sup> Sedangkan dalam konteks bisnis *fintech*, kategori bisnis terdiri dari *market provisioning; payment, clearing, dan settlement; deposits, lending,*

---

<sup>24</sup> Karinda Mutia Fahmi, "Pengaruh Pengetahuan Generasi Z, Persepsi, dan Fasilitas Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening" (bachelorThesis, Fakultas ekonomi dan bisnis uin jakarta, 2019).

<sup>25</sup> Syarifah Isnaini, Nurhalimah Lubis, dan Desy Khairani, "Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) perbankan syariah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan," *Jurnal Pendidikan : SEROJA* 1, no. 1 (31 Maret 2023): 106–16.

dan *capital raising*; serta *investment* dan *risk management*.

Perkembangan bisnis perbankan digital dan *fintech* saat ini sedang mengalami Revolusi 4.0, dan ini merupakan *unavoidable era*. Konsekuensinya, pada level pertama setiap insan atau *user* mesti menerima pengetahuan digital yang diperlukan dalam transaksi sehari-hari, pada level kedua kalangan profesional wajib memahami dan dapat menjalankan aplikasi digital dengan prima dan pada level ketiga pemangku kepentingan yang terkait dengan kebijakan, regulasi, dan pengelola sistem pembayaran digital dan *fintech* mampu menjalankan sistem, mengatur, mengawasi, dan melindungi *customer*.

Lembaga perbankan perlu meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan sistem pembayaran digital. Pengertian sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan lembaga dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi. Komponen sistem pembayaran adalah alat pembayaran, yaitu uang, cek, *e-money*, dan uang digital.<sup>26</sup>

### **3. Kemudahan Penggunaan**

#### **a. Pengertian Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana

---

<sup>26</sup> Dr.Ir Batara Maju Simatupang, *Perbankan Digital Menuju Bank 4.0*, Pertama (Jakarta, 2021).

seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa yakin sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya. Kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.<sup>27</sup>

Kemudahan dapat diartikan sebagai individu yang merasa yakin dan percaya dalam menggunakan media informasi mudah untuk digunakan. Kegunaan yang dirasakan sangat penting karena menentukan apakah persepsi kemudahan penggunaan akan mengarah pada peningkatan penggunaan. Karena semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dari penggunaan teknologi, semakin tinggi kemungkinan platform untuk digunakan.<sup>28</sup> Persepsi kegunaan adalah sejauh mana

---

<sup>27</sup> Muhammad Shodiqin, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bsi Semarang)," *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Salatiga*, 2021.

<sup>28</sup> Muzdalipah Musda Muzdalipah Dan Mahmudi Mahmudi, "Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta," *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 12, No. 1 (26 April 2023): 12–21.

sebuah teknologi dapat meningkatkan kinerja. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan adalah seberapa besar usaha yang harus dilakukan pengguna untuk mengoperasikan teknologi.

b. Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking*

Semakin majunya teknologi digital, komputer, dan informasi, maka pola belanja seorang konsumen lebih bervariasi dan semakin meninggalkan pola belanja tradisional. Teknologi informasi khususnya *Mobile Banking* menyebabkan kemudahan dalam melakukan transaksi. Kalau dulu, transaksi belanja selalu melibatkan uang tunai, maka kini tidak lagi karena telah muncul belanja secara tidak langsung (*online*) sehingga dalam pembayarannya pun secara *online*.<sup>29</sup>

Penggunaan sistem, adalah kondisi nyata pada penggunaan sistem. Dikonsepkan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka, yang terermin dari kondisi nyata penggunaan. *Mobile Banking* sebagai salah satu bentuk aplikasi sistem juga dapat digunakan untuk meningkatkan produktivitas penggunanya. Oleh karena itu penggunaan *mobile banking* adalah kondisi nyata penggunaan layanan *mobile banking* oleh masyarakat.

---

<sup>29</sup> Puput Putriyani, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pengguna Online Shop (Studi pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Angkatan 2020-2021 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)” (bachelorThesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024).

Dengan *mobile banking*, masyarakat tidak perlu lagi membuang waktu untuk mengantri di bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan yang dapat dilakukan dimanapun, kapanpun.<sup>30</sup>

Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan *mobile banking* yang telah disediakan oleh pihak perbankan bertujuan untuk dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Adanya kemudahan ini membuat nasabah tidak kesulitan dan memerlukan usaha tinggi dalam mempelajarinya. Selain itu kemudahan yang diberikan layanan *mobile banking* dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Apabila nasabah beranggapan bahwa menggunakan *mobile banking* mudah untuk dipelajari, maka layanan tersebut mudah untuk digunakan dan akan sering digunakan oleh nasabah. Kemudian jika nasabah beranggapan bahwa *mobile banking* mudah dalam pengoperasiannya maka layanan tersebut mudah dijalankan dan tidak perlu banyak membutuhkan usaha. Sebaliknya apabila nasabah beranggapan bahwa *mobile banking* tidak mudah dipelajari, terlalu rumit dan susah dalam pengoperasiannya, maka nasabah tidak akan menggunakan layanan tersebut.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking," T.T.

<sup>31</sup> Nabila Aulia Zahra, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Bekasi Barat)" (Bachelorthesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Jakarta, 2021).

c. Dimensi Kemudahan Penggunaan

- 1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandz*).
- 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
- 3) Sistem mudah digunakan (*easy to use*).
- 4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*)<sup>32</sup>

d. Aspek-Aspek Kemudahan Penggunaan

- 1) *Easyness*, yaitu kemudahan sebuah sistem untuk digunakan, kemudahan ini mengacu pada semudah apa *website* dapat dijalankan oleh individu.
- 2) *Clear and understand*, yaitu tingkat sejauh mana sebuah sistem memiliki kejelasan. Hal ini mengacu pada sebuah *website* yang memiliki *content* yang mudah dipahami
- 3) *Eassy to learn*, yaitu tingkat sejauh mana sebuah sistem mudah untuk dipelajari dan diadopsi oleh seorang individu. Dimensi ini mengacu pada sejauh mana *website* dapat dipelajari untuk nantinya digunakan sebagai media yang dikases sehari-hari.
- 4) *Overall Easiness*, yaitu tingkat kemudaha secara keseluruhan yang dimiliki oleh sebuah sistem. Dimensi ini mengacu pada kemudahan

---

<sup>21</sup>Muhammad Qoes Atieq Dan Eva Nurpiani, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah," *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, No. 1 (2 Juli 2022): 401–23.

secara keseluruhan yang dirasakan dalam menggunakan website.

Bagaimana kemudahan penggunaan *mobile banking* dari bank syariah akan mempengaruhi perilaku konsumtif mahasiswa yang menggunakan *platform online shop* dalam berbelanja secara daring konsep keseluruhan penggunaan melibatkan jelasnya tujuan penggunaan teknologi dan kemudahan penggunaan sistem sesuai dengan keinginan pengguna.<sup>33</sup>

#### **4. Komunikasi Interpersonal**

##### **a. Pengertian komunikasi**

Komunikasi merupakan penyampaian dan memahami pesan dari satu orang kepada orang lain dengan adanya proses sosial. komunikasi terjadi untuk terciptanya suatu hubungan yang baik antar sesama. Dalam prinsipnya, kegiatan komunikasi merupakan pertukaran ide serta gagasan. Secara sederhana kegiatan komunikasi dapat dipahami sebagai kegiatan penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan untuk mencapai kesamaan pandangan. Komunikasi sangat diperlukan dalam suatu bidang usaha untuk menjadi lebih baik. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan tercipta hubungan yang baik untuk suatu perusahaan dengan menimbulkan rasa kepuasan dari pelanggan untuk kepentingan suatu

---

<sup>33</sup> Putriyani, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pengguna Online Shop (Studi pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Angkatan 2020-2021 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)."

perusahaan.<sup>34</sup>

b. Pengetian komunikasi *interpersonal*

komunikasi *interpersonal* adalah proses penyampaian pesan dan atau informasi oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun melalui media guna menunjang penyelesaian tugas yang harus dilakukan. Dengan komunikasi *interpersonal* seseorang dapat saling bertukar informasi, saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat segera terselesaikan sesuai dengan jumlah dan kualitas yang ditetapkan serta dalam jangka waktu yang cepat.<sup>35</sup>

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang lain yang bisa terlihat dalam proses komunikasi. Karakteristik efektivitas komunikasi antarpribadi dilihat dari tiga sudut pandang yaitu humanistik, pragmatis, dan pergaulan sosial & kesetaraan. Dalam pendekatan humanistik ini ada lima kualitas yang dipertimbangkan, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan

---

<sup>34</sup> Eden Benedica, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta," *Jurnal Dinamika Pendidikan* 12, No. 3 (30 November 2019): 198–204.

<sup>35</sup> Zidnal Falah, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Syntax Corporation Indonesia," *Equivalent : Jurnal Ilmiah Sosial Teknologi* 2, No. 1 (22 Januari 2020): 44–58.

(*equality*).<sup>36</sup>

c. Karakteristik Komunikasi *Interpersonal*

Komunikasi *interpersonal* memiliki karakteristik atau aspek-aspek tersendiri yang membedakan dengan jenis komunikasi lainnya, yaitu sebagai berikut:

1) Selektif

Kita tidak mungkin berkomunikasi secara akrab dengan semua orang yang dijumpai dalam kehidupan sehari-hari dan kita berusaha untuk membuka diri seutuhnya hanya dengan beberapa orang yang dikenal baik.

2) Sistemis.

Dikatakan bersifat sistemis karena ia terjadi dalam sistem yang bervariasi. Komunikasi terjadi dalam konteks yang mempengaruhi peristiwa dan makna yang melekat terhadapnya. Terdapat banyak sistem yang melekat pada proses komunikasi *interpersonal*. Setiap sistem mempengaruhi apa yang kita harapkan dari orang lain. Cara manusia berkomunikasi sangat beragam dan bervariasi.

3) *Processual*.

Komunikasi *interpersonal* adalah proses yang berkelanjutan. Hal ini berarti komunikasi senantiasa berkembang dan menjadi

---

<sup>36</sup> Ascharisa Mettasatya Afrilia, Anisa Setya Arifina, dan Penerbit Pustaka Rumah C1nta, *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal* (Penerbit Pustaka Rumah C1nta, t.t.).

lebih *personal* dari masa ke masa. Hubungan persahabatan dan hubungan romantis dapat tumbuh lebih dalam atau lebih renggang seiring berjalannya waktu. Hubungan dalam lingkungan kerja juga dapat berkembang dari masa ke masa.

#### 4) *Transaksional.*

Pada dasarnya, komunikasi *interpersonal* adalah proses transaksi antara beberapa orang. Ketika bercerita sesuatu yang menarik pada seorang teman, ia tertawa. Ketika atasan anda di kantor menjelaskan sebuah gagasan, anda mengangguk sebagai tanda kalau anda paham. Ketika anda dimarah orang tua, bisa jadi kepala anda tertunduk sebagai tanda rasa bersalah.

#### 5) *Individual.*

Kita mengetahui bahwa bagian terdalam dari komunikasi *interpersonal* melibatkan manusia sebagai individu yang unik dan berbeda dengan orang lain.

#### 6) Pengetahuan *personal*.

Komunikasi *interpersonal* membantu perkembangan pengetahuan *personal* dan wawasan kita terhadap interaksi manusia. Agar dapat memahami keunikan individu, kita harus memahami pikiran dan perasaan orang lain secara *personal*.

#### 7) Menciptakan makna.

Komunikasi *interpersonal* adalah berbagi makna dan informasi antara dua belah pihak. Kita tidak hanya bertukar kalimat,

tetapi juga saling berkomunikasi. Kita menciptakan makna seperti kita memahami tujuan setiap kata dan perilaku yang ditampilkan oleh orang lain.<sup>37</sup>

d. Manfaat Komunikasi *Interpersonal*

Walaupun setiap pemasar yang berhasil ingin memberikan jasa yang memuaskan pelanggan, ini bukanlah satu-satunya sasaran. Perusahaan tidak dapat melupakan sasaran bisnis mendasar lainnya, seperti mencapai keunggulan bersaing atau mencetak keuntungan. Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, dan tingkat kepuasan pelanggan yang makin tinggi akan menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih besar. Dalam jangka panjang, akan tetapi menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik dari pada terus-menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan hal ini akan sangat menguntungkan perusahaan.<sup>38</sup>

d. Tujuan Komunikasi *Interpersonal*

Komunikasi *interpersonal* merupakan hal yang sangat penting bagi pengembangan karier dan produktivitas kita di tempat kerja kaitannya dengan beberapa tujuan, antara lain:

---

<sup>37</sup> “Komunikasi Interpersonal - Pengertian, Karakteristik, Komponen, Bentuk Dan Hambatan,” 25 Desember 2022, <https://www.kajianpustaka.com/2021/11/komunikasi-interpersonal.html>.

<sup>38</sup> Irnia Fatmawati, “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah” (Other, Iain Salatiga, 2016), <https://doi.org/10.1/skripsi%20niafatmawatiyes.pdf>.

### 1) Pemecahan masalah

Keterampilan komunikasi *interpersonal* diperlukan karena memungkinkan orang untuk mendiskusikan masalah dan mempertimbangkan pro dan kontra dari alternatif sebelum menemukan solusi akhir.

Misalnya, latihan curah pendapat atau curhat adalah situasi di mana komunikasi interpersonal berperan karena sangat penting bagi setiap orang untuk merasa dihormati dan bebas untuk berbagi suara, ide, dan pandangan mereka.

### 2) Keselarasan dengan tujuan bisnis

Komunikasi yang buruk antara pengusaha dan karyawan dapat membahayakan bisnis dalam banyak hal. Ketika manajer dan pemimpin tidak dapat mengkomunikasikan tugas dengan jelas, pekerja dapat dengan cepat menjadi frustrasi dan terputus dengan tujuan bisnis.

Selain itu, banyak karyawan mengatakan bahwa manajer mereka tidak memberikan arahan dan tujuan yang jelas untuk pekerjaan mereka. Oleh karena itu, manajer harus dapat, dengan komunikasi *online* dan *offline* yang tepat serta alat komunikasi internal yang tepat, terus menyelaraskan karyawan dengan strategi bisnis.

### 3) Kepercayaan

Keterampilan komunikasi *interpersonal* sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan komunikasi di tempat kerja, dan oleh karena itu semua karyawan, terutama pemimpin bisnis, harus meningkatkan komunikasi dengan karyawan mereka.

### 4) Manajemen perubahan

Komunikasi *interpersonal* yang baik sangat penting selama upaya manajemen perubahan dalam organisasi. Komunikasi karyawan yang efektif membantu karyawan lebih memahami perubahan, menyelaraskannya, dan bekerja sama untuk mengimplementasikan perubahan dengan sukses.

### 4) Budaya perusahaan

Hubungan *interpersonal*, terutama bila dijalankan dengan baik, penting bagi budaya organisasi sosial untuk berkembang. Ketika karyawan memiliki kemampuan komunikasi *interpersonal* yang baik, budaya organisasi menjadi lebih sinergis dan positif.

Di sisi lain, dengan hubungan *interpersonal* yang buruk, negativitas, kebingungan, dan konflik menjadi tidak terhindarkan. Hal ini pada akhirnya merusak lingkungan kerja, mengurangi produktivitas karyawan, dan berdampak buruk pada laba perusahaan.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup>“Penelitian Sosial - DosenSosiologi.com,” 1 Oktober 2023, <https://dosensosiologi.com/category/kajian-sosiologi/penelitian-sosial/>.

e. Komunikasi *Interpersonal* Dalam Perspektif Islam

Komunikasi dalam pandangan Islam berasal dari bahasa Arab *alittsal* dengan asal kata *washala* yang mempunyai arti “sampaikan”.<sup>40</sup> Al-Qur'an menggunakan konsep-konsep seperti *balāgh*, *da'wah*, *basher*, *nadhár*, *tadhkirah*, dan *Mawi'zah* untuk mengkomunikasikan pesan Allah kepada manusia. Panduan pertama dan utama adalah Al-Qur'an, mengkomunikasikan prinsip-prinsip dasar Islam dan meletakkan dasar perilaku Islam. Panduan yang kedua adalah Sunnah atau perbuatan, ucapan, dan sifat Nabi SAW, menguraikan dan mengklarifikasi prinsip-prinsip ini dan menghubungkannya dalam kehidupan nyata manusia. Walaupun Al-Quran secara spesifik tidak menjelaskan komunikasi secara khusus, tetapi ada banyak ayat yang memberikan gambaran umum konsep komunikasi yaitu salah satunya berbicara yang benar karena menyampaikan pesan yang benar adalah syarat untuk mencapai kebenaran amal.<sup>41</sup> Hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT dalam QS An-nisa, ayat 9.

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينُ فَارْزُقُوهُمْ

مِّنْهُ وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ﴿٨﴾

Artinya : apabila (saat) pembagian itu hadir beberapa kerabat, anak-anak

<sup>40</sup> Sumper Mulia Harahap, Juni Wati Sri Rizki, dan Esli Zuraidah Siregar, *Strategi komunikasi organisasi* (Jakarta: Prenada, 2022), <https://repo.uinsyahada.ac.id/955/>.

<sup>41</sup> Adam Akbar, “Pengaruh Fasilitas dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh KCP UIN Ar-Raniry (Studi Pada Mahasiswa KIP Kuliah UIN Ar-Raniry Banda Aceh).”

yatim, dan orang-orang miskin, berilah mereka sebagian dari harta itu dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik.<sup>42</sup>

Ayat diatas dapat dimaknai bahwa untuk menegakkan komunikasi yang benar membutuhkan kejujuran. Jujur adalah kesesuaian antara yang diucapkan dengan kejadian yang yang sebenarnya dan berkata yang benar Ketika berhadapan dengan orang yang diharapkan. Komunikasi yang jujur adalah menyampaikan pesan dengan benar dan berdasarkan fakta dan data.

## **5. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa , maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Oleh karena itu fasilitas merupakan sesuatu yang dapat dinikmati dan dirasakan oleh nasabah dalam setiap kegiatan yang dilakukan didalam bank.

Dalam penelitian Saenewati Pertama dkk, menemukan bahwa

---

<sup>42</sup> “Surat An-Nisa’: Arab, Latin dan Terjemah Lengkap | Quran NU Online,” diakses 31 Oktober 2024, <https://quran.nu.or.id/an-nisa>.

fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan banksyariah.<sup>43</sup> Dalam penelitian Ahmad Sholihin fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan Jama'ah Umroh Jahid Tour.<sup>44</sup>

Dalam menciptakan kepuasan nasabah, maka dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kemampuan penyedia jasa dalam menyampaikan pelayanan dengan tingkat keunggulan tertentu serta kemampuan penyedia jasa dalam mengendalikan keunggulan pelayanan demi memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan oleh petugas dapat diterima nasabah dan sesuai atau melebihi harapan nasabah maka terciptalah suatu kepuasan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka akan semakin banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi.<sup>45</sup>

Penjelasan diatas memperlihatkan bahwa pemberian fasilitas yang baik sangat berdampak pada kepuasan nasabah. Komunikasi *interpersonal* merupakan langkah awal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, pada saat nasabah ingin membuka tabungan yang pertama dilihat bagaimana seorang *customer servis* dapat memberikan keamanan dan kepuasan tersendiri kepada nasabah. Nasabah sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang terdapat di bank, baik dari tampilan gedung

---

<sup>43</sup>Apriyadi, "Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Keretaapi Di Stasiun Purwosari."

<sup>44</sup> Sholihin, "Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Umroh Di Pt. Sahid Gema Wisata."

<sup>45</sup> Dian Maulita, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Sentral Arta Asia Lumajan."

bank, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas fisik tersebut, terdapat fasilitas penting lainnya yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi seperti sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), *mobile banking*, *sms banking*, *internet banking*, *computer banking* dan sebagainya bank dapat memberikan fasilitas yang terbaik agar nasabah merasa senang dan dapat terpenuhi kebutuhan sehingga berada pada kepuasannya.

## 6. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kemudahan atau *usability* merupakan cara untuk mengetahui sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien, efektif, dan pengguna menjadi lebih puas saat menggunakan produk tersebut.<sup>46</sup> Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Dari definisinya maka dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan sesuatu kepercayaan dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam penelitian Nabila Aulia Azzahra menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah.<sup>47</sup> Maka dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemahaman yang mendalam dalam konteks kemudahan penggunaannya akan berpengaruh positif terhadap kepuasan dalam menggunakan bank

---

<sup>46</sup> Chusnah Chusnah Dan Khairunnisa Tri Indriana, "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech," *Kinerja* 3, No. 01 (2020): 111–22.

<sup>47</sup> Nabila Aulia Zahra, "Skripsi Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untuk Memenuhi Syarat-syarat untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)," t.t.

syariah.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Sehingga jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan begitupun sebaliknya. Dalam penelitian <sup>48</sup>

## **7. Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Terhadap Kepuasan Menggunakan Bank Syariah**

Komunikasi *interpersonal* merupakan komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang. Konteks *interpersonal* banyak membahas tentang suatu hubungan dimulai mempertahankan suatu hubungan, dan keretakan suatu hubungan. Hubungan nasabah ke karyawan dan nasabah ke nasabah berkontribusi berbeda untuk kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh hubungan *interpersonal* yang kuat.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas komunikasi *customer service* terhadap nasabah. *Customer service* ini memiliki peran penting dan krusial dalam perbankan, *customer service* salah satu ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, membantu pengurusan administrasi, memberikan informasi, dan lain sebagainya. *Customer service* ini juga memiliki peran untuk

---

<sup>48</sup> "Safitri - 2023 - Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap KepuaSAN N.Pdf," Diakses 20 September 2024.

mempertahankan nasabah lama agar tetap setia, juga berusaha mendapatkan nasabah baru, dan menjaga citra kepercayaan nasabah dan citra positif.

Sebagai salah satu ujung tombak bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, *customer service* tentunya harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, penampilan yang menarik, kepercayaan diri yang tinggi, kemampuan untuk menyelesaikan masalah, dan mencari jalan keluar dari segala permasalahan yang terjadi oleh nasabah. Namun komunikasi juga kerap kali mengalami hambatan yakni seperti kesalah pahaman akibat perbedaan persepsi *customer service* dengan nasabah sehingga mengakibatkan permasalahan, *miss* komunikasi, pesan informasi yang salah, informasi yang berlebihan, hambatan dalam perbedaan bahasa, emosi, dan lain sebagainya.

Komunikasi yang terjadi antara *customer service* dan nasabah termasuk kedalam komunikasi *interpersonal* atau komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung dan bertatap muka. Meski sederhana, komunikasi *interpersonal* ini kerap disepelekan yang mengakibatkan jatuhnya reputasi dari bank tersebut. Maka dari itu sangat penting untuk diperhatikan komunikasi yang baik antara *customer service* dan juga nasabah. Dalam dunia perbankan ini komunikasi *customer service* ini merupakan faktor kunci dalam memastikan kepuasan nasabah, menjaga hubungan yang baik, serta membangun loyalitas jangka Panjang.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup>Andri Irwanda, Ade Irfan Abdurahman, Dan Ajeng Pradesti, "Pengaruh Komunikasi

## B. Penelitian Terdahulu

Adapun kajian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Tabel II.I Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penelitian	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Eka Santini (jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, 2024)	Pengaruh komunikasi <i>Interpersonal Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening <i>Online</i> di <i>BCA Mobile</i> (Studi Pada Pengikut Twitter Halo Bca)	Penelitian ini menemukan bahwa variabel komunikasi <i>interpersonal customer service</i> berpengaruh secara positif dan signifikan, serta memberi kontribusi sebesar 96,3% terhadap kepuasan nasabah pada pembukaan rekening <i>online</i> di <i>BCA Mobile</i> <sup>50</sup>
2.	Adam Akbar (Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022)	Pengaruh Fasilitas dan Komunikasi <i>Interpersonal</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh KCP UIN Ar-Raniry (Studi Pada Mahasiswa KIP Kuliah UIN Ar Raniry Banda Aceh)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan komunikasi <i>interpersonal</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa KIP Kuliah UIN Ar-Raniry selaku nasabah Bank Aceh yang diuji baik secara parsial maupun simultan.
3.	Nila Erina (Skripsi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021)	Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor	Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai <i>t hitung</i> sebesar 1,219, sedangkan kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah

Interpersonal Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Tanah Tinggi,” *Jurnal Statement : Media Informasi Sosial Dan Pendidikan* 14, No. 1 (23 Agustus 2024): 46–55.

<sup>50</sup> “Santini And Pane - Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service.Pdf,” Diakses 20 September 2024, [https://digilib.esaunggul.ac.id/public/ueu-article-30695-5\\_0999.pdf](https://digilib.esaunggul.ac.id/public/ueu-article-30695-5_0999.pdf).

		Cabang Pembantu Nganjuk	dengan nilai <i>t hitung</i> sebesar 2,580 dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai <i>t hitung</i> 5,449.
4.	Muhammad Shodiqin (skripsi IAIN Salatiga, 2021)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bsi Semarang)	Hasil penelitian ini adalah variabel kemudahan dan manfaat berpengaruh negatif terhadap kepercayaan, sedangkan variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan. Variabel kepercayaan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> .
5.	Amatun Nur Makmuriyah, dkk (Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis, 2020)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel <i>independen</i> yang terdiri dari kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> .
6.	Ahmad Sholihin (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019)	Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Umroh Di PT. Sahid Gema Wisata.	Penelitian ini menemukan bahwa <i>variable</i> fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasasn jama'ah umroh sahid tour diketahui nilai sig untuk pengaruh fasilitas terhadap kepuasan adalah sebesar $0,002 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara fasilitas dengan kepuasan jama'ah.
7.	Eden Benedica (Jurnal Dinamika	Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal</i> Terhadap Kepuasan	Menemukan bahwa adanya pengaruh komunikasi <i>interpersonal</i> terhadap kepuasan pelanggan, dengan

	Pendidikan, 2019)	Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta	nilai sebesar 79,9% dibandingkandengan pengaruh dari faktor  lain sebesar20,1%.
--	----------------------	---	---

Persamaan antara penelitian Eka Santini (2024) dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Eka Santini penelitian Eka Santini hanya mengukur pengaruh variabel komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan saja sedangkan penelitian ini mengukur variabel fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan.

Persamaan antara penelitian Adam akbar (2022) dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang variable X yaitu Fasilitas, komunikasi *interpersonal* dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Adam Akbar adalah penelitian adam hanya membahas dua variable X saja sedangkan penelitian ini membahas tiga variable X yaitu fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal*.

Persamaan antara penelitian Nila Erina (2021) dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan Teknik pengumpulan data *kuesioner* dan wawancara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nila Erina adalah penelitian Nila Erina pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* berjumlah 100 responden sedangkan penelitian ini Teknik

pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*.

Persamaan antara penelitian Muhammad Shodiqin (2021) dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan salah satu variable X nya yaitu kemudahan penggunaan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Shodiqin adalah penelitian Muhammad Shodiqin menggunakan variable Y yaitu minat menggunakan bank syariah sedangkan variable Y penelitian ini adalah kepuasan menggunakan Bank Syariah Indonesia.

Persamaan antara penelitian Amatun Nur Makmuriyah (2020) dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan Amatun Nur Makmuriyah penelitian Amatun Nur Makmuriyah teknik analisis yang dipakai menggunakan SPSS sedangkan pada penelitian ini teknik analisis yang dipakai adalah *Partial Least Square* (PLS) dan data diolah menggunakan software SmartPLS.

Persamaan antara penelitian Ahmad Sholihin (2019) dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ahmad Sholihin penelitian Ahmad Sholihin responden nya yaitu adalah Jama'ah Umroh Di PT. Sahid Gema Wisata sedangkan penelitian ini menggunakan responden nya yaitu mahasiswa KIP kuliah UIN Syahada Padangsidempuan.

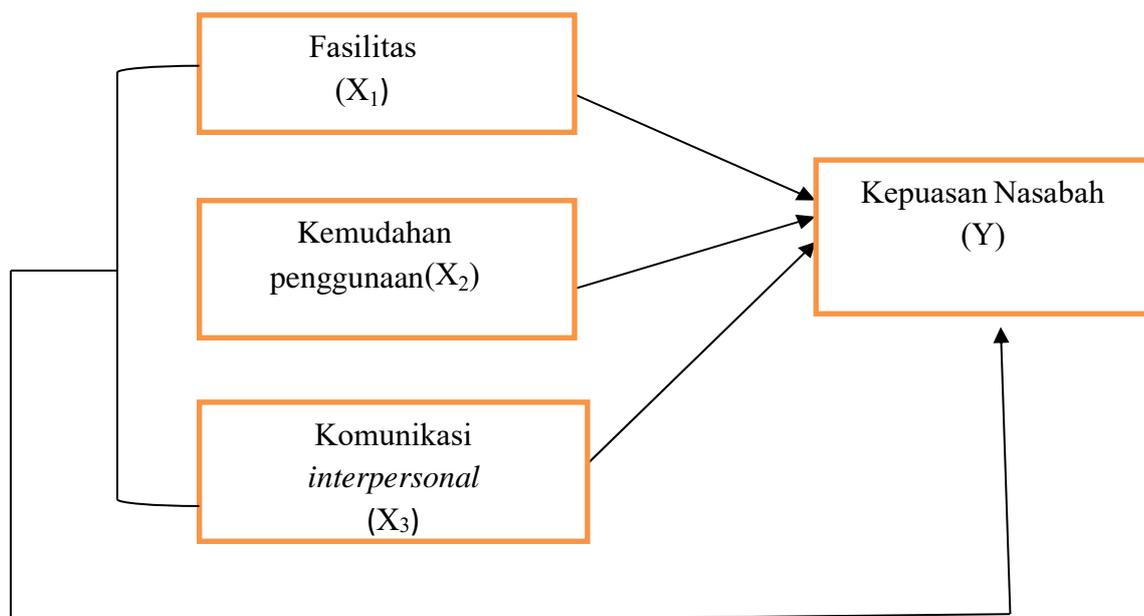
Persamaan antara penelitian Eden Benedica (2019) dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pengaruh komunikasi *interpersonal*

terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Eden Benedica adalah penelitian Eden Benedica mengambil responden pelanggan *department store* matahari cabang rawamangun Jakarta. sedangkan penelitian mengambil responden mahasiswa KIP UIN Syahada Padangsidempuan sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Kerangka pikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis. Inilah yang disebut *logical construct*. Didalam kerangka berpikir inilah akan di letakkan masalah penelitian yang akan diletakkan kerangka teoritis yang relevan, yang mampu menangkap, menunjukkan, menerangkan terhadap masalah penelitian. Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai pengaruh *variabel independen* yaitu fasilitas, kemudahan penggunaan, dan komunikasi *interpersonal* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

Gambar II. 1 Kerangka Pikir



Keterangan :

- : Diteliti
- : Berhubungan
- : Berpengaruh

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis juga disebut sebagai jawaban sementara dari penelitian yang telah dilakukan, seperti perilaku, fenomena atau dengan kata lain keadaan tertentu yang telah terjadi. Adapun penelitian ini mengenai Pengaruh fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* Terhadap Kepuasan nasabah.:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP Kuliah UIN Syahada Padangsidimpuan selaku

Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

- H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh kemudahan penggunaan secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP Kuliah UIN Syahada Padangsidempuan selaku Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan
- H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh komunikasi *interpersonal* secara parsial terhadap kepuasan Mahasiswa KIP Kuliah UIN Syahada Padangsidempuan selaku Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.
- H<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* secara simultan terhadap kepuasan Mahasiswa KIP Kuliah UIN Syahada Padangsidempuan selaku Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Lokasi Penelitian ini dilakukan di kota Padangsidimpuan pada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan dan waktu penelitian dilaksanakan pada Bulan November 2024 sampai bulan Maret 2025.

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini jika di lihat dari eksplanasinya adalah penelitian asosiatif. Sedangkan jenis penelitian ini jika dilihat dari datanya adalah adalah penelitian kuantitatif. Jadi penelitian digolongkan penelitian asosiatif yang menggunakan pendekatan data kuantitatif, dimana terdapat *variabel independent* dalam mempengaruhi *variable dependen*.

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

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

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi juga merupakan suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan.

Adapun populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Kartu Indonesia Pintar (KIP) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan angkatan tahun 2021 dan angkatan tahun 2022 dengan jumlah 270 dan mahasiswa dari semua fakultas Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang di teliti.<sup>51</sup> Apabila penelitian sampel ini bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian, menggeneralisasikan yaitu mengangkat kesimpulan sebagai suatu yang berlaku bagi populasi.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane, adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Dimana:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : tingkat signifikan yang diinginkan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan toleransi kesalahan sebesar 10%, maka perhitungannya:

$$n = \frac{270}{270 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{270}{270 \cdot 0,01 + 1}$$

$$n = \frac{270}{3,7}$$

$$n = 72,9$$

Jadi, peneliti menggenapkan mengambil sampel sebanyak 73 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *stratified random sampling* yang proses pengambilan sampel melalui unit-unit dalam populasi dikelompokkan menjadi beberapa kelompok (*strata*), memilih sampel acak sederhana dari setiap stratum, dan menggabungkannya ke dalam sebuah sampel untuk menaksir parameter populasinya.<sup>52</sup> Sampel yang representatif adalah sampel yang benar-benar dapat mewakili karakteristik seluruh populasi. Jika populasi bersifat homogen, maka sampel bisa diambil dari populasi yang mana saja, namun jika populasi bersifat heterogen, maka sampel harus mewakili dari setiap bagian yang heterogen dari populasi tersebut sehingga hasil penelitian dari sampel dapat terpenuhi terhadap setiap anggota populasi.

Dalam pengambilan sampel acak sederhana, peneliti memilih satu subset atau responden secara acak dari suatu populasi. Dalam pengambilan sampel acak strata. Pertama-tama peneliti membagi populasi menjadi

---

<sup>52</sup> Bagus Sumargo M.Si, Budyandra S.ST.Stat, dan Robert Kurniawan M.Si, *Metode dan Pengaplikasian Teknik Sampling* (Bumi Aksara, 2024).

subkelompok atau strata dan memilih sejumlah atau proporsi responden tertentu dari setiap strata untuk mendapatkan sampel.<sup>53</sup>

Proses pembagian populasi kedalam stratum bertujuan agar sampel yang diambil. Dari setiap stratum dapat merepresentasikan karakteristik populasi yang berukuran besar dan *heterogen*. Oleh karena itu, stratum harus dibentuk sehomogen mungkin dengan menganalisis karakteristik populasi dengan baik.

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data yang meliputi:

##### 1. Angket (*kuesioner*)

Angket atau *Kuesioner* adalah metode pengumpulan data, instrumennya disebut sesuai dengan nama metodenya. Bentuk lembaran angket dapat berupa sejumlah pertanyaan tertulis, tujuannya untuk memperoleh informasi dari responden tentang apa yang ia alami dan ketahuinya.<sup>54</sup>

*Kuesioner* (angket) digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tanggapan mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan untuk mengetahui tanggapan mereka mengenai

---

<sup>53</sup> Arlene Fink, *How To Conduct Surveys: A Step-By-Step Guide* (SAGE, 2009).

<sup>54</sup> Hamdiah Ahmar dkk., "Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning : Literature Review," *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5 April 2020, <https://doi.org/10.30651/jkm.v5i2.3949>.

kepuasan menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan *Kuesioner* dalam penelitian ini berjumlah 26 pernyataan yang diajukan.

Adapun yang digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut:

**Tabel III.1 Pengukuran skala likert**

<b>Keterangan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b>Nilai</b>	5	4	3	2	1

keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## 2. *Interview* (Wawancara)

Wawancara adalah metode atau cara mengumpulkan data serta berbagai informasi dengan jalan menanyakan langsung kepada seseorang yang dianggap ahli dalam bidangnya dan juga yang berwenang dalam menyelesaikan suatu permasalahan.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Sandu Siyoto Dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Literasi Media Publishing, 2015).

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang akan peneliti lakukan adalah merupakan sebuah gambaran atau bisa disebut juga dengan foto.<sup>56</sup>

#### E. Teknik Analisis Data

Pengukuran *kuesioner* menggunakan skala likert yaitu memiliki susunan dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Teknis analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari fasilitas, kemudahan penggunaan, dan komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.

Teknik analisis yang dipakai pada penelitian ini Adalah *Partial Least Square (PLS)* dan data diolah menggunakan software SmartPLS. Metode ini digunakan sebagai salah satu alternatif dari SEM berbasis varian dan memiliki keunggulan bahwa dengan metode ini dapat diestimasi dengan sampel dalam jumlah yang sedikit. Penelitian ini menggunakan bantuan software SmartPLS yang dibangun dengan tujuan mengukur persamaan struktural yang berbasis varian. Terdapat tahapan analisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)* yaitu,

---

<sup>56</sup> Blasius Sudarsono, "Memahami Dokumentasi," *Acarya Pustaka: Jurnal Ilmiah Perpustakaan Dan Informasi* 3, No. 1 (5 Desember 2017): 47–65.

membuat konsep model, metode analisis algoritma yang ditentukan, metode *resampling* yang ditentukan, menggambar diagram jalur dan mengevaluasi model.<sup>57</sup>

#### 1. Evaluasi model pengukuran (*Outer Model*)

Nama lain dari *outer model* adalah (*outer relation atay measurement model*) yaitu sebuah evaluasi pengukuran pada model yang telah dibuat agar dapat mendeskripsikan pengaruh hubungan antara indikator dan konstruk yang mendasarinya. Fungsi dari model pengukuran (*outer model*) yaitu untuk memeriksa validitas dan reliabilitas pada suatu variabel ini berguna untuk mengetahui kapasitas suatu alat dalam mengukur sesuatu yang telah ditentukan untuk diukur. Sedangkan uji reliabilitas untuk menilai kemampuan *instrumen* dalam mengukur konsep. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) juga dapat digunakan untuk mengetahui nilai dari jawaban tepat atau sebaliknya pada pertanyaan yang diajukan dalam *kuesioner*.

Selain itu, model pengukuran bertujuan untuk mengukur validitas suatu variabel dengan indikator reflektif dengan dua cara, yaitu nilai dari *convergent validity* dan nilai dari *Discriminant Validity*. Sedangkan pengujian *Composite Reliability* digunakan untuk menguji reliabilitas pada suatu konstruk dengan indikator reflektif.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Nanda Akbar Gumilang, "Kuesioner Adalah: Pengertian, Jenis-Jenis, Dan Karakteristik," *Gramedia Blog*, T.T.

<sup>58</sup> Ayatulloh Michael Musyaffi, Hera Khairunnisa, Dan Dwi Kismayanti Respati, *Konsep Dasar Structural Equation Model- Partial Least Square (Sem-PLS) Menggunakan Smartpls* (Pascal Books, 2022).

a. *Convergent Validity*

Hasil nilai *loading factor* dapat dihasilkan dengan melihat nilai pada pengukuran tiap *indicator variabel*. Tahap awal pengukuran jika menghasilkan nilai *loading factor* sekitar  $> 0.70$  dalam penelitian maka hasil tersebut dianggap berkorelasi tinggi dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, *loading factor* 0.50 sampai 0.60 diterima. Tujuan dalam melakukan pengukuran ini untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau pengaruh antara indikator dan variabel dengan konstruk yang mendasarinya dan mengetahui apakah suatu indikator bersifat valid atau sebaliknya.

b. *Discriminant Validity*

Pengukuran pada tahap ini dapat dilihat menurut *nilai fornell larcker cross loading* dalam pengukuran variabel dalam indikator reflektif. Nilai *cross loading* harus  $> 0.70$ . pengukuran ini bertujuan untuk mengkonfirmasi bahwa ada perbedaan antara model laten dan variabel lainnya. Terdapat pengujian lain untuk mengukur dan menguji *discriminant validity* yaitu menggunakan rasio akar kuadrat dari AVE dengan nilai korelasi antara konstruk dalam model. Dikatakan hasil baik jika pengujian *discriminant validity* menghasilkan akar kuadrat AVE dari masing-masing konstruk  $>$  dari korelasi antara konstruk dalam model.

c. *Composite Reliability*

*Cronbach's Alpha* dan *Compose Reliability* merupakan dua metode pada pengukuran dan pengujian indikator yang bersifat refleksif. Akan tetapi, jika pengujian dengan *cronbach's alpha* untuk uji *reliability* pada konstruk menghasilkan nilai yang rendah, maka *composite reliability* harus digunakan. Pengukuran ini maksudnya untuk mendapatkan hasil pengukuran nilai reliabilitas dari suatu variabel. Nilai yang harus dihasilkan dari *composite reliability* yaitu harus  $>$  dari 0.70. nilai *composite reliability* dapat diketahui pada software smartPLS dengan prosedur *Path Algorithm*.

2. Evaluasi model struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural (*inner model*) dilakukan untuk memprediksi hubungan antar variabel dalam penelitian. Evaluasi ini akan menjelaskan seberapa besar kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variabel *dependen* atau yang biasa dikenal dengan *R square*.<sup>59</sup> Kata lain dari *inner model* adalah *inner relation* yang lebih sering disebut evaluasi *model struktural* yaitu pengaruh antara variabel laten pada sebuah model dibangun sesuai dengan isi penelitian. Berikut pengukuran yang harus dilakukan dalam model struktural, yaitu:

---

<sup>59</sup> Dr Nagian Toni CACP S. Si, M. M., CIMBA dan Leny Anggara M. Ak S. Ak, *Analisis Partial Least Square Studi pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia* (Merdeka Kreasi Group, 2021).

a. *R-Square (R2)*.

Pengukuran ini dimulai dengan mempertimbangkan nilai *R-Squares* dari masing-masing konstruk endogen yang terbangun dan dapat menentukan kekuatan prediksi. Mengukur besarnya pengaruh terhadap hubungan antara variabel *eksogen* terhadap variabel *endogen* merupakan tujuan dari pengukuran ini. Berdasarkan aturan *R2* yaitu 0,75, 0,50 dan 0,25 menunjukkan bahwa model tersebut kuat, sedang dan lemah.<sup>28</sup> *R-Square* dalam PLS dapat menghasilkan variabel yang dijelaskan dalam model diwakilkan oleh jumlah *varians*.<sup>60</sup>

b. Uji *F-Square (F2)*

Uji *F-Square (F2)* bertujuan untuk menguji perubahan nilai *R2* ketika konstruk eksogen tertentu dikeluarkan dari model. Kriteria *F-Square* adalah 0,02 (kecil), 0,15 (sedang) dan 0,35 (besar). *F2* juga dilakukan untuk menguji besaran dampak antar variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

3. Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Nilai *Path Coefficients*, *T-Statistics* dan *P-Values* dapat dilakukan dengan cara melakukan pengujian pada hipotesis yang telah ditentukan pada penelitian ini. Cara untuk melakukannya yaitu dengan mengetahui nilai signifikansi antara variabel. Pengujian hipotesis memiliki tujuan untuk mengetahui diterima atau ditolaknya suatu

---

<sup>60</sup> Imam Ghozali dan Hengky Latan, "Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris," *Semarang: Badan Penerbit UNDIP* 4, no. 1 (2015).

hipotesis. Jika nilai *PathCoefficients*  $> 0.1$  menunjukkan bahwa hipotesis berpengaruh positif, sebaliknya jika nilai *Path Coefficients*  $< 0.1$  menunjukkan bahwa hipotesis berpengaruh negatif. Nilai *T-Statistics* dalam pengujian hipotesis harus menghasilkan nilai  $> 1,96$  dan nilai *P-Values* dalam pengujian hipotesis harus menghasilkan nilai  $< 0,1$  dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan.<sup>61</sup>

#### 4. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.1 atau 10%, jika nilai signifikan *P-Value*  $< 0.1$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *P-Value* yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,1.<sup>62</sup> Uji F ini dilakukan dengan Langkah-langkah sebagai

---

<sup>61</sup> Elmi Nur Fadilah dan Sarwendah Biduri, “Influence of Village Funds and Policies on Community Welfare: A Brief Overview:,” *Indonesian Journal of Public Policy Review* 25, no. 2 (1 April 2024).

<sup>62</sup> “Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linear,” Diakses 15 Januari 2025, <https://Accounting.Binus.Ac.Id/2021/08/12/Memahami-Uji-F-Uji-Simultan-Dalam-Regresi-Linear/>.

berikut:

- 1) Merumuskan hipotesis
- 2) Menentukan  $f$  hitung
- 3) Menentukan  $f$  table dapat dilihat pada table statistic pada Tingkat signifikansi 0.1 dengan  $df$  1 (jumlah variabel 1) dan  $df$  2 ( $n-k-1$ ) ( $n$  adalah jumlah data  $k$  adalah jumlah variabel independent). Dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H^4$  diterima
  - b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H^4$  ditolak

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat PT. Bank syariah indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah bank syariah. Dalam pasal 1 ayat (1) UU Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyatakan “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.<sup>63</sup>

Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan *trend* yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi.

bank syariah merupakan hasil dari gabungan atau merger tiga Bank pelat merah, antara lain Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI

---

<sup>63</sup> Eva Indah Dkk., “Determinants Of Customer Loyalty,” *Journal Of Sharia Banking* 2, No. 1 (2021).

Syariah. Kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi tonggak sejarah baru bagi bangsa ini. Dengan penyatuan bank syariah tersebut, Indonesia ditargetkan menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtisar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru Pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan Masyarakat luas. bank syariah adalah perantara antara penyalur dan penerima keuangan untuk dana usaha yang melibatkan pendanaan dan pembiayaan. Perdanaan memiliki arti bahwa adanya beban kewajiban keuangan yang harus dipenuhi oleh pihak bank kepada investor atau penabung. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'alamin*).

## 2. Visi Dan Misi PT Bank Syariah Indonesia

PT Bank Syariah Indonesia memiliki visi dan misi yang telah menjadi pedoman untuk setiap langkah yang akan dilakukan untuk setiap kegiatan, Dimana visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

### a. Visi PT Bank Syariah Indonesia

Menciptakan bank syariah indonesia yang masuk kedalam sepuluh besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.

### b. Misi PT Bank Syariah Indonesia

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia dengan

- melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan pemegang saham dengan Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
  - 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia, perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>64</sup>

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

### **1. Deskripsi Karakteristik**

Deskripsi data penelitian adalah merupakan gambaran data yang akan digunakan untuk proses selanjutnya. Dalam pengujian hipotesis dengan deskripsi data ini dalam penelitian ini, penulis menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel, dilihat dari karakteristik responden antara lain, nama, jenis kelamin dan usia. Dari sampel yang diperoleh mahasiswa KIP Kuliah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Angkatan Tahun 2021 dan 2022 yang berjumlah 270 orang responden, di uji menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) yaitu, membuat konsep model, metode analisis algoritma yang ditentukan, metode *resampling* yang ditentukan, menggambar diagram jalur dan mengevaluasi

---

<sup>64</sup> “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia,” diakses 27 Desember 2024, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

model.

**Tabel IV.1 Pembagian Mahasiswa KIP**

No	Fakultas	Responden	Pengambilan Sample	Jumlah	Persentase sample
1	FEBI	69	25%	20	29%
2	FTIK	140	25%	36	50%
3	FDIK	31	25%	9	11%
4	FASIH	30	25%	8	10%
	Total	270	100%	73	100%

Berdasarkan tabel IV.1 diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan fakultas. pada penelitian ini didominasi oleh mahasiswa KIP Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang berjumlah 140 mahasiswa yang mendapatkan beasiswa KIP dan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berjumlah 69 orang, dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi berjumlah 31 orang dan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum berjumlah 30 orang total mahasiswa angkatan tahun 2021 dan 2022 yang mendapatkan beasiswa KIP berjumlah 270 orang.

Penentuan jumlah *sample* yang diambil dari berbagai fakultas yaitu 25% dari jumlah responden pada setiap Fakultas. Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan memiliki frekuensi sebanyak 36 mahasiswa atau 49% responden, dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki frekuensi sebanyak 20 mahasiswa atau 28% responden, dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi memiliki frekuensi sebanyak 9 mahasiswa atau 12% responden, dan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum memiliki frekuensi sebanyak 8 mahasiswa atau 11% responden. Data diperoleh dari pengumpulan *kuesioner* yang disebarkan kepada mahasiswa KIP Universitas

Islam Negri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan angkatan tahun 2021 dan 2022 yang berjumlah 270 mahasiswa dan 73 responden yang telah ditentukan.

### C. Analisis Data

#### 1. Hasil Uji *Outer Model* (Model Pengukuran)

##### a. *Convergent Validity*

*Convergent validity* dilakukan dengan melihat item *reability* (*indikator validity*) yang ditunjukkan oleh nilai *loading factor*, *loading factor* adalah angka yang menunjukkan korelasi antar skor suatu item pernyataan dengan skor indikator kontrak indikator yang mengukur kontrak tersebut. Nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7 dinyatakan *valid*. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, *loading* 0,5 sampai 0,6 masih diterima. Berikut adalah hasil uji *outer model* yang menunjukkan nilai *outer loading* dengan menggunakan alat analisis smartPLS 3.0. Berikut merupakan hasil uji validitas setiap variabel yang diolah menggunakan smartPLS 3.0.

**Tabel IV.2 Hasil Uji Reabilitas Fasilitas (X1)**

X1.1	0.681	Valid
X1.2	0.877	Valid
X1.3	0.844	Valid
X1.4	0.628	Tidak Valid
X1.5	0.859	Valid
X1.6	0.875	Valid

Sumber : data primer diolah, 2024

Dari hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel IV.2 diatas bahwa 5 indikator yang memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar dari 0,7 yaitu pada indikator X1.1 menunjukkan 0.681, indikator X1.2

menunjukkan 0.877, indikator X1.3 menunjukkan 0.844, indikator X1.4 menunjukkan 0.628, indikator X1.5 menunjukkan 0.859, indikator X1.6 menunjukkan 0.875. Selain itu indikator pada variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *loading factor* yang kurang dari 0,70 dan dinyatakan tidak valid. Oleh karena itu, perlu dilakukan eliminasi beberapa aspek indikator yang tidak valid guna menunjang keakuratan uji *instrument*. Berikut merupakan hasil eliminasi dari *variabel tangible* dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV.3 Hasil Uji Reabilitas Fasilitas (X1) Setelah Eliminasi**

X1.1	0.706	Valid
X1.2	0.884	Valid
X1.3	0.832	Valid
X1.5	0.881	Valid
X1.6	0.892	Valid

Sumber : data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel IV diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan nilai *loading factor* untuk indikator X1.1, X1.2, X1.3, X1.5 dan X1.6 setelah indikator X1.4 dieliminasi dan dilakukan perhitungan kembali

**Tabel IV.4 -Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X2)**

X2.1	0.834	Valid
X2.2	0.877	Valid
X2.3	0.886	Valid
X2.4	0.789	Valid
X2.5	0.860	Valid
X2.6	0.811	Valid

Sumber : data primer diolah, 2024

Dari hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel IV.5 diatas bahwa 6 indikator yang memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar dari 0,70 yaitu pada indikator X2.1 menunjukkan 0.834, indikator X2.2

menunjukkan 0.877, indikator X2.3 menunjukkan 0.886, indikator X2.4 menunjukkan 0.789, indikator X2.5 menunjukkan 0.860, indikator X2.6 menunjukkan 0.811. Semua indikator pada variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *loading factor* dari 0,70 dan dinyatakan valid.

**Tabel IV.5 -Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi Interpersonal (X3)**

X3.1	0.845	Valid
X3.2	0.884	Valid
X3.3	0.914	Valid
X3.4	0.801	Valid
X3.5	0.849	Valid
X3.6	0.892	Valid

*Sumber : data primer diolah, 2024*

Dari hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel IV.4 diatas bahwa 5 indikator yang memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar dari 0,70 yaitu pada indikator X3.1 menunjukkan 0.845, indikator X3.2 menunjukkan 0.884, indikator X3.3 menunjukkan 0.914, indikator X3.4 menunjukkan 0.801, indikator X3.5 menunjukkan 0.849, indikator X3.6 menunjukkan 0.892. Semua indikator pada variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *loading factor* dari 0,70 dan dinyatakan valid.

**Tabel IV.6 -Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penggunaan (Y)**

Y.1	0.814	Valid
Y.2	0.791	Valid
Y.3	0.829	Valid
Y.4	0.653	Tidak Valid
Y.5	0.851	Valid
Y.6	0.859	Valid
Y.7	0.864	Valid
Y.8	0.755	Valid

*Sumber : data primer diolah, 2024*

Dari hasil pengolahan data yang ditunjukkan pada tabel IV.6 diatas

bahwa 7 indikator yang memiliki nilai *loading factor* yang lebih besar dari 0,70 yaitu pada indikator Y.1 menunjukkan 0.814, indikator Y.2 menunjukkan 0.791, indikator Y.3 menunjukkan 0.829, indikator Y.4 menunjukkan 0.653 indikator Y.5 menunjukkan 0.851, indikator Y.6 menunjukkan 0.859, indikator Y.7 menunjukkan 0.864, , indikator Y.8 menunjukkan 0.755. Selain itu indikator pada variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *loading factor* yang kurang dari 0,70 dan dinyatakan tidak valid. Oleh karena itu, perlu dilakukan eliminasi beberapa aspek indikator yang tidak valid guna menunjang keakuratan uji *instrument*. Berikut merupakan hasil eliminasi dari *variabel tangible* dapat dilihat dari tabel berikut:

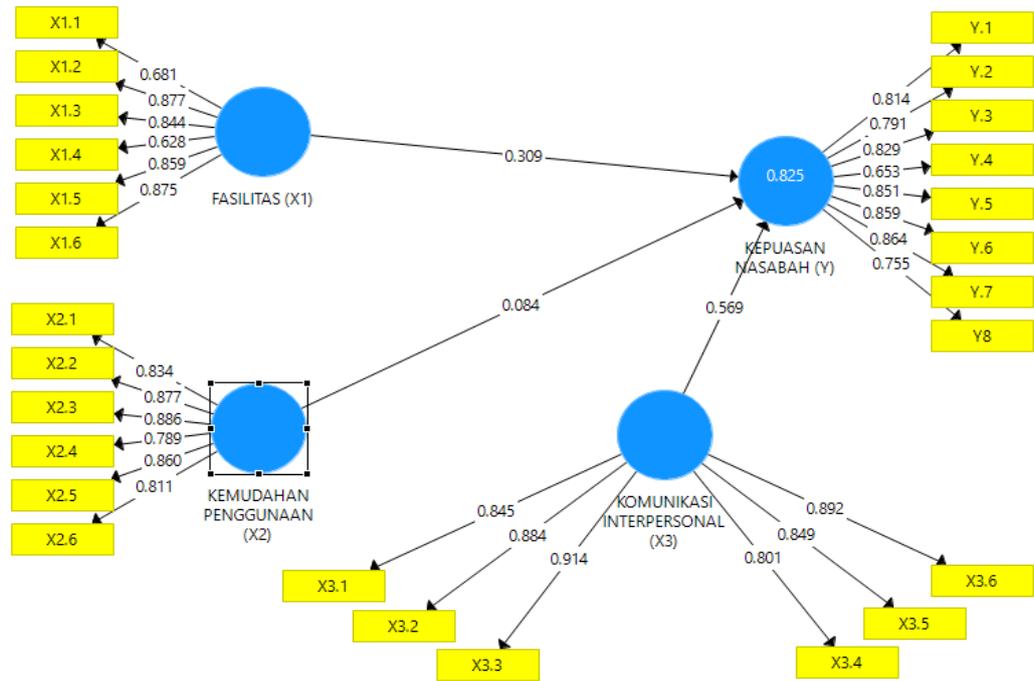
**Tabel IV.7-Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penggunaan(Y) Setelah Eliminasi**

Y.1	0.820	Valid
Y.2	0.813	Valid
Y.3	0.816	Valid
Y.5	0.851	Valid
Y.6	0.870	Valid
Y.7	0.862	Valid
Y.8	0.751	Valid

*Sumber : data primer diolah, 2024*

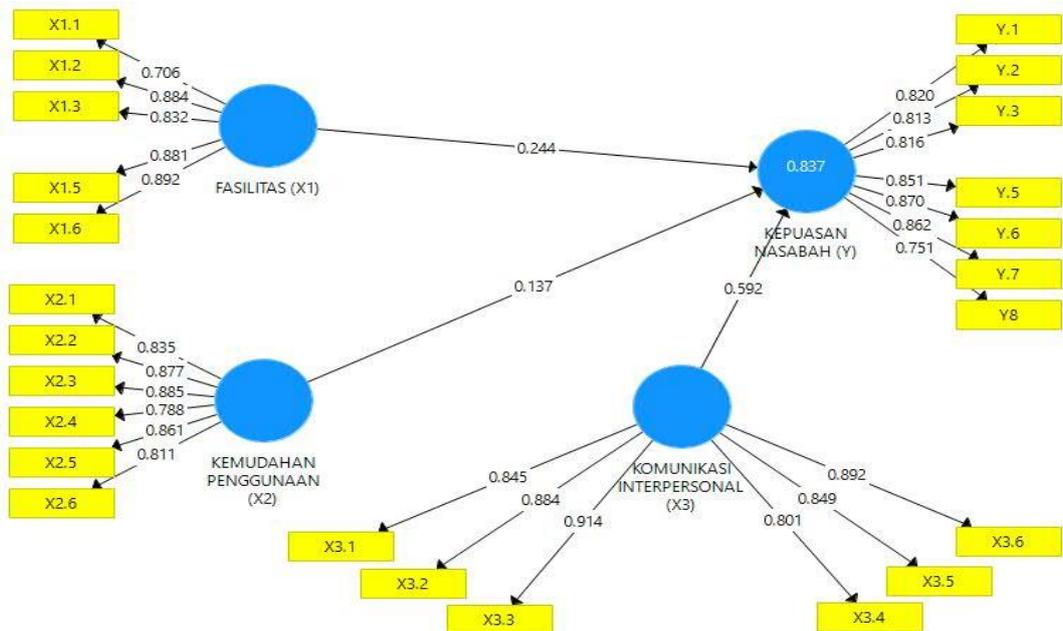
Berdasarkan tabel IV diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan nilai *loading factor* untuk indikator Y.1,Y.2,Y.3, dan Y. 6 setelah indikator Y.4 dieliminasi dan dilakukan perhitungan kembali.

**Gambar IV.1 -Hasil Loadig Factor Seluruh Variabel Sebelum Eliminasi**



Sumber : smartPLS3

**Gambar IV.2 -Hasil Loadig Factor Seluruh Variabel Setelah Eliminasi**



Sumber : SmartPLS3

b. *Discriminant Validity*

*Diskriminasi validity* dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* pengukuran kontrak. Nilai *cross loading* menunjukkan besarnya korelasi antara setiap kontrak dengan indikatornya dan indikator dari kontrak blok lainnya. Suatu model pengukuran memiliki *discriminant validity* yang baik apabila korelasi antara kontrak dengan indikatornya lebih tinggi dari pada korelasi dengan indikator dari kontrak lainnya. Berikut merupakan hasil pengolahan data dengan menggunakan smartPLS 3.0 hasil *cross loading* dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel IV.8 -Hasil Uji *Diskriminant Validity (Loading Factor)***

<b>Kode Item</b>	<b>Fasilitas (X1)</b>	<b>Kemudahan penggunaan (X2)</b>	<b>Komunikasi Interpersonal (X3)</b>	<b>Kepuasan Penggunaan (Y)</b>
<b>X1.1</b>	0.706	0.605	0.597	0.526
<b>X1.2</b>	0.884	0.822	0.754	0.677
<b>X1.3</b>	0.832	0.770	0.701	0.666
<b>X1.5</b>	0.881	0.805	0.661	0.616
<b>X1.6</b>	0.892	0.735	0.706	0.690
<b>X2.1</b>	0.811	0.835	0.735	0.725
<b>X2.2</b>	0.764	0.877	0.663	0.677
<b>X2.3</b>	0.796	0.885	0.731	0.646
<b>X2.4</b>	0.623	0.788	0.650	0.640
<b>X2.5</b>	0.745	0.861	0.713	0.694
<b>X2.6</b>	0.767	0.811	0.660	0.605
<b>X3.1</b>	0.583	0.586	0.696	0.845
<b>X3.2</b>	0.705	0.684	0.761	0.884
<b>X3.3</b>	0.641	0.678	0.804	0.914
<b>X3.4</b>	0.672	0.739	0.789	0.801
<b>X3.5</b>	0.623	0.663	0.755	0.849
<b>X3.6</b>	0.702	0.730	0.782	0.892
<b>Y.1</b>	0.734	0.718	0.820	0.705
<b>Y.2</b>	0.771	0.707	0.813	0.706

<b>Y.3</b>	0.674	0.681	0.816	0.648
<b>Y.5</b>	0.726	0.728	0.851	0.804
<b>Y.6</b>	0.668	0.732	0.870	0.768
<b>Y.7</b>	0.610	0.659	0.862	0.797
<b>Y.8</b>	0.520	0.502	0.751	0.684

*Sumber : data primer, 2024*

Berdasarkan tabel IV diatas dapat dilihat bahwanya korelasi antara kontrak dengan indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan indikator dari kontrak blok lainnya sehingga menghasilkan *deskiriminant validity* yang baik.

c. *Composite Reliability*

Nilai pada *Composite Reliability* dapat digunakan dalam menguji nilai reliabilitas masing-masing indikator pada suatu variabel. Hair et al. Menyatakan bahwa nilai *composite reliability* harus  $> 0,70$  meskipun nilai  $0,60$  masih dapat diterima. Suatu kontruk dapat dikatakan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi jika nilai *composite reliability*  $> 0,70$ . Reliabilitas berhubungan dengan ketepatan dan ketelitian dari pengukuran. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah data yang diperoleh dari *instrument* penelitian menunjukkan konsistensi internal yang memadai.

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *Cronsbac's Alpha*. Suatu instrument penelitian dikatakan dapat diandalkan (*reliable*) apabila nilai *Crobach's Alpha*  $> 0,60$ . Apabila nilai *Crobach's Alpha*  $> 0,60$ , maka item pertanyaan dalam *kuesioner* dapat diandalkan (*reliable*). Apabila nilai *Crobac's Alpha*  $< 0,60$ , maka item pertanyaan dalam *kuesioner* tidak dapat diandalkan (*not reliable*). Berikut

merupakan hasil nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Table IV.9 -Hasil Uji *Composite Reability***

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<b>Fasilitas (X1)</b>	0.895	0.924	<b>Reliable</b>
<b>Kemudahan Penggunaan (X2)</b>	0.919	0.937	<b>Reliable</b>
<b>Komunikasi Interpersonal (X3)</b>	0.932	0.947	<b>Reliable</b>
<b>Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.922	0.938	<b>Reliable</b>

Sumber : data primer diolah,2024

Berdasarkan tabel IV diatas dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas komposit dari variabel fasilitas 0.924, kemudahan penggunaan 0.937, komunikasi *interpersonal* 0.947 dan kepuasan nasabah 0.938 > dari nilai *Cronbac's Alpha* yang dimana nilai *Cronbac's Alpha* dari variabel fasilitas 0.895, kemudahan penggunaan 0.919, komunikasi *interpersonal* 0.932 dan kepuasan penggunaan 0.922 maka dapat disimpulkan konstruk memiliki reliabilitas yang baik karena nilai reliabilitas dari composite reliability lebih tinggi dibandingkan dengan nilai *Cronbac's Alpha*.

Berdasarkan nilai *Cronbac's Alpha* dari variabel fasilitas 0.895, kemudahan penggunaan 0.919, komunikasi *interpersonal* 0.933 dan kepuasan penggunaan 0.922 sehingga dari keempat variabel tersebut memiliki nilai *Cronbac's Alpha* > 0.60 sehingga dapat dinyatakan telah memiliki reliabilitas yang baik.

## 2. Hasil Uji *Inner Model* (Model Struktural)

Berikut akan dilakukan pengujian *inner model* (model struktural) *inner model* dapat dievaluasi dengan melihat *r-square* (reliabilitas indikator) untuk konstruk *dependen* dan nilai *T-Statistik* dari pengujian koefisien jalur (*Path Coefficient*). Semakin tinggi nilai *r-square* berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Nilai *Path Coefficients* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis.

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

Uji determinasi yaitu untuk mengetahui besar pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* tersebut, nilai koefisien determinasi dapat ditunjukkan pada tabel IV sebagai berikut:

**Tabel IV.10 -Hasil Uji R-Square ( $R^2$ )**

	R Square	Adjusted R Square
<b>Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.837	0.829

Sumber : data primer diolah, 2024

Berdasarkan nilai *R-Square* pada tabel IV diatas menunjukkan bahwa kualitas produk, pelayanan, dan fasilitas mampu menjelaskan variabilitas konstruk kepuasan penggunaan sebesar 83,7% dan sisanya sebesar diterangkan oleh konstruk lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini. Hair et al menyatakan bahwa nilai *R-Square* diatas 0,75% termasuk kedalam kategori kuat, bahwa nilai *R-Square* diatas 0,50% termasuk kedalam kategori moderat dan nilai *R-Square* diatas 0,25% termasuk kedalam kategori lemah. Nilai *R-Square* merupakan nilai persentase jumlah data dari variabel *dependen* yang secara bersama-sama mempengaruhi variabel

*independen* sehingga hal tersebut menunjukkan kemampuan variabel fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi interpersonal dalam penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan penggunaan nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan sebanyak 83,7 % nilai *adjusted* diatas menunjukkan 82,9% maka pengaruh semua variabel terhadap kepuasan nasabah termasuk kuat.

b. Uji F-Square

F-square ( $f^2$ ) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak dari suatu variabel memengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Standar pengukuran yaitu 0,02 (kecil), 0,15 (sedang) dan 0,35 (besar) Hasil  $f^2$  dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel IV.11-Hasil Uji F-Square**

<b>Variabel X</b>	<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>
<b>Fasilitas (X1)</b>	0.071
<b>Kemudahan Penggunaan (X2)</b>	0.020
<b>Komunikasi Interpersonal (X3)</b>	0.780

*Sumber : data primer diolah, 2024*

Dari sumber uji F-Square di atas menunjukkan bahwa hampir semua variabel X memiliki pengaruh lemah dalam setiap model struktural yaitu variabel fasilitas (X1) memiliki nilai 0.071 (kecil) , variabel kemudahan penggunaan (X2) memiliki nilai 0.020 (kecil) dan hanya satu variabel yang memiliki pengaruh kuat yaitu variabel komunikasi interpersonal (X3) memiliki nilai 0.780 (besar).

c. Uji *Boostraping*

Penilaian signifikan model prediksi dalam pengujian model structural, dengan membandingkan nilai T-statistik dengan pengujian inner model dengan nilai T-tabel yang ditetapkan dengan  $df = 73 - 4$  dengan signifikansi 0,1 yaitu 1.66 dan jika nilai *P-Value* lebih kecil dari 0,1 artinya hubungan mempunyai pengaruh signifikan dan jika nilai *P-Value* lebih besar dari 0,1 artinya tidak signifikan. Dilihat dari *original sample* apabila nilai positif maka arah pengaruhnya adalah positif dengan ketentuan nilai *original sample*  $> 0,1$  dan apabila nilai *original sampel* bernilai negatif maka arah pengaruhnya adalah negatif maka arah pengaruhnya adalah negatif antara *variabel independen* ke *variabel dependen* dalam tabel *Path Coefficient* pada output smartPLS. Nilai pengujian hipotesis penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel IV.12-Hasil Uji *Boostraping***

<b>ITEM</b>	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sampel Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T-Statistic (O/STDEV)</b>	<b>P-Value</b>
<b>Fasilitas (X1) -&gt; Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.244	0.257	0.143	1.705	0.089
<b>Kemudahan Penggunaan (X2) -&gt; Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.137	0.139	0.098	1.399	0.163
<b>Komunikasi Interpersonal (X3) -&gt; Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.592	0.578	0.112	5.304	0.00

*Sumber : data primer diolah, 2024*

### 3. Pengujian Hipotesis

#### b. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan tabel IV diatas fasilitas (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dikarenakan memiliki nilai *P-Value* yang lebih kecil dari nilai signifikansi 10% yaitu ditunjukkan dengan nilai *P-Value*  $0.089 < 0.1$ , dan dapat dilihat juga dari nilai *path coefficient* sebesar 0.244 karena memiliki T-statistik  $(1.705) > T$  tabel (1.66). Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia maka  $H_1$  diterima.

#### b. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan tabel IV diatas kemudahan penggunaan (X2) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dikarenakan memiliki nilai *P-Value* yang lebih kecil dari nilai signifikansi 10% yaitu ditunjukkan dengan nilai *P-Value*  $0.163 > 0.1$ , dan dapat dilihat juga dari nilai *path coefficient* sebesar 0.137 karena memiliki T-statistik  $(1.399) < T$  tabel (1.66). Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia maka  $H_2$  ditolak.

#### c. Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan tabel IV diatas komunikasi *interpersonal* (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dikarenakan memiliki nilai *P-Value* yang lebih kecil dari nilai signifikansi

10% yaitu ditunjukkan dengan nilai *P-Value*  $0.00 < 0.1$ , dan dapat dilihat juga dari nilai *path coefficient* sebesar 0.592 karena memiliki T-statistik  $(5.304) > T$  tabel (1.66). Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia maka  $H_3$  diterima.

#### 4. Pengujian hipotesis 4

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama – sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.1 atau 10%, jika nilai *P Value*  $< 0.1$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,1.

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H^4$  diterima dan jika nilai *P-Value*  $< 0,1$  artinya semua variabel *independent*/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen*/terikat.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H^4$  ditolak dan jika nilai *P-Value*  $> 0,1$ , artinya, semua variabel *independent*/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependen*/terikat.

Nilai pengujian secara simultan penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel IV.13 -Hasil Uji Simultan**

	<b>Jumlah kuadrat</b>	<b>df</b>	<b>Rata-rata kuadrat</b>	<b>F</b>	<b>Nilai P (P value)</b>
<b>Total</b>	66.459	72	0.000	0.000	0.000
<b>Kesalahan</b>	13.057	69	0.189	0.000	0.000
<b>Regresi</b>	53.402	3	17.801	94.066	0.000

Dari hasil uji F diatas Berdasarkan tabel IV.13 diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 94.006, sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$  atau  $73 - 4 - 1 = 68$  yaitu sebesar 2.16 dimana  $F_{hitung} (94.066) > F_{tabel} (2.16)$  artinya dapat diperoleh keputusan bahwa  $H^4$  diterima dan juga berpengaruh secara signifikan yang dilihat dari nilai signifikan *P-Value* yaitu sebesar 0.000. Sedangkan nilai signifikan *P-Value* yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

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

Penelitian bagian ini akan menjelaskan hasil penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia. Dalam penelitian ini membahas tiga variabel X dan satu variabel Y yaitu fasilitas,

komunikasi *interpersonal* dan kemudahan penggunaan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia . Sebanyak empat hipotesis dikembangkan dan diuji dengan menggunakan metode *structural equation modeling* (SEM) dan dibantu dengan *Software* smartpls 3 dan 4. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagai berikut :

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji memperoleh nilai *P-Value* yang lebih kecil dari nilai signifikansi 10% yaitu ditunjukkan dengan nilai *P-Value*  $0.089 < 0.1$ , dan dapat dilihat juga dari nilai *path coefficient* sebesar 0.244 karena memiliki T-statistik  $(1.705) > T$  tabel (1.66) maka  $H_1$  diterima. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X1) terhadap kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia karena penilaian nasabah terhadap bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia.

Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain *interior* dan *eksterior* serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Fasilitas diartikan juga untuk menunjang segala aktivitas yang dilakukan untuk menunjang suatu kegiatan

atas berjalan dengan lancar dan efisien.<sup>65</sup>

Dalam penelitian Sabik Khumaini, studi kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang terdapat pengaruh signifikan fasilitas, layanan *internet banking* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.<sup>66</sup> Dengan demikian fasilitas mampu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dikarenakan fasilitas yang didapatkan oleh nasabah menimbulkan kepuasan dalam diri konsumen. Penelitian sebelumnya oleh Sholichah, yang menggunakan studi kasus Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi. Dalam penelitian ini fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi.<sup>67</sup>

Fasilitas dan pelayanan yang dimiliki membuat banyak calon nasabah yang mau menggunakan jasa layanan bank itu sendiri. Semakin lengkap jasa-jasa bank yang bisa dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik pula. Banyak langkah yang harus disiapkan seperti kesiapan bank dalam permodalan, menyiapkan SDM yang handal dan juga didukung dengan kecanggihan teknologinya.

---

<sup>65</sup> Feby Anggela dkk., *Urgensi Komunikasi Dalam Ilmu Sosial: Bunga Rampai* (Penerbit Berseri, 2023).

<sup>66</sup> Sabik Khumaini, Fahrudin Fahrudin, dan Samsuri Samsuri, "Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang," *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking* 3, no. 2 (4 Januari 2022): 143–53.

<sup>67</sup> Atiek Mar'atus Sholichah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi" (diploma, IAIN Ponorogo, 2021),.

## 2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji nilai nilai *P-Value* yang lebih kecil dari nilai signifikansi 10% yaitu ditunjukkan dengan nilai *P-Value*  $0.163 > 0.1$ , dan dapat dilihat juga dari nilai *path coefficient* sebesar 0.137 karena memiliki T-statistik  $(1.399) < T$  tabel  $(1.66)$  maka  $H_2$  ditolak. Berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan (X2) dan kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia karena. Dengan penggunaan teknologi sehari - hari akan melatih keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi. Begitu pula dengan penggunaan *mobile banking*. Penggunaan *mobile banking* yang terus menerus akan menghilangkan kesulitan dalam menggunakannya. Sehingga kemudahan atau kesulitan dalam penggunaan *mobile banking* tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia. Mahasiswa tidak memperlakukan kemudahan penggunaan *mobile banking*, kondisi ini wajar karena mereka sudah memiliki banyak pengetahuan.

Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan yang berhubungan dengan Keputusan untuk menggunakan teknologi informasi. Persepsi seseorang terhadap kemudahan penggunaan teknologi informasi menunjukkan sejauh mana orang tersebut percaya bahwa penggunaan teknologi dapat memfasilitasi keberhasilan pekerjaan/tugasnya.<sup>68</sup>

Dalam penelitian Muhammad Qoes Atieq, studi kasus pada Mahasiswa

---

<sup>68</sup> Dr Yindrizar Cania Se, Mm Dr Susiana, Se, Msi, Ak Erizal Nazaruddin, Se, Mm Melkia Zahra Olivia Vransiska, *Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Pelayanan Administrasi Akademik* (Cv. Azka Pustaka, 2024).

Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* dikarenakan tiga faktor. *Pertama*, responden tidaklah memerlukan usaha yang cukup keras untuk menggunakan layanan *mobile banking*. *Kedua*, kemampuan dalam bidang teknologi yang berbasis internet yang cukup baik sehingga menjadi faktor yang membuat *mobile banking* dirasakan sebagai sistem yang mudah dalam penggunaannya. *Ketiga*, faktor keamanan dan privasi dari sebuah sistem yang dirasa kurang, sehingga membuat responden walaupun merasa kemudahan tetap merasakan sistem *mobile banking* tidak aman untuk melakukan transaksi.

### 3. Pengaruh komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji nilai *P-Value* yang lebih kecil dari nilai signifikansi 10% yaitu ditunjukkan dengan nilai *P-Value*  $0.00 < 0.1$ , dan dapat dilihat juga dari nilai *path coefficient* sebesar 0.592 karena memiliki T-statistik  $(5.304) > T$  tabel (1.66) maka  $H_3$  diterima. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi *interpersonal* (X3) terhadap kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia karena sebagai salah satu ujung tombak bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, *customer service* tentunya harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, penampilan yang menarik, kepercayaan diri yang tinggi, kemampuan untuk menyelesaikan masalah, dan mencari jalan keluar dari segala permasalahan yang terjadi oleh nasabah.

Komunikasi *interpersonal* merupakan komunikasi antara dua orang yang mengalami tahap interaksi dan relasi tertentu mulai dari tingkatan akrab sampai tingkat perpisahan dan berulang kembali terus menerus. komunikasi *interpersonal* adalah proses penyampaian pesan dan atau informasi oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik secara langsung maupun melalui media guna menunjang penyelesaian tugas yang harus dilakukan. Dengan komunikasi *interpersonal* seseorang dapat saling bertukar informasi, saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat segera terselesaikan sesuai dengan jumlah dan kualitas yang ditetapkan serta dalam jangka waktu yang cepat.<sup>69</sup>

Kemudian penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adam Akbar<sup>70</sup> dengan hasil bahwa komunikasi *interpersonal* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa KIP Kuliah menggunakan Bank Syariah Indonesia karena Komunikasi *interpersonal* erat kaitannya dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu mahasiswa KIP. Efektivitas komunikasi *interpersonal* terdapat pada hubungan antar pribadi yang terjalin atas tiga faktor yaitu saling percaya, sikap suportif, dan sikap terbuka.

Dalam hal ini Penerapan komunikasi *interpersonal* secara baik akan

---

<sup>69</sup> Ascharisa Mettasatya Afrilia, Anisa Setya Arifina, Dan Penerbit Pustaka Rumah C1nta, *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal* (Penerbit Pustaka Rumah C1nta, T.T.).

<sup>70</sup> Adam Akbar, "Pengaruh Fasilitas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh KCP UIN Ar-Raniry (Studi Pada Mahasiswa KIP Kuliah UIN Ar-Raniry Banda Aceh)."

menjadikan nasabah merasa sangat terbantu dalam berbagai hal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi *interpersonal* yang diberikan karyawan bank yang secara langsung melayani nasabah dengan memperhatikan tutur kata yang baik, ramah dan sopan, juga dapat mengerti keinginan nasabah serta memberikan kejelasan dalam setiap produk yang digunakan hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri.

#### 4. Pengaruh fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji  $F_{hitung}(94.066) > F_{tabel}(2.16)$  artinya dapat diperoleh keputusan bahwa  $H^4$  diterima dan juga berpengaruh secara signifikan yang dilihat dari nilai signifikan *P-Value* dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

Fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan dimana mahasiswa KIP UIN Syahada Padangsidempuan yang merupakan nasabah loyal di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan merasakan fasilitas yang baik dan lengkap seperti fitur-fitur BSI *mobile* yang mudah digunakan, ATM BSI mudah diakses dan ruang tunggu yang nyaman, bersih, tertata rapi serta area parkir dengan pemberian komunikasi *interpersonal* yang bagus menciptakan kepuasan bagi nasabah dalam

menggunakan Bank Syariah Indonesia.

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

Selama melakukan penelitian, peneliti menemukan beberapa keterbatasan penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini belum bisa mengungkapkan secara keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa KIP kuliah UIN SYAHADA Padangsidempuan selaku nasabah aktif di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan disebabkan pada penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel bebas sehingga kurang maksimal dalam menjelaskan variabel terikat dalam penelitian ini.
2. Pada saat menyebar *kuesioner*, peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan jawaban jujur dalam menjawab setiap pertanyaan yang peneliti berikan sehingga memperoleh validitas yang diperoleh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa Kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain bahwa semakin baik manfaat dari suatu fasilitas yang diberikan disuatu bank, tentu kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia akan semakin kuat dan meningkat terhadap Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Hal ini disebabkan karena dengan bank memberikan tampilan fisik yang bagus dan dukungan fasilitas yang lengkap dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa KIP Kuliah selaku nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. karena Dengan penggunaan teknologi sehari - hari akan melatih keterampilan mereka dalam menggunakan teknologi. Begitu pula dengan penggunaan *mobile banking*. Penggunaan *mobile banking* yang terus menerus akan menghilangkan kesulitan dalam menggunakannya. Sehingga kemudahan atau kesulitan dalam penggunaan *mobile banking* tidak mempengaruhi kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia. Mahasiswa tidak mempermasalahkan kemudahan penggunaan *mobile banking*, kondisi ini wajar karena mereka sudah memiliki banyak pengetahuan.

3. Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan mahasiswa KIP menggunakan Bank Syariah Indonesia karena sebagai salah satu ujung tombak bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah adalah komunikasi *interpersonal*, *customer service* tentunya harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, penampilan yang menarik, kepercayaan diri yang dari segala permasalahan yang terjadi oleh nasabah.
4. Berdasarkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen yang meliputi fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Fasilitas, kemudahan penggunaan dan komunikasi *interpersonal* secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini disebabkan dimana mahasiswa KIP UIN Syahada Padangsidempuan yang merupakan nasabah loyal di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan merasakan fasilitas yang baik dan lengkap seperti fitur-fitur BSI *mobile* yang mudah digunakan, ATM BSI mudah diakses dan ruang tunggu yang nyaman, bersih, tertata rapi serta area parkir dengan pemberian komunikasi *interpersonal* yang bagus menciptakan kepuasan bagi nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia.

## **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil Kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan komunikasi *interpersonal* pada beberapa *indicator* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dari segi fasilitas

dan komunikasi *interpersonal* berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan beberapa *indicator* dari kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan dari kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia. Pernyataan pada variabel fasilitas yang menunjukkan hasil valid setelah melakukan perhitungan yaitu pada fasilitas digital yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia memiliki fitur-fitur yang lengkap, efisiensi mesin ATM dalam melakukan transaksi, ketersediaan uang tunai dalam melakukan transaksi dan secara keseluruhan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia sangat memuaskan.

Pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan yang menunjukkan hasil tidak valid setelah melakukan perhitungan yaitu pada kemudahan penggunaan fitur - fitur *mobile banking* kemudahan dalam penggunaan tidak berpengaruh terhadap penilaian mahasiswa untuk mengukur kepuasan menggunakan Bank Syariah Indonesia karena secara keseluruhan mahasiswa sudah memahami dalam menggunakan *mobile banking* sehingga tidak menciptakan kepuasan penggunaan bagi mahasiswa KIP UIN Syahada Padangsidimpuan.

Hasil penelitian ini menunjukkan dua dari tiga hipotesis sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Implikasi dari penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan dapat memberikan fasilitas yang memudahkan nasabah fasilitas digital maupun fasilitas fisik untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Hal yang perlu dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan dengan memberikan perhatian lebih besar terhadap *indicator* yang dengan persentase yang lebih rendah lalu melakukan perbaikan kedepannya. Pada variabel fasilitas

*indicator* terendah terkait pertanyaan yang berkaitan dengan desain interior di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Pada variabel kemudahan penggunaan yang harus diperbaiki adalah kecepatan dalam melakukan transaksi di *mobile banking*. Pada variabel komunikasi *interpersonal* yang harus diperbaiki pada pelayanan *customer service* dalam memberikan pemahaman kepada nasabah terkait produk-produk yang dibutuhkan oleh nasabah. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan juga harus memperhatikan indikator yang memiliki persentase skor tinggi sehingga mencapai kepuasan maksimal.

### C. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diperoleh, maka dapat disimpulkan saran sebagai berikut:

1. Bagi pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan agar dapat memperhatikan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah, dan komunikasi *interpersonal* terhadap kepuasan nasabah. Dan memaksimalkan kinerja karyawan
2. Bagi para peneliti selanjutnya, hendaknya dapat menambahkan variabel - variabel lainnya yang kiranya dapat memperluas penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam Akbar.(2023) “Pengaruh Fasilitas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Kcp Uin Ar-Raniry (Studi Pada Mahasiswa Kip Kuliah Uin Ar-Raniry Banda Aceh).” Other, Uin Ar-Raniry Banda Aceh.
- Afrilia, Ascharisa Mettasatya, Anisa Setya Arifina, Dan Penerbit Pustaka Rumah C1nta. *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal*. Penerbit Pustaka Rumah C1nta.
- Ahmar, Hamdiah,Dkk.(2020) “Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning : Literature Review.” *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Anggela, Feby,Dkk.(2023) *Urgensi Komunikasi Dalam Ilmu Sosial: Bunga Rampai*. Penerbit Berseri.
- Apriyadi, Dede. (2017) “Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Keretaapi Di Stasiun Purwosari,” No. 99.
- Astriyanti,Dkk.(2023) *Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank: Lembaga Perkreditan Desa*. Cv. Intelektual Manifes Media.
- Atieq, Muhammad Qoes, Dan Eva Nurpiani.(2023)“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah.” *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, No. 1 (2 Juli 2022): 401–23.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, 2003.
- Benedica, Eden.( 2019) “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta.” *Jurnal Dinamika Pendidikan* 12, No. 3: 198–204.
- Cacp, Nagian Toni,(2021). *Analisis Partial Least Square Studi Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*. Merdeka Kreasi Group.
- Cania, Yindrizal,(2024). *Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Pelayanan Administrasi Akademik*. Cv. Azka Pustaka.
- Chusnah, Chusnah, Dan Khairunnisa Tri Indriana. “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech.” *Kinerja* 3, No. 01 (2020): 111–22.

- Dewantara, Rizki Yudhi. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking." T.T.
- Dian Maulita.(2022)"Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr Sentral Arta Asia Lumajan." Undergraduate Thesis, Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang.
- Dr.Ir Batara Maju Simatupang.(2021) *Perbankan Digital Menuju Bank 4.0*. Pertama. Jakarta.
- Fachmi, Muhammad, Dan Ikrar Putra Setiawan.(2020) *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*. Cv. Pustaka Learning Center.
- Fadilah, Elmi Nur, (2024). "Influence Of Village Funds And Policies On Community Welfare: A Brief Overview:" *Indonesian Journal Of Public Policy Review* 25, No. 2.
- Fahmi, Karinda Mutia.(2019) "Pengaruh Pengetahuan Generasi Z, Persepsi, Dan Fasilitas Perbankan Syariah Terhadap Preferensi Pada Bank Syariah Dengan Sikap Sebagai Variabel Intervening." Bachelorthesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Jakarta.
- Falah, Zidnal. (2020) "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Syntax Corporation Indonesia." *Equivalent : Jurnal Ilmiah Sosial Teknologi* 2, No. 1: 44–58.
- Fatmawati, Irnia.(2016) "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah." Other, Iain Salatiga.
- Fink, Arlene.(2009) *How To Conduct Surveys: A Step-By-Step Guide*. Sage.
- Firmansyah, Deri, Dan Dede.(2022) "Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (Jiph)* 1, No. 2: 85–114.
- "Garuda - Garba Rujukan Digital." Diakses 19 September 2024. <https://Garuda.Kemdikbud.Go.Id/Documents/Detail/2031988>.
- Ghozali, Imam, (2015). "Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris." *Semarang: Badan Penerbit Undip* 4, No. 1.
- Harahap, Sumper Mulia, Dkk (2022). *Strategi Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Prenada,. <https://Repo.Uinsyahada.Ac.Id/955/>.

- Indah, Eva, Abdul Nasser Hasibuan, Ali Hardana, Dan Rahmat Annam. (2021) "Determinants Of Customer Loyalty." *Journal Of Sharia Banking* 2, No. 1.
- Irwanda, Andri, Dkk (2024) "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Tanah Tinggi." *Jurnal Statement : Media Informasi Sosial Dan Pendidikan* 14, No. 1: 46–55.
- Isnaini, Syarifah, Dkk (2023) "Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Pada Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan." *Jurnal Pendidikan : Seroja* 1, No. 1: 106–16.
- Khumaini, Sabik.Dkk (2022) "Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang." *Al Maal: Journal Of Islamic Economics And Banking* 3, No. 2: 143–53.
- "Komunikasi Interpersonal (2022)- Pengertian, Karakteristik, Komponen, Bentuk Dan Hambatan,".
- Lestari, Fibria Anggraini Puji. "Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Sosio E-Kons* 10, No. 2 (31 Agustus 2018): 179–87.
- Wahyu Ario Pratomo,Dkk (2023). *Data Kependudukan Dalam Pemenuhan Fasilitas Sosial Dan Ekonomi: Studi Kota Medan*. Merdeka Kreasi Group.
- "Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linear." Diakses 15 Januari 2025. <https://Accounting.Binus.Ac.Id/2021/08/12/Memahami-Uji-F-Uji-Simultan-Dalam-Regresi-Linear/>.
- Bagus Sumargo, Dkk (2023)*Metode Dan Pengaplikasian Teknik Sampling*. Bumi Aksara.
- Benny Osta Nababan (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Dan Bisnis*. Selat Media.
- Muhammad Shodiqin.(2021) "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bsi Semarang)." *Institut Agama Islam Negeri (Iain) Salatiga*.
- Musyaffi,(2022). *Konsep Dasar Structural Equation Model- Partial Least Square (Sem-Pls) Menggunakan Smartpls*. Pascal Books.

Muzdalipah, (2023). "Digitalisasi Perbankan Syariah : Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta." *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 12, No. 1: 12–21.

Nanda Akbar Gumilang. "Kuesioner Adalah: Pengertian, Jenis-Jenis, Dan Karakteristik." *Gramedia Blog*, T.T.

Nila Erina.(2021) "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk." Iain Ponorogo.

"Penelitian Sosial - Dosensosiologi.Com," 1 Oktober 2023.  
<https://dosensosiologi.com/category/kajian-sosiologi/penelitian-sosial/>.

Putriyani, Puput.( 2024) "Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pengguna Online Shop (Studi Pada Mahasiswa Manajemen Dakwah Angkatan 2020-2021 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta)." Bachelorthesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Ros Aini. Hasil Wawancara Dengan Saudari, Oktober 2024.

Sabik Khumaini, Dkk.(2022) "Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang" 3, No. 2.

"Safitri - (2023) - Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan N.Pdf."  
Diakses 20 September 2024

Santini And Pane - Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service.Pdf."  
Diakses 18 September 2024. [https://digilib.esaunggul.ac.id/public/ueu-article-30695-5\\_0999.pdf](https://digilib.esaunggul.ac.id/public/ueu-article-30695-5_0999.pdf).

"Santini And Pane - Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service.Pdf."  
Diakses 20 September 2024. [https://digilib.esaunggul.ac.id/public/ueu-article-30695-5\\_0999.pdf](https://digilib.esaunggul.ac.id/public/ueu-article-30695-5_0999.pdf).

Selang, Dkk Kamaruddin. "Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indik... - Google Books." Diakses 14 Mei 2025.

Sholichah, Atiek Mar'atus (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi." Diploma, Iain Ponorogo.

- Sholihin, Ahmad.(2019) “Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jama’ah Umroh Di Pt. Sahid Gema Wisata.” Bachelorthesis, Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Siyoto, Sandu,(2015) Dan Muhammad Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sondakh, Conny.(2015) “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus Bni Cabang Manado).” *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3.
- Srijani, Ninik, Dan Achmad Sukma Hidayat (2017) “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center.” *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 7, No. 1: 31–38.
- Sudarsono, Blasius.(2021) “Memahami Dokumentasi.” *Acarya Pustaka: Jurnal Ilmiah Perpustakaan Dan Informasi* 3, No. 1 (5 Desember 2017): 47–65.
- Sugiyono,(2019). “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd.” *Alfabeta, Cv*.
- “Surat An-Nisa’: Arab, Latin Dan Terjemah Lengkap | Quran Nu Online.” Diakses 31 Oktober 2024. <https://Quran.Nu.Or.Id/An-Nisa>.
- Syafiq, Ahmad. (2019) “Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pandangan Islam.” *El-Faqih : Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam* 5, No. : 96–113.
- “Tata Letak Fasilitas – Tujuan, Desain, Dan Faktor Yang Mempengaruhi Tata Letak – Jurusan Manajemen Terbaik Di Sumut,” 5 September 2022. <https://Manajemen.Uma.Ac.Id/2022/09/Tata-Letak-Fasilitas-Tujuan-Desain-Dan-Faktor-Yang-Mempengaruhi-Tata-Letak/>.
- “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia.” Diakses 27 Desember 2024. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.
- Tjiptono, Fandy,( 2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Zahra, Nabila Aulia.( 2021) “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Bekasibarat.” Bachelorthesis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Jakarta.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : SRI AHPIYANI  
Nim : 2140100015  
Tempat/tanggal lahir : Labuhan Bilik, 20 April 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 2 dari 4 bersaudara  
Alamat : JL.Telaga Suka, Labuhan Bilik  
Agama : Islam  
No Hp : 082274310913

### **DATA ORANG TUA/ WALI**

Nama Ayah : Saipul Bahri  
Pekerjaan : Petani  
Nama Ibu : Yus Nita  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : JL.Telaga Suka, Labuhan Bilik

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2009 – 2015 : SD N 02 LABUHAN BILIK  
Tahun 2016 – 2018 : SMP N1 PANAI TENGAH  
Tahun 2019 – 2021 : SMA N1 PANAI TENGAH  
Tahun 2021 – 2025

### **MOTTO HIDUP**

Satu-Satunya Tempat Bergantung Hanyalah Kepada Allah SWT

## SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lismawati Hasibuan, M.Si

Jabatan : Dosen Pembimbing II

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Penerima KIP)**

Yang disusun oleh:

Nama : Sri Ahpiyani

Nim : 21 401 00015

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah-1

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

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

Padangsidempuan,      Desember 2024

**Lismawati Hasibuan, M.Si**  
**NIDN : 2023058102**

## ANGKET KEPUASAN NASABAH

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (valid dengan revisi), dan TV (tidak valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kesesuaian harapan	1 dan 2			
Loyalitas	3 dan 4			
Kualitas Pelayanan	5 dan 6			
Merekomendasikan Produk	7 dan 8			

Catatan:

Padangsidempuan, Desember 2024

**Lismawati Hasibuan, M.Si**  
**NIDN : 2023058102**

## ANGKET FASILITAS

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (valid dengan revisi), dan TV (tidak valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Fasilitas Digital	1 dan 2			
Kelengkapan	3 dan 4			
Desain interior	5 dan 6			

Catatan:

Padangsidempuan, Desember 2024

**Lismawati Hasibuan, M.Si**  
**NIDN : 2023058102**

## ANGKET KEMUDAHAN PENGGUNAAN

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (valid dengan revisi), dan TV (tidak valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Jelas Dapat Dipahami	1 dan 2			
Mudah Digunakan	3 dan 4			
<i>Fleksibel</i>	7 dan 8			

Catatan:

Padangsidempuan, Desember 2024

**Lismawati Hasibuan, M.Si**  
**NIDN : 2023058102**

## ANGKET KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Petunjuk:

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda *checklist* (√) pada kolom V (valid), VR (valid dengan revisi), dan TV (tidak valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Sumber/komunikator	1 dan 2			
Respon	3 dan 4			
Penjelasan	5 dan 6			

Catatan:

Padangsidempuan,      Desember 2024

**Lismawati Hasibuan, M.Si**  
**NIDN : 2023058102**

## DAFTAR KUISIONER

Kepada

Yth.Mahasiswa/Mahasiswi Kartu Indonesia Pintar Uin Syahada  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (skripsi) pada Program Studi S1 Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan maka saya,

Nama : Sri Ahpiyani

NIM : 21 401 00015

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, saya mohon dengan hormat kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Peran serta Saudara/Saudari akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang dilaksanakan dan kerasiahan jawabannya tetap terjamin.

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Kartu Indonesia Pintar Menggunakan Bank Syariah Indonesia.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan/ Pernyataan pada kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Padangsidempuan, Desember 2024

Hormat saya

Sri Ahpiyani

NIM. 21 401 00015

## I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

.....

Nim : .....

.....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan

Prodi : .....

.....

Semester : .....

.....

Fakultas : .....

.....

Apakah Anda Mahasiswa Kartu Indonesia Pintar Uin Syahada Padangsidimpuan:

- A. Iya
- B. Tidak

## II. PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Berikan tanda (√) pada jawaban yang Saudara/Saudari anggap paling benar.
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenar-benarnya.
4. Ada empat alternatif jawaban, yaitu:
  - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
  - 2 = Tidak Setuju (TS)
  - 3 = Kurang Setuju (KS)
  - 4 = Setuju (S)
  - 5 = Sangat Setuju (SS)

### III. DAFTAR PERNYATAAN

#### A. Fasilitas (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Anda menggunakan BSI <i>mobile</i> setiap ingin melakukan transaksi					
2.	Fitur-fitur di BSI <i>mobile</i> sangat lengkap dan bervariasi					
3.	ATM Bank Syariah Indonesia selalu tersedia uang tunai					
4.	ATM Bank Syariah Indonesia mudah diakses di berbagai lokasi					
5.	Suasana Interior Bank Syariah Indonesia menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan profesional					
6.	Desain interior mengakomodasi penggunaan teknologi terbaru dalam perbankan, seperti mesin ATM, tablet, dan layar informasi					

#### B. Kemudahan Penggunaan (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Aplikasi <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia mudah digunakan					
2	Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi <i>mobile banking</i> lengkap					
3	Tata letak menu dan fitur pada aplikasi <i>mobile banking</i> mudah dipahami					
4	Proses registrasi dan verifikasi akun pada aplikasi <i>mobile banking</i> mudah dilakukan					

5	Bahasa yang digunakan dalam aplikasi <i>mobile banking</i> mudah dimengerti					
6	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan fitur-fitur baru pada aplikasi <i>mobile banking</i> .					

**C. Komunikasi Interpersonal (X<sub>3</sub>)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas Bank Syariah Indonesia menjelaskan produk/jasa yang dibutuhkan oleh nasabah.					
2	Petugas Bank Syariah Indonesia menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.					
3	Petugas Bank Syariah Indonesia memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan anda.					
4	Petugas Bank Syariah Indonesia memberikan informasi tambahan yang bermanfaat.					
5	Petugas Bank Syariah Indonesia selalu ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan anda.					
6	Petugas Bank Syariah Indonesia memberikan solusi yang memuaskan terhadap masalah atau pertanyaan anda					

**D. Kepuasan Penggunaan Bank Syariah (Y)**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Produk/jasa Bank Syariah Indonesia yang Anda gunakan memenuhi kebutuhan Anda					
2	Produk/jasa yang ditawarkan beragam dan sesuai dengan prinsip syariah					
3	Saya selalu menggunakan Bank Syariah Indonesia untuk setiap transaksi yang saya lakukan					
4	BSI <i>mobile</i> merupakan satu-satunya media transaksi saya					
5	Secara keseluruhan, Anda puas dengan layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia.					
6	Bank syariah Indonesia selalu memberikan pelayanan yang baik untuk semua nasabah					
7	Anda akan merekomendasikan Bank Syariah Indonesia ini kepada orang lain.					
8	Saya telah merekomendasikan kepada seluruh anggota keluarga saya untuk membuka tabungan Bank Syariah Indonesia .					

Padangsidempuan, Desember 2024  
Responden

( )

## Lampiran 1

**Tabulasi Angket Fasilitas (X1)**

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
4	4	5	4	5	4	26
2	5	3	1	5	2	18
3	2	3	2	3	2	15
1	1	1	1	1	1	6
2	5	5	5	5	5	27
5	5	3	3	5	5	26
2	3	4	1	4	3	17
4	4	4	4	4	4	24
1	1	1	2	2	2	9
5	4	5	3	4	4	25
5	4	5	3	4	5	26
3	4	4	4	4	5	24
5	5	4	3	5	5	27
1	5	5	5	5	5	26
2	4	2	2	4	2	16
5	5	4	3	4	5	26
5	5	3	3	5	5	26
4	4	4	4	4	4	24
5	5	3	3	4	3	23
3	2	1	1	3	2	12
5	4	4	4	5	4	26
1	1	2	2	3	3	12
4	3	3	3	2	3	18
2	2	2	3	2	2	13
4	4	3	3	3	3	20
4	4	3	3	3	4	21
1	1	1	2	1	1	7
2	5	4	3	3	3	20
1	1	1	1	1	1	6
1	1	1	1	1	1	6
3	4	4	3	3	4	21
4	3	5	2	4	4	22
1	1	1	3	2	2	10
3	4	3	2	4	4	20
4	4	3	1	4	4	20
3	3	3	3	3	3	18
2	4	4	4	3	3	20
2	3	4	4	3	3	19

2	4	2	3	4	5	20
2	5	5	4	4	4	24
5	3	3	4	4	3	22
2	4	4	2	4	4	20
4	4	3	2	4	5	22
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	3	4	3	22
2	3	4	4	2	4	19
5	4	4	5	4	4	26
5	5	4	4	5	5	28
4	4	3	3	4	3	21
1	1	1	1	1	1	6
3	3	4	4	3	3	20
4	5	4	4	4	4	25
5	1	4	2	3	4	19
2	4	4	4	4	4	22
1	1	1	2	2	2	9
2	5	4	5	5	3	24
5	4	4	5	5	4	27
3	3	4	4	4	4	22
5	5	3	4	5	4	26
3	3	2	3	4	3	18
1	2	3	3	3	1	13
5	4	5	2	5	5	26
2	4	3	1	5	4	19
2	3	3	4	3	3	18
3	4	4	4	4	4	23
4	3	4	3	4	3	21
2	5	3	5	5	4	24
2	5	3	1	5	5	21
2	4	3	4	4	3	20
2	4	3	2	5	3	19
2	5	3	1	5	5	21
2	4	3	4	4	3	20

**Tabulasi Angket Kemudahan Penggunaan (X2)**

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
5	5	5	5	5	5	30
3	5	3	2	5	4	22
3	3	4	3	4	3	20
1	1	1	1	1	1	6
3	5	3	5	4	4	24
5	5	5	5	5	4	29
2	5	5	4	2	4	22
4	4	5	5	5	5	28
1	1	1	1	1	1	6
5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	5	5	5	28
5	4	4	5	5	5	28
5	4	4	4	5	4	26
5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	5	3	1	20
5	5	5	4	5	4	28
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	3	23
5	5	4	4	4	4	26
1	2	2	3	1	1	10
4	4	4	4	4	4	24
2	2	1	2	1	4	12
4	3	4	2	4	2	19
2	2	3	3	2	3	15
3	3	3	3	4	3	19
4	4	3	3	4	4	22
1	3	1	5	5	1	16
5	5	5	3	3	3	24
1	1	1	1	1	1	6
1	1	1	1	1	1	6
4	3	3	3	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
2	1	1	2	1	2	9
4	4	4	3	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	3	5	23
3	4	3	3	3	5	21
2	4	3	3	4	4	20

2	3	4	2	4	3	18
3	4	5	4	4	3	23
3	3	4	4	4	3	21
5	4	3	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	1	2	3	3	3	16
5	4	4	3	3	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	3	3	4	22
1	1	1	1	1	1	6
4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	4	5	5	26
1	2	3	3	4	5	18
4	4	2	2	4	2	18
2	2	2	2	2	1	11
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	3	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
5	3	3	2	4	3	20
2	4	1	4	1	2	14
3	4	2	3	4	1	17
5	4	4	3	4	5	25
3	4	3	5	4	3	22
3	5	3	3	4	4	22
3	3	4	5	4	2	21
4	4	4	4	4	4	24
3	5	4	5	4	4	25
3	4	4	3	3	4	21
3		3	4	4	3	20
3	4	4	5	5	5	26
3	4	4	3	3	4	21
3	3	3	4	4	3	20

**Tabulasi Angket Komunikasi Interpersonal (X3)**

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total
5	5	5	5	5	5	30
1	1	3	4	2	2	13
1	1	3	5	3	3	16
1	1	1	1	1	1	6
2	3	4	4	5	5	23
5	5	4	4	4	5	27
1	2	2	3	3	2	13
4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	5	29
4	5	5	5	4	5	28
5	4	5	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
3	3	5	5	5	4	25
4	5	5	5	4	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	3	22
1	1	1	2	2	2	9
4	5	4	4	4	4	25
2	2	2	3	1	2	12
3	3	3	3	3	3	18
2	2	2	3	2	2	13
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
1	1	4	1	4	4	15
3	3	5	5	5	4	25
1	1	1	1	1	1	6
1	1	1	1	1	1	6
2	3	3	2	3	2	15
5	5	4	3	5	4	26
3	1	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
3	3	3	3	3	3	18
5	5	4	4	4	4	26
4	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	3	4	23

3	4	4	4	4	3	22
3	3	3	3	3	3	18
3	3	4	4	3	4	21
4	5	5	4	5	5	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	4	4	22
3	4	3	4	3	4	21
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	25
1	1	1	1	1	1	6
4	3	4	3	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
5	4	3	2	1	5	20
4	4	2	4	4	4	22
2	2	2	2	2	2	12
2	2	2	4	2	3	15
3	4	5	4	5	4	25
5	4	4	4	4	4	25
4	4	4	3	4	5	24
3	3	5	2	4	4	21
4	4	3	2	5	4	22
1	2	2	2	3	3	13
1	3	2	1	2	3	12
2	3	2	3	4	4	18
4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	4	4	5	19
2	2	3	5	5	5	22
2	2	2	2	4	3	15
2	2	3	4	5	5	21
5	5	4	3	3	4	24
2	2	2	2	4	3	15
2	2	3	4	5	5	21

**Tabulasi Angket Kepuasan Nasabah (Y)**

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y8	Total
5	5	5	3	5	5	5	5	38
3	5	5	1	1	2	2	2	21
4	3	4	4	4	4	3	3	29
1	1	1	1	1	1	1	1	8
5	5	5	5	5	5	3	2	35
5	4	4	5	5	4	4	4	35
2	3	5	3	2	5	2	1	23
4	4	5	4	4	4	4	4	33
2	2	2	3	2	2	2	2	17
4	4	5	4	4	4	4	4	33
4	4	4	3	5	4	4	4	32
4	4	3	2	5	4	4	3	29
5	5	4	3	4	4	4	4	33
5	5	5	5	5	5	4	3	37
4	3	3	4	4	5	4	4	31
5	4	5	4	5	5	4	4	36
5	4	5	5	5	5	5	5	39
3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	3	4	4	3	4	4	3	29
3	1	2	3	1	1	3	3	17
4	4	4	3	4	4	4	4	31
2	1	2	2	2	2	1	1	13
3	3	4	3	3	3	3	3	25
2	2	3	3	2	2	2	2	18
3	3	3	2	3	4	3	3	24
3	4	3	3	3	3	3	4	26
1	1	1	1	1	5	4	4	18
4	3	4	4	3	3	3	3	27
1	1	1	1	1	1	1	1	8
1	1	1	1	1	1	1	1	8
4	4	4	2	4	4	3	3	28
3	4	3	2	4	4	3	2	25
1	1	1	5	2	2	3	3	18
3	4	3	1	4	4	3	2	24
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	3	3	4	5	5	5	5	34
2	5	4	4	3	5	5	5	33
1	3	3	3	3	3	4	4	24

3	4	3	4	2	5	5	5	31
3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	2	3	4	3	3	3	3	23
4	4	4	2	4	4	5	5	32
4	3	3	3	4	4	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	3	4	4	3	4	28
4	3	3	4	4	4	4	3	29
4	5	5	5	5	5	5	5	39
4	4	5	5	4	5	5	5	37
1	1	1	1	1	1	1	2	9
4	3	4	3	4	4	4	3	29
4	4	5	4	4	4	5	5	35
3	2	4	5	5	3	2	2	26
4	3	2	2	4	4	2	4	25
2	1	3	3	1	2	2	2	16
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	2	4	4	4	5	28
4	5	3	2	4	4	4	3	29
4	5	5	5	5	4	4	3	35
3	3	4	5	1	2	3	5	26
1	1	1	1	2	2	2	1	11
3	5	1	1	1	3	1	2	17
1	1	2	3	3	3	3	3	19
2	5	3	2	3	4	3	3	25
3	5	5	5	5	5	5	5	38
2	2	4	5	4	4	4	4	29
4	3	4	3	3	3	4	3	27
2	3	3	3	3	3	3	3	23
4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	3	4	4	4	4	3	3	29
2	3	3	3	3	3	3	3	23
4	4	4	4	3	3	3	3	28

Lampiran 2

**HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS VARIABEL FASILITAS (X1)**

		<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X1.3</b>	<b>X1.4</b>	<b>X1.5</b>	<b>X1.6</b>	<b>X</b>
X1.1	Pearson Correlation	1	.447**	.489**	.259*	.476**	.538**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.027	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73
X1.2	Pearson Correlation	.447**	1	.635**	.426**	.823**	.714**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73
X1.3	Pearson Correlation	.489**	.635**	1	.539**	.627**	.696**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73
X1.4	Pearson Correlation	.259*	.426**	.539**	1	.349**	.378**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.027	.000	.000		.002	.001	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73
X1.5	Pearson Correlation	.476**	.823**	.627**	.349**	1	.738**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002		.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73
X1.6	Pearson Correlation	.538**	.714**	.696**	.378**	.738**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73
Jumlah	Pearson Correlation	.698**	.856**	.839**	.618**	.847**	.859**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	73	73	73	73	73	73	73

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

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

## RELIABILITY

### SCALE: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	73	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	16.99	24.264	.538	.879
X1.2	16.44	22.444	.775	.833
X1.3	16.70	23.658	.761	.838
X1.4	17.01	26.486	.465	.885



N	73	73	73	73	73	73	73
---	----	----	----	----	----	----	----

## RELIABILITY

### SCALE: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	73	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.807	7

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17.41	26.551	.750	.906
X2.2	17.26	26.501	.819	.896
X2.3	17.44	26.389	.823	.896
X2.4	17.37	28.070	.698	.913
X2.5	17.21	26.416	.791	.900
X2.6	17.42	26.803	.728	.909

**HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS VARIABEL KEPUASAN  
NASABAH (X3)**

**Correlations**

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total
X3.1 Pearson Correlation	1	.900**	.738**	.541**	.550**	.685**	.861**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	73	73	73	73	73	73	73
X3.2 Pearson Correlation	.900**	1	.776**	.577**	.630**	.724**	.896**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	73	73	73	73	73	73	73
X3.3 Pearson Correlation	.738**	.776**	1	.697**	.763**	.756**	.911**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	73	73	73	73	73	73	73
X3.4 Pearson Correlation	.541**	.577**	.697**	1	.655**	.662**	.790**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	73	73	73	73	73	73	73
X3.5 Pearson Correlation	.550**	.630**	.763**	.655**	1	.793**	.841**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	73	73	73	73	73	73	73
X3.6 Pearson Correlation	.685**	.724**	.756**	.662**	.793**	1	.886**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	73	73	73	73	73	73	73
Total Pearson Correlation	.861**	.896**	.911**	.790**	.841**	.886**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	73	73	73	73	73	73	73

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

## RELIABILITY

### SCALE: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	73	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	17.27	27.035	.788	.921
X3.2	17.14	26.648	.841	.914
X3.3	17.00	27.361	.868	.910
X3.4	17.00	29.444	.703	.931
X3.5	16.90	28.393	.769	.923
X3.6	16.81	28.296	.836	.915

## DISTRIBUSI FREKUENSI FASILITAS

**Saya menggunakan BSI mobile setiap ingin melakukan transaksi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	15.1	15.1	15.1
	2	22	30.1	30.1	45.2
	3	11	15.1	15.1	60.3
	4	14	19.2	19.2	79.5
	5	15	20.5	20.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Fitur-fitur di BSI *mobile* sangat lengkap dan bervariasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	13.7	13.7	13.7
	2	4	5.5	5.5	19.2
	3	12	16.4	16.4	35.6
	4	30	41.1	41.1	76.7
	5	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**ATM Bank Syariah Indonesia selalu tersedia uang tunai**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	12.3	12.3	12.3
	2	5	6.8	6.8	19.2
	3	24	32.9	32.9	52.1
	4	26	35.6	35.6	87.7

5	9	12.3	12.3	100.0
Total	73	100.0	100.0	

**ATM Bank Syariah Indonesia mudah diakses di berbagai lokasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	15.1	15.1	15.1
	2	13	17.8	17.8	32.9
	3	22	30.1	30.1	63.0
	4	21	28.8	28.8	91.8
	5	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Suasana Interior Bank Syariah Indonesia Menciptakan Lingkungan Yang Nyaman, Aman, dan Profesional**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	6.8	6.8	6.8
	2	6	8.2	8.2	15.1
	3	14	19.2	19.2	34.2
	4	29	39.7	39.7	74.0
	5	19	26.0	26.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Desain interior mengakomodasi penggunaan teknologi terbaru dalam perbankan, seperti mesin ATM, tablet, dan layar informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	8.2	8.2	8.2
	2	8	11.0	11.0	19.2
	3	20	27.4	27.4	46.6
	4	24	32.9	32.9	79.5
	5	14	19.2	19.2	98.6
	6	1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**DISTRIBUSI FREKUENSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN**

**Aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia mudah digunakan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	11.1	11.1	11.1
	2	8	11.1	11.1	22.2
	3	19	26.4	26.4	48.6
	4	20	27.8	27.8	76.4
	5	17	23.6	23.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi *mobile banking* lengkap**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	7	9.7	9.7	9.7
	2	5	6.9	6.9	16.7
	3	13	18.1	18.1	34.7

	4	32	44.4	44.4	79.2
	5	15	20.8	20.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Tata letak menu dan fitur pada aplikasi *mobile banking* mudah dipahami**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	12.5	12.5	12.5
	2	5	6.9	6.9	19.4
	3	17	23.6	23.6	43.1
	4	30	41.7	41.7	84.7
	5	11	15.3	15.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Proses registrasi dan verifikasi akun pada aplikasi *mobile banking* mudah dilakukan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	6.9	6.9	6.9
	2	8	11.1	11.1	18.1
	3	23	31.9	31.9	50.0
	4	20	27.8	27.8	77.8
	5	16	22.2	22.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Bahasa yang digunakan dalam aplikasi *mobile banking* mudah dimengerti**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	12.5	12.5	12.5

2	3	4.2	4.2	16.7
3	10	13.9	13.9	30.6
4	34	47.2	47.2	77.8
5	16	22.2	22.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

**Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan fitur-fitur baru pada aplikasi *mobile banking*.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	10	13.9	13.9	13.9
	2	5	6.9	6.9	20.8
	3	16	22.2	22.2	43.1
	4	27	37.5	37.5	80.6
	5	14	19.4	19.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

## **DISTRIBUSI FREKUENSI KEPUASAN NASABAH**

**Petugas Bank Syariah Indonesia menjelaskan produk/jasa yang dibutuhkan oleh nasabah.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	15.1	15.1	15.1
	2	14	19.2	19.2	34.2
	3	13	17.8	17.8	52.1
	4	22	30.1	30.1	82.2
	5	13	17.8	17.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Petugas Bank Syariah Indonesia menggunakan bahasa yang mudah dimengerti**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	12.3	12.3	12.3
	2	13	17.8	17.8	30.1
	3	13	17.8	17.8	47.9
	4	23	31.5	31.5	79.5
	5	15	20.5	20.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Petugas Bank Syariah Indonesia memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan anda.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	6.8	6.8	6.8
	2	14	19.2	19.2	26.0
	3	13	17.8	17.8	43.8
	4	27	37.0	37.0	80.8
	5	14	19.2	19.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

**Petugas Bank Syariah Indonesia memberikan informasi tambahan yang bermanfaat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	8.2	8.2	8.2
	2	11	15.1	15.1	23.3
	3	14	19.2	19.2	42.5

4	31	42.5	42.5	84.9
5	11	15.1	15.1	100.0
Total	73	100.0	100.0	

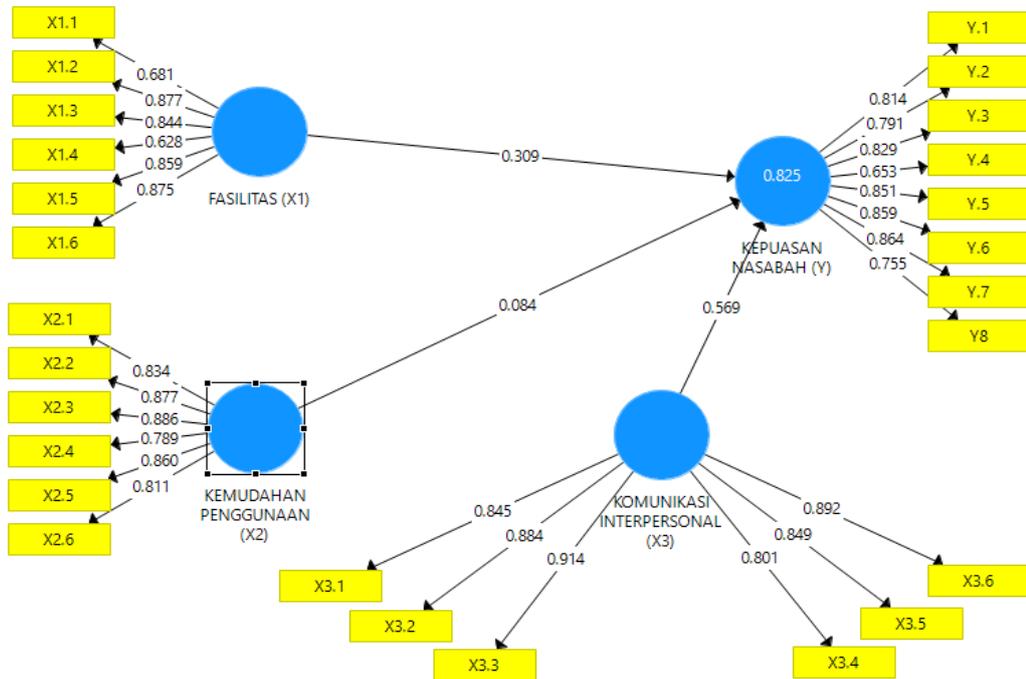
**Petugas Bank Syariah Indonesia selalu ramah dan sopan dalam berkomunikasi dengan anda**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	8.2	8.2	8.2
	2	8	11.0	11.0	19.2
	3	15	20.5	20.5	39.7
	4	27	37.0	37.0	76.7
	5	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

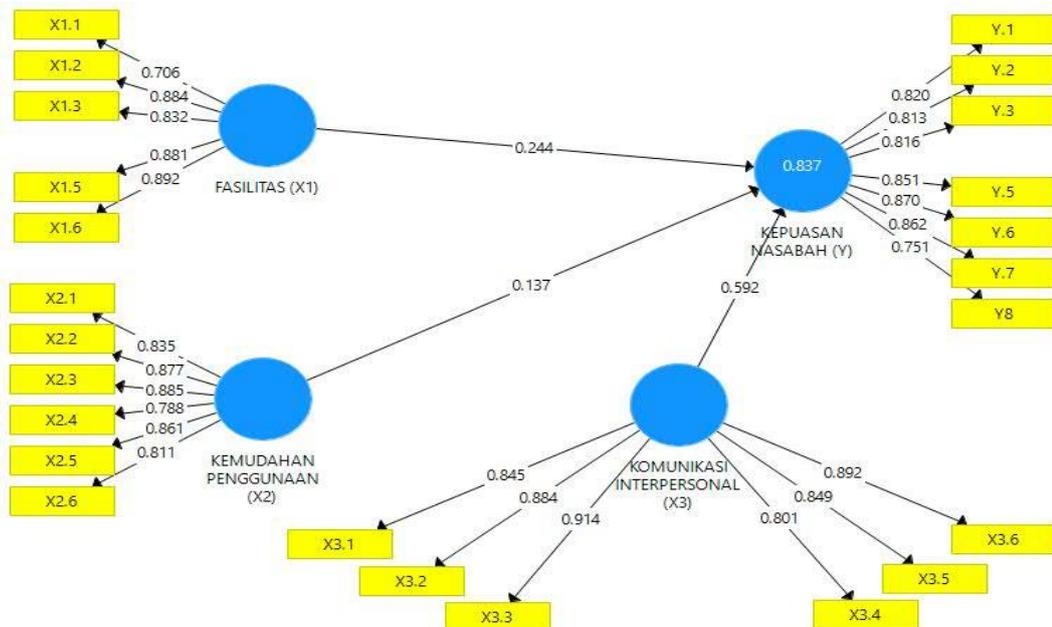
**Petugas Bank Syariah Indonesia memberikan solusi yang memuaskan terhadap masalah atau pertanyaan anda**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	5.5	5.5	5.5
	2	9	12.3	12.3	17.8
	3	13	17.8	17.8	35.6
	4	30	41.1	41.1	76.7
	5	17	23.3	23.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

## 1. Hasil Loading Factor Seluruh Variable Sebelum Eliminasi



## 2. Hasil Loading Factor Seluruh Variabel Setelah Eliminasi



### 3. Nilai Validitas Diskriminan (*Cross Loading*)

Kode Item	Fasilitas (X1)	Kemudahan penggunaan (X2)	Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X3)	Kepuasan Penggunaan (Y)
X1.1	0.706	0.605	0.597	0.526
X1.2	0.884	0.822	0.754	0.677
X1.3	0.832	0.770	0.701	0.666
X1.5	0.881	0.805	0.661	0.616
X1.6	0.892	0.735	0.706	0.690
X2.1	0.811	0.835	0.735	0.725
X2.2	0.764	0.877	0.663	0.677
X2.3	0.796	0.885	0.731	0.646
X2.4	0.623	0.788	0.650	0.640
X2.5	0.745	0.861	0.713	0.694
X2.6	0.767	0.811	0.660	0.605
X3.1	0.583	0.586	0.696	0.845
X3.2	0.705	0.684	0.761	0.884
X3.3	0.641	0.678	0.804	0.914
X3.4	0.672	0.739	0.789	0.801
X3.5	0.623	0.663	0.755	0.849
X3.6	0.702	0.730	0.782	0.892
Y.1	0.734	0.718	0.820	0.705
Y.2	0.771	0.707	0.813	0.706
Y.3	0.674	0.681	0.816	0.648
Y.5	0.726	0.728	0.851	0.804
Y.6	0.668	0.732	0.870	0.768
Y.7	0.610	0.659	0.862	0.797
Y.8	0.520	0.502	0.751	0.684

### 4. Nilai Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite reability	Average variance extracted (AVE)
Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X3)	0.932	0.933	0.947	0.748
Kepuasan Nasabah (Y)	0.921	0.929	0.936	0.648
Kemudahan Penggunaan (X2)	0.919	0.920	0.937	0.712
Fasilitas (X1)	0.883	0.891	0.913	0.640

### 5. Hasil R-Square dan R-Square Adjusted

	R Square	Adjusted R Square
<b>Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.837	0.829

### 6. Hasil P-Value (Boostraping)

ITEM	Original Sample (O)	Sampel Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic (O/STDEV)	P-Value
<b>Fasilitas (X1) -&gt; Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.244	0.257	0.143	1.705	0.089
<b>Kemudahan Penggunaan (X2) -&gt; Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.137	0.139	0.098	1.399	0.163
<b>Komunikasi Interpersonal (X3) -&gt; Kepuasan Penggunaan (Y)</b>	0.592	0.578	0.112	5.304	0.00

## DOKUMENTASI

Nim

73 jawaban

2220700006
2230300007
2140100061
2230200021
2130200014
2220100271
2130100014
2120100027
2120800005

1. Bukti tanggapan layar jawaban jawaban kuesioner responden menggunakan g form

Tingkat Kepuasan  
Mahasiswa KIP  
Menggunakan  
Bank Syariah  
Indonesia

Jawaban Anda telah direkam.

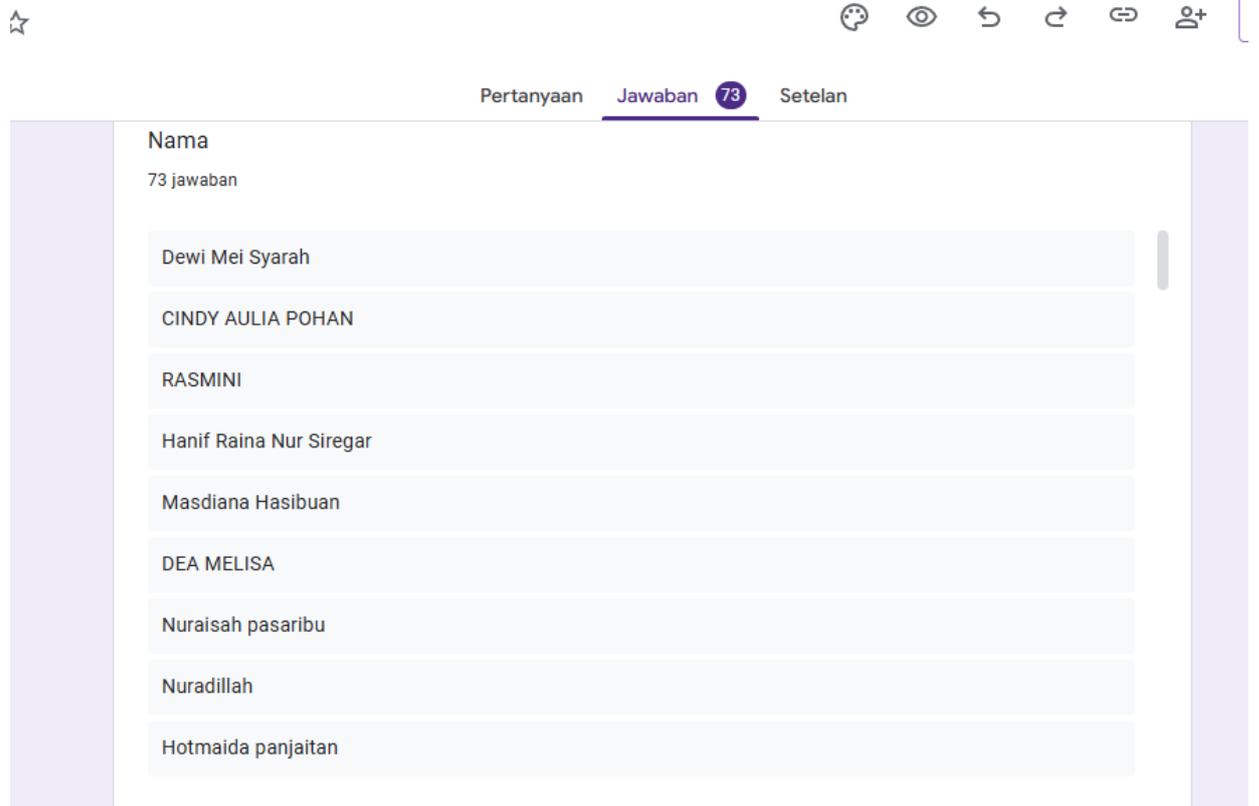
[Kirim jawaban lain](#)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. -  
[Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Does this form look suspicious? [Laporan](#)

Google Formulir

2. Bukti tanggapan layar responden yang sudah mengisi jawaban kuesioner menggunakan g form



## Email

73 jawaban

dewimeisyarah05@gmail.com

Rasmini@gmail.com

hanifpreyanur@gmail.com

masdianahasibuan04@gmail.com

Deamelisa@gmail.com

nuraisyahpasaribu02@gmail.com

Nuradillah

Hotmaidapjt12@gmail.com

dermianahasibuan002@gmail.com



3. Wawancara Bersama sekretaris KIP UIN SYAHADA Padangsidimpuan



4. Wawancara Bersama mahasiswa KIP UIN SYAHADA Padangsidempuan



5. Wawancara Bersama mahasiswa KIP UIN SYAHADA Padangsidempuan