

**ANALISIS FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam Bidang Perbankan Syariah

Oleh

PUTRI PARAMIDA

NIM. 21 401 00089

PRODI STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2025

**ANALISIS FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

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

Oleh

**PUTRI PARAMIDA
NIM. 21 401 00089**

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

**ANALISIS FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

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

Oleh

PUTRI PARAMIDA

NIM. 21 401 00089

PEMBIMBING I

Ace. 12/6/2025
Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 198704132019032011

PEMBIMBING II

Idris Saleh
Idris Saleh, M.E
NIP. 199310092020121007

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

Hal: Lampiran Skripsi
an : **PUTRI PARAMIDA**

Padangsidempuan, 03 Juni 2025
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidempuan
di-

Padangsidempuan

As-salāmu 'alaikum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh

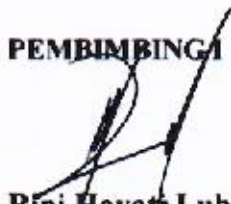
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. **PUTRI PARAMIDA** yang berjudul "**ANALISIS FAKTOR SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

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

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

Wassalāmu 'alaikum Wa- rahmatu-llāhi wa-barakātuh

PEMBIMBING I


Rini Hayati Lubis, M.P.
NIP. 198704132019032011

PEMBIMBING II


Idris Saleh, M.E.
NIP. 199310092020121007

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Putri Paramida
NIM : 2140100089
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : **Analisis Faktor *Self Service Technology*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank
Syariah Indonesia.**

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

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 2 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 9 Juni 2025

Saya yang Menyatakan,



Putri Paramida

NIM.2140100089

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

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

Nama : Putri Paramida
NIM : 2140100089
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Analisis Faktor Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia”**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada Tanggal: 9 Juni 2025
Saya yang Menyatakan,



Putri Paramida
NIM.2140100089



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 : Putri Paramida
NIM : 21 401 00089
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Faktor *Self Service Technology*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital
Bank Syariah Indonesia

Ketua

Sry Lestari, M.E.I
NIDN. 2005058902

Sekretaris

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Anggota

Sry Lestari, M.E.I
NIDN. 2005058902

Rini Hayati Lubis, M.P
NIDN. 2013048702

Ya'ti Ikhwan Nasution, M.E
NIDN. 2013099204

M. Fauzan, M.E.I
NIDN. 0104048904

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Rabu/18 Juni 2025
Pukul : 08:00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/81,5 (A)
Indeks Predikat Kumulatif : 3.59
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 Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS FAKTOR *SELF SERVICE TECHNOLOGY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA**

**NAMA : PUTRI PARAMIDA
NIM : 21 401 00089**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 30 Juni 2025

Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Putri Paramida

NIM : 2140100089

Judul : Analisis Faktor *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Self Service Technology* (SST), khususnya layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking*, terhadap kepuasan nasabah pada Digital Bank Syariah Indonesia. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong transformasi layanan perbankan, termasuk di sektor perbankan syariah yang kini turut mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan. Mahasiswa, sebagai generasi digital, merupakan pengguna aktif layanan SST, namun masih banyak yang menghadapi kendala seperti keterbatasan mesin ATM, gangguan teknis, serta aplikasi *mobile banking* yang kurang stabil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 62 orang mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan angkatan 2021, yang dipilih melalui teknik purposive sampling dengan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan bantuan SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ATM tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,10. Sebaliknya, variabel *Mobile Banking* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 1433,177 dan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,979 menunjukkan bahwa 97,9% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel ATM dan *Mobile Banking*. Hasil ini menunjukkan bahwa *Mobile Banking* memiliki peran yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah digital, khususnya dari kalangan mahasiswa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan *Mobile Banking* perlu menjadi prioritas utama bagi perbankan syariah.

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

ABSTRACT

Name : Putri Paramida

NIM : 21 401 00089

Judul : Analysis Of Self Service Technology Factors On Customer Satisfaction At Indonesian Sharia Bank Digital Services.

This study aims to analyze the effect of Self Service Technology (SST), specifically Automatic Teller Machine (ATM) and Mobile Banking, on customer satisfaction at Digital Bank Syariah Indonesia. The rapid development of information technology has driven the transformation of banking services, including in the Islamic banking sector, which is now also adopting digital technology to improve customer satisfaction. Islamic banking sector which is now also adopting digital technology to improve service efficiency and convenience. Students, as the digital generation as the digital generation, are active users of SST services, but many are still facing face obstacles such as limited ATM machines, technical disruptions, as well as poor mobile banking application that is not stable mobile banking application. This research uses a quantitative approach with the method of multiple linear regression analysis method. The sample in this study amounted to 62 students of the Sharia Banking Study Program of UIN Sheikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan class of 2021, which was selected through purposive sampling technique with the Slovin formula and an error rate of 10% sampling technique with the Slovin formula and an error rate of 10%. Data collected through a questionnaire and analyzed with the help of SPSS version 24. The results showed that the ATM variable had no significant effect on customer satisfaction customer satisfaction, because the significance value is greater than 0.10. On the contrary, Mobile Banking variable has a significant and positive effect on customer satisfaction, with a significance value of 0,000. Simultaneously, the two variables have a significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the F count value of 143. Customer satisfaction, This study aims to analyze the effect of Self Service Technology (SST), specifically Automatic Teller Machine evidenced by the calculated F value of 1433,177 and a significance of 0.000. The Adjusted R Square value of 0.979 indicates that 97.9% of variations in customer satisfaction can be explained by the ATM and Mobile customer satisfaction can be explained by ATM and Mobile Banking variables. These results indicate that Mobile Banking has a more dominant role in increasing digital customer satisfaction, especially among students. digital customer satisfaction, especially from students. Therefore, improving the quality of Mobile Banking needs to be a top priority for Islamic banking.

Keywords: Automatic Teller Machine, Mobile Banking, Customer Satisfaction

ملخص

الاسم	: فوتري فاراميدا
الرقم	: ٢١٤٠١٠٠٠٨٩
العنوان	: تحليل عوامل تقنية الخدمة الذاتية على رضا العملاء في البنك الرقمي الشرعي الإندونيسي

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تقنية الخدمة الذاتية، وخاصة خدمات الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، على رضا العملاء في بنك البنك الرقمي الإسلامي الإندونيسي. وقد أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات إلى تحول الخدمات المصرفية، بما في ذلك في قطاع الخدمات المصرفية الإسلامية الذي يتبنى الآن التكنولوجيا الرقمية لتحسين كفاءة الخدمة والراحة. والطلاب، باعتبارهم الجيل الرقمي، هم مستخدمون نشطون لخدمات تقنية الخدمة الذاتية، ولكن لا يزال الكثير منهم يواجهون عقبات مثل أجهزة الصراف الآلي المحدودة والمشكلات الفنية وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول غير المستقرة. وتستخدم هذه الدراسة نهجًا كميًا مع أساليب تحليل الانحدار الخطي المتعدد. وكانت العينة في هذه الدراسة ٦٢ طالبًا من برنامج دراسة الخدمات المصرفية الإسلامية، بجامعة الشيخ علي حسن أحمد أداري الإسلامية الحكومية، دفعة ٢٠٢١، والذين تم اختيارهم من خلال أسلوب أخذ العينات الهادفة باستخدام صيغة Slovin ومعدل خطأ ١٠٪. جُمعت البيانات من خلال استبيانات، وحُللت باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار ٢٤. أظهرت نتائج الدراسة أن متغير الصراف الآلي لم يكن له تأثير كبير على رضا العملاء، لأن قيمة دلالاته كانت أكبر من ٠.١٠. من ناحية أخرى، كان لمتغير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تأثير كبير وإيجابي على رضا العملاء، بقيمة دلالاته ٠.٠٠٠. في الوقت نفسه، كان لكلا المتغيرين تأثير كبير على رضا العملاء، كما يتضح من قيمة F المحسوبة البالغة ١٤٣٣.١٧٧ ودلالاته ٠.٠٠٠. تشير قيمة مربع R المعدل البالغة ٠.٩٧٩ إلى أن ٩٧.٩٪ من التباين في رضا العملاء يمكن تفسيره بمتغيري الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. تشير هذه النتائج إلى أن للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول دور أكبر في زيادة رضا العملاء الرقميين، وخاصة بين الطلاب. لذلك، يجب أن يكون تحسين جودة خدمات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أولوية قصوى للخدمات المصرفية الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: الصراف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، رضا العملاء

KATA PENGANTAR



As-salāmu ‘alaikum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian “**Analisis Faktor Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia**” Serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang telah meninggalkan dua pedoman hidup yang apabila berpegang teguh pada keduanya maka selamatlah dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E, M.S.i. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E, M.S.i. selaku 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 Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Rini Hayati Lubis, M.P, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari ALLAH SWT.
5. Bapak Idris Saleh, M.E, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari ALLAH SWT
6. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M. Hum, kepala UPT Pusat Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak serta Ibu Dosen 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.
8. Teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada Ayahanda tercinta Kurmi dan Ibunda tercinta Yusnaidar Nasution. Yang selalu berada disamping peneliti, dan yang selalu mendidik serta selalu memberikan kasih sayang, nasehat, do'a dan motivasi tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal kata lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, keselamatan, panjang umur dan semoga Allah dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
9. Teristimewa juga kepada kakak tercinta Marwina Santi, S.Pd, dan Rahma Sarita, S.E serta adik saya Al-rahmat Romiyansyah, dan Muhammad Risky Al-Hafizh, serta abang ipar saya Dede Kurniawan dan tidak lupa keponakan saya tercinta Luthfi Kurniawan, Khayra Arisha Dewi dan Sofia Aminah Zulaika yang selalu berada disamping peneliti, memberikan motivasi, dan selalu memberikan bantuan dengan ikhlas. Serta selalu menjadi garda terdepan di masa-masa sulit saya. Dan selalu memberikan dukungan positif. Serta selalu mendengarkan keluh kesah saya. Semoga Allah SWT dapat membalas semua perjuangan dengan surga firdaus-Nya, diberi kesehatan, keselamatan, dan dipermudah segala urusannya, serta sukses dunia &

akhirat.

10. Terimakasih kepada sahabat kost terbaik dan sahabat-sahabat tercinta, Salshabila Fazri Nst, Fitri Handayani Rambe, Harsi Purwasih, Fitri ani Siregar, Mei Awalina, Cindy Fatika Sari Ritonga, Ayu Azhari, Dea Okta Putri dan Kak Wardiah yang yang telah banyak membantu, dan berjuang bersama sama untuk mendapatkan gelar, serta selalu memberikan motivasi dan semangat serta dukungan dalam penyelesaian penelitian ini dan terimakasih juga untuk persahabatan dan diskusinya selama ini.
11. Serta sahabat-sahabat seperjuangan angkatan 2021 Program Studi Perbankan Syariah, terutama Perbankan Syariah ruang 4 yang telah memberikan dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. dan terimakasih juga untuk persahabatan dan diskusinya selama ini. Serta pihak- pihak yang tidak dapat saya tulis satu persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dan semangat serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini sampai sekarang.
12. Dan yang terakhir, kepada diri saya Sendiri. Terimakasih kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diuahkan dan belum berhasil namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Dan terima kasih sudah bertahan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. *Aamiin yarabbal Aalamiin.*

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti oleh karenanya dengan segala kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. *Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Padangsidempuan, Juni 2025
Peneliti

Putri Paramida
NIM . 21 401 00089

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 di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ža	Ž	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ع	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	’ain	’	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 vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal 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
	fathāh	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍom mah	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	fathāh danya	Ai	a dan i
.	fathāh dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	Fathāh dan alif atau ya	A	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	I	dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	U	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua, yaitu:

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

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

D. Syaddah (Tasydid)

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

E. Kata Sandang

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

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

H. Penulisan Kata

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

sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

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

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

••

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Definisi Operasional Variabel	9
E. Rumusan Masalah.....	10
F. Tujuan Penelitian.....	10
G. Kegunaan Penelitian	11
H. Sistematika Pembahasan.....	12
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	13
1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> /TAM.....	13
2. Kepuasan Nasabah	14
a. Cara Mengevaluasi Kepuasan Nasabah	15
b. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah...	16
c. Indikator Kepuasan Nasabah.....	17
3. <i>Self Service Technology</i>	18
a. <i>Automatic Teller Machine</i> /ATM.....	19
b. <i>Mobile Banking</i>	22
4. Hubungan SST Terhadap Kepuasan Nasabah	24
a. <i>Automatic Teller Machine</i> Terhadap Kepuasan	24
b. <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
B. Jenis Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Instrumen Pengumpulan Data	34
E. Uji Validitas dan Reabilitas	37
F. Teknik Analisis Data	38
G. Uji Asumsi Klasik	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.....	44
2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	46
3. Sejarah Singkat Program Studi Perbankan Syariah	46
4. Visi dan Misi Prodi Perbankan Syariah	47
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	48
1. Hasil Uji Validitas.....	48
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
3. Hasil Analisis Deskriptif.....	53
4. Uji Normalitas.....	54
5. Uji Asumsi Klasik.....	55
6. Analisis Regresi Linear Berganda	58
7. Uji Hipotesis	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
D. Keterbatasan Penelitian	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Implikasi	70
C. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Transaksi <i>Mobile Banking</i> dan ATM Tahun di Indonesia 2023-2024	3
Tabel I .2	Definisi Operasional Variabel	9
Tabel II. 1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel III.1	Populasi Penelitian	33
Tabel 1II.2	Skala Likert	35
Tabel III.3	Kisi-Kisi Kusioner Kepuasan Nasabah <i>dan Self Service Technology</i>	36
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas <i>Automatic Teller Machine/ATM</i>	49
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas <i>Mobile Banking</i>	50
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	51
Tabel IV.4	Reliability Statistics	52
Tabel IV.5	Reliability Statistics	52
Tabel IV.6	Reliability Statistics	53
Tabel IV.7	Analisis Statistik Deskriptif	53
Tabel IV.8	Hasil uji Multikoleneartitas	55
Tabel IV.9	Hasil Uji Heterokedastisitas	56
Tabel IV.10	Hasil Uji Heterokedastisitas	57
Tabel IV.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel IV.12	Hasil Uji Determinasi (R ²)	60
Tabel IV.13	Hasil Uji T	61
Tabel IV.14	Hasil Uji Simultan F	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Hasil Penelitian Google Form	5
Gambar II.1 Kerangka Pikir	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital menjadi fokus utama dalam dunia perbankan global. Perubahan perilaku konsumen, kebutuhan akan layanan yang serba cepat dan efisien, serta meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan menjadi pendorong utama bagi bank untuk beradaptasi melalui digitalisasi layanan¹. Inovasi berbasis teknologi ini telah menghadirkan layanan yang tidak lagi bergantung sepenuhnya pada kehadiran fisik nasabah di kantor cabang, melainkan melalui sistem layanan mandiri atau yang dikenal dengan istilah *Self-Service Technology* (SST).

Self-Service Technology adalah bentuk layanan berbasis teknologi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri tanpa bantuan langsung dari pegawai bank². Layanan ini mencakup berbagai *platform*, mulai dari mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) hingga aplikasi *Mobile Banking* yang dapat diakses melalui *smartphone*. Tujuan dari penerapan teknologi ini adalah

¹ Nasir Tajur Aripin, Nur Fatwa dan Mulawarman Hannase, “Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan”, *dalam jurnal Syarikat Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, Volume 5, No. 1, Juni 2022, hlm. 3.

² Nurjita Arnita, Miti Yarmunida dan Yenti Sumarni, “Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)”, *dalam jurnal Tabarru Islamic Banking dan Finance*, Volume 6, No. 1, Mei 2023, hlm. 73-74.

untuk memberikan kemudahan, *efisiensi*, dan *fleksibilitas* bagi nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.

Di Indonesia, kemajuan SST juga merambah ke sektor perbankan syariah, yang saat ini mulai mengembangkan model bisnis digital bank syariah. Digital bank syariah hadir sebagai solusi *modern* untuk memenuhi kebutuhan layanan keuangan berbasis syariah yang efisien dan sesuai dengan prinsip Islam. Beberapa contoh digital bank syariah di Indonesia seperti BSI Mobile, telah menawarkan layanan SST dalam bentuk ATM syariah dan aplikasi *mobile banking* berbasis syariah. Transformasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan daya saing bank syariah di era digital, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang lebih praktis dan cepat.

Perkembangan perbankan digital tidak hanya terjadi pada bank konvensional, tetapi juga bank syariah. *Digitalisasi* bank syariah menjadi salah satu strategi penting untuk menjangkau segmen pasar yang lebih luas, terutama generasi muda. Digital bank syariah menghadirkan layanan berbasis teknologi yang tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan bebas dari unsur riba³. Dua layanan SST yang paling umum digunakan oleh bank syariah adalah mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan *Mobile Banking*. Kedua layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara mandiri kapan saja dan di mana saja.

³ Andrew Shandy Utama, "Digitalisasi Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah Indonesia", dalam *jurnal Ilmu Hukum, Perundang Undangan dan Pranata Sosial*, Volume 6, No. 2, 2021 hlm. 114-115.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk terus mengedepankan transformasi digital untuk mempermudah layanan keuangan bagi para nasabah dan masyarakat. Salah satu inovasi terbaru yang diluncurkan adalah fitur *Know Your Customer Biometric* pada aplikasi *BSI Mobile*, yang memungkinkan calon nasabah membuka rekening tabungan secara *daring* dengan proses yang cepat, mudah, dan aman. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan lebih kepada nasabah baru BSI. Berdasarkan data resmi yang dirilis oleh BSI⁴, informasi terkait jumlah pengguna layanan *Mobile Banking* dan ATM BSI dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel I.1 Transaksi *Mobile Banking* dan ATM Tahun di Indonesia 2023-2024

No	Tahun	Pengguna <i>Mobile Banking</i>	Pengguna ATM
1	2023	170, 7 Juta	133,7 Juta
2	2024	247,5 Juta	120,7 Juta

Sumber Data Pertumbuhan Mobile Banking dan ATM BSI tahun 2023-2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan jumlah pengguna *Mobile Banking* BSI pada tahun 2023 tercatat sebanyak 6,3 juta pengguna dan meningkat menjadi 7,1 juta pengguna pada tahun 2024. Dari sisi jumlah transaksi, tercatat sebesar 170,7 juta transaksi pada tahun 2023, meningkat menjadi 247,5 juta transaksi pada tahun 2024. Berdasarkan penjelasan tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan minat dan penggunaan layanan *Mobile Banking* oleh nasabah BSI. Kemudian jumlah pengguna ATM BSI dilihat dari jumlah transaksi bank syariah Indonesia, jumlah transaksi pada tahun 2023 tercatat sebanyak 133,7 juta transaksi dan meskipun pada tahun 2024 sedikit menurun menjadi dari 120 juta transaksi, hal

⁴ Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih, “Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo”, dalam *jurnal Tabarru: Islamic Banking Dan Finance*, Volume 6, No. 1, Mei 2023, hlm. 2-3.

ini menunjukkan bahwa adanya upaya peningkatan *akseibilitas* layanan fisik oleh BSI guna menunjang kenyamanan nasabah.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir ini telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor kehidupan, terutama di kalangan mahasiswa. Semakin meningkatnya jumlah mahasiswa yang menjadi nasabah digital bank syariah. Sebagai bagian dari generasi digital, mahasiswa lebih memilih dengan penggunaan teknologi dan cenderung lebih memilih layanan yang praktis serta mudah diakses. Mereka memanfaatkan layanan ATM dan *Mobile Banking* untuk kebutuhan transaksi harian seperti *transfer* uang, pembayaran tagihan, *top-up* dompet digital, dan sebagainya. Namun demikian, meskipun penggunaan layanan ini meningkat, belum tentu seluruh mahasiswa merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan.⁵

Mahasiswa saat ini sedang mengalami masa transisi, di mana sebelumnya mereka melakukan pembayaran biaya kuliah secara langsung dengan mendatangi bank dan menyetor tunai melalui teller. Namun kini, proses tersebut telah berubah karena Bank BSI telah menyediakan layanan mobile banking untuk memfasilitasi transaksi tersebut⁶. Akibatnya, setiap mahasiswa diwajibkan memiliki rekening dan akun mobile banking BSI agar dapat melakukan pembayaran secara mandiri.

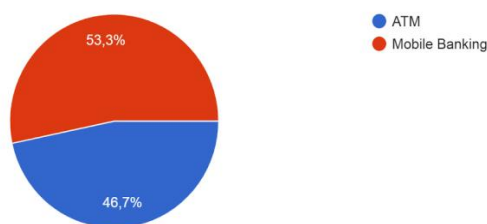
⁵ Astrid Kusuma Rahardaya dan Irwansyah, "Studi Literatur Penggunaan Media Sosial Tiktok Sebagai Sarana Literasi Digital Pada Masa Covid-19", *dalam jurnal Teknologi dan Informasi Bisnis*, Volume 3, No. 2, Juli 2021, hlm. 309-310.

⁶ Nafisah Rizki Ramadhani, Yoiz Shafwa Shafrani, Wahyu Rachmawati dan Rizmah Nabila, "Analisis SWOT Financial Teknologi Pada Layanan BSI Mobile Di era Disruptip", *dalam jurnal Organsasi dan Manajemen Indonesia*, Volume 3, No. 1, hlm. 3-4

Berdasarkan data yang diperoleh dari survei yang dibagikan oleh peneliti melalui *Google Form*, survei tersebut dilaksanakan pada tanggal 19 Maret 2025 kepada 30 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary jurusan perbankan syariah angkatan 2021. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui sebagian jumlah mahasiswa yang memanfaatkan layanan *Mobile Banking* dan ATM milik Bank Syariah Indonesia.

Gambar I.1
Transaksi Yang Digunakan Oleh Nasabah

Layanan digital apa yang lebih sering anda gunakan untuk transaksi perbankan syariah indonesia
30 jawaban



Berdasarkan hasil penyebaran survey diatas dapat dilihat bahwa dari 25 mahasiswa, yang menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI sebesar 53,3% dan ATM BSI 46,7%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian mahasiswa lebih banyak menggunakan *Mobile Banking*.

Penelitian juga melakukan wawancara dengan nasabah pengguna layanan *Self Service Technology* dengan Saudari tika⁷:

Menurut saya, penerapan layanan mandiri seperti ATM dan *Mobile Banking* di BSI sudah sangat membantu pegawai bank dan dapat memberikan kemudahan untuk nasabah terutama saya, Layanan ini membuat transaksi saya lebih cepat dan saya tidak perlu datang ke kantor cabang. Tetapi kendala yang saya dapat pada ATM sering kali mesinnya mengalami gangguan teknik atau jumlah mesin ATM terdekat masih

⁷ Tika, Nasabah BSI, *Wawancara* (Padangsidimpun, 21 April 2025. Pukul 9.00 WIB).

terbatas, Kalau Untuk *Mobile Banking* saya juga sering mengalami aplikasi error saat login, dan lemot.

Wawancara dengan saudari Fitri⁸:

Kalau dari sisi kenyamanan saya suka karena tidak perlu antri lagi sehingga memudahkan saya ber transaksi lebih menghemat tenaga dan menghemat waktu bias dilakukan dirumah ketika rebahan, minus nya aplikasinya lemot sering gangguan, saya pernah juga mengalami gagal transaksi, kadang transaksi belum berhasil tapi saldo udah terpotong.

Wawancara dengan Saudari Indah:⁹

Saya pengguna bank syariah dengan adanya layanan yang saudari katakan merasa menghemat segalanya yaitu salah satunya tenaga dan waktu, dan menurut saya juga teknologi nya bagus, tapi gak semua orang bias langsung mengerti cara pakainya. Saya ni orang tua, dan kadang bingung pakai mobile banking, belum lagi kadang jaringan nya lambat, dan ATM dari bank syariah itu kadang harus ke kota dulu. Itu saja yang bikin saya merasa kurang puas.

Beberapa masalah yang mengganggu kenyamanan nasabah sebagai pengguna layanan *Self Service Technology*. Seperti, nasabah digital bank syariah menyampaikan bahwa layanan *Mobile Banking* sering mengalami kendala teknik, seperti aplikasi yang error, keluar sendiri saat digunakan, saldo yang tidak langsung ter-update, hingga transaksi yang gagal meskipun jaringan stabil.

Kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan perbankan. Nasabah yang merasa puas akan cenderung loyal, merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain, dan tetap menggunakan produk serta layanan yang ditawarkan. Dalam situasi ini, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai nasabah digital bank syariah, antara lain: kemudahan penggunaan (*user friendly*), kecepatan transaksi,

⁸ Fitri, Nasabah BSI, *Wawancara* (Padangsidempuan, 21 April 2025. Pukul 9.25 WIB).

⁹ Indah, Nasabah BSI, *Wawancara* (Padangsidempuan, 21 April 2025. Pukul 9.45 WIB).

keandalan sistem, kenyamanan akses, keamanan data, serta kualitas layanan teknis dari fitur-fitur SST seperti ATM dan *mobile banking*¹⁰.

Penelitian dari Aulia Rizka Rahmadayanti menyatakan:” Secara parsial *Automatic Teller Machine/ATM* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, *Mobile Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara simultan *Automatic Teller Machine/ ATM* dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Melihat pentingnya peran *Self-Service Technology* dalam memberikan pelayanan yang efisien dan memuaskan, maka perlu dilakukan penelitian yang menganalisis pengaruh dari dua komponen utama SST, yaitu ATM dan *Mobile Banking*, terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah digital bank syariah di Indonesia. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pihak perbankan tentang aspek-aspek mana saja yang perlu ditingkatkan demi meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya dari kalangan mahasiswa yang merupakan generasi penerus pengguna layanan keuangan syariah

Berdasarkan latar belakang dan uraian tersebut, peneliti menganggap perlu adanya penelitian mengenai **“Analisis Faktor Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia”**.

¹⁰ Muhammad Zakiy, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *dalam jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 3, No. 1, Januari 2017, hlm. 27-28.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan teknologi perbankan menuntut bank syariah untuk menyediakan layanan digital berbasis *Self-Service Technology* (SST), namun belum seluruh nasabah, khususnya mahasiswa, merasa puas terhadap layanan tersebut.
2. Mesin ATM yang disediakan oleh digital bank syariah terkadang mengalami kendala teknis seperti kerusakan, keterbatasan fitur, atau antrian yang panjang, yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah.
3. Aplikasi *Mobile Banking* sering kali mengalami gangguan sistem, kurangnya fitur yang dibutuhkan mahasiswa, dan tampilan yang kurang responsif sehingga mengurangi kenyamanan dalam bertransaksi.
4. Mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan digital memiliki harapan dan kebutuhan tertentu terhadap kualitas layanan yang cepat, aman, dan *efisien*, namun belum sepenuhnya terpenuhi.

C. Batasan Masalah

Dengan adanya suatu permasalahan yang dijelaskan dilatar belakang. Maka untuk memberikan arah yang lebih jelas dalam penelitian ini penulis membatasi pada masalah-masalah yang terkait dengan Analisis Faktor *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan program studi Perbankan Syariah angkatan 2021.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah variabel penelitian yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai makna setiap variabel sebelum dilakukan analisis¹¹. Untuk memperjelas maksud dari judul penelitian ini, peneliti menyertakan definisi operasional variabel dari variabel-variabel yang berkaitan. Definisi operasional tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut

Tabel I .2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan perbandingan atas kinerja layanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diinginkan ¹²	1. Kesesuaian Harapan 2. Kinerja Pelayanan 3. Kesiadaan merekomendasikan kepada teman dan keluarga.	Ordinal
ATM (X ₁)	ATM adalah mesin otomatis yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan ¹³ .	1. Ketersediaan Mesin ATM. 2. Keandalan Mesin ATM 3. Kenyamanan Lingkungan	Ordinal
Mobile Banking (X ₂)	Mobile Banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui aplikasi atau	1. Kemudahan Penggunaan 2. Ketersediaan Fitur 3. Keandalan Sistem 4. Keamanan Layanan	Ordinal

¹¹ V. Wiratmaja Sujarweni, *Metodologi Penelitian, Cet. 1* (Yogyakarta Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 86-87

¹² Bahrani, *Pelayanan Dalam Dunia Perguruan Tinggi Kepuasan Dan Metode*, (Aceh Syiah Kuala University Press, 2022), hlm. 62.

¹³ Adi Sulisty Nugroho, *"Mengenal Perbankan Indonesia Konsep Bank, Praktik Bank", Dan Karier Banker* (Bogor: Guepedia, 2020), hlm. 116.

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
	<i>platform</i> di perangkat seluler ¹⁴ .		

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan nasabah pada digital bank syariah Indonesia?
2. Apakah terdapat pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada digital bank syariah Indonesia?
3. Apakah terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada digital bank syariah?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui apakah *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital bank syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah *Mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna pada digital bank syariah.
3. Untuk mengetahui apakah *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital bank syariah Indonesia.

¹⁴ Uly Handayani Mukhra, Jasman J. Makruf, T. Meldi Kesuma, Ahmad Nizam, dan M. Ridha Siregar, "*Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*", (Aceh : Syiah Kuala University Press , 2024), hlm. 50.

G. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sumber penambah pengetahuan dan wawasan kepada penulis terkait dengan yang diteliti.

2. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Bagi para akademisi penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, Khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi peneliti berikutnya, yang membahas hal yang sama dengan judul penelitian ini.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah informasi dan pengetahuan yang luas serta sebagai penambah wawasan tentang Analisis Faktor *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia.

4. Bagi Praktisi

Penelitian ini bermanfaat bagi praktisi sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan *Self-Service Technology* (SST), sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital bank syariah Indonesia.

H. Sistematika Pembahasan

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

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

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

Bab III Metode Penelitian, didalamnya memuat tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, instrument pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis data

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

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

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Teori *Technology Acceptance Model* / TAM

Technology Acceptance Model / TAM pertama kali dikembangkan oleh Davis (1986) sebagai kerangka untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Teori TAM menyatakan bahwa dua factor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna adalah¹⁵:

- a. *Perceived Usefulness* (PU) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya.
- b. *Perceived Ease Of Use* (PEOU) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu bebas dari usaha yang berat.

Kedua faktor ini akan memengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi, termasuk layanan perbankan digital., TAM dapat digunakan untuk menganalisis sejauh mana kemudahan digunakan untuk layanan seperti ATM dan *Mobile Banking* memengaruhi kepuasan serta keputusan naabah dalam menggunakannya.

¹⁵ Nastiti Pertiwi, Osa Omar Sharif, "Minat Perilaku Penggunaab Youtube Sebagai Sumber Pembelajaran Dengan Pendekatan TAM", dalam *jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Volume 12, No. 1, Februari 2019, hlm. 10.

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan sejauh mana seseorang merasa puas setelah membandingkan hasil dari produk atau layanan yang diterima dengan harapannya. Selain itu kepuasan juga dapat diartikan sebagai penilaian fitur produk atau jasa baik tingkat yang menyenangkan dengan pemenuhan konsumsi serta harapan konsumen termasuk tingkat pemenuhan yang rendah ataupun tinggi.¹⁶

Menurut Oliver dan Barnes, kepuasan merupakan tanggapan dari nasabah atas terpenuhinya kebutuhan yang menunjukkan bahwa penilaian nasabah atas barang atau jasa tersebut memberikan tingkat kenyamanan yang berkaitan dengan kebutuhan konsumen. Konsumen yang tidak puas pada barang dan jasa yang di konsumsinya ia akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya¹⁷.

Menurut Kotler¹⁸, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon emosional berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan harapan dengan hasilnya dari kinerja suatu produk. Jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan, maka layanan dianggap kurang berkualitas. Namun, jika sesuai dengan harapan, maka layanan tersebut dianggap memuaskan. Nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang mereka terima tersebut memenuhi kebutuhan yang diinginkan mereka.

¹⁶ Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", dalam *jurnal Ecodemica*, Volume 2, No. 2, September 2018, hlm. 313-314

¹⁷ James G. Barnes, "*Secret Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*", (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 64.

¹⁸ Philip kotler, *Manajemen Pemasaran*, hlm. 56.

Sedangkan menurut Lupiyoadi dan Hamdani, Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya¹⁹. Kepuasan pelanggan adalah sangat penting bagi perusahaan karena dapat menciptakan loyalitas, meningkatkan citra perusahaan, dan menjadi sumber promosi dari nasabah ke nasabah lainnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen atau nasabah merupakan hasil dari penelitian individu terhadap suatu produk atau layanan, yang didasarkan pada perbandingan antara harapan sebelum menggunakan dan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakannya. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai harapan, maka akan timbul rasa kecewa. Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan sebuah perusahaan, khususnya dalam sektor perbankan.

a. Cara Mengevaluasi Kepuasan Nasabah

Evaluasi kepuasan nasabah adalah langkah penting bagi bank atau lembaga keuangan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu berikan nasabah puas, Berikut adalah beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan nasabah :

¹⁹ Lupiyoadi, Rambat, dan A, Hamdani, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 180.

- 1) Keandalan (*reliability*) Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera.
- 2) Bukti langsung (*tangibles*) Bukti langsung adalah salah satu dimensi dari kualitas layanan yang mencakup aspek fisik atau berwujud yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan.
- 3) Jaminan (*assurance*) Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.²⁰

b. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh beberapa faktor dari produk tersebut, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi juga yaitu²¹

1) Produk

Pelayanan produk yang baik dapat memengaruhi minat dan harapan konsumen. Penilaian terhadap layanan produk ini biasanya didasarkan pada jenis produk, kualitas atau mutu produk, serta ketersediannya.

2) Harga atau Biaya Layanan

Besarnya biaya yang dikeluarkan oleh nasabah dalam menggunakan produk atau jasa bank, yang akan mempengaruhi persepsi mereka terhadap nilai layanan.

²⁰ Fiqri Satria Eka Nugaha dan Dyah Astarini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah”, *dalam jurnal Ekonomi Trisakti*, Volume 3, No.1,(2023), hlm.3.

²¹ Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni, “Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking ”, *dalam jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis*, Volume 5, No. 1, (2020), hlm. 38-39.

3) Keamanan dan Kepercayaan

Tingkat keamanan data dan transaksi yang dirasakan oleh nasabah serta kepercayaan terhadap sistem dan reputasi bank.

4) Kualitas Layanan

Sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, seperti keramahan pegawai, ketepatan waktu, dan kemudahan proses.

5) Responsivitas

Kemudahan bank dalam merespons keluhan, pertanyaan, atau kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana layanan atau produk yang diberikan oleh suatu perusahaan, termasuk bank, mampu memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Beberapa indikator utama kepuasan nasabah yaitu²²:

1) Kesesuaian Harapan

- a) Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan
- b) Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi yang diharapkan

²² Riswandhi ismail, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Sebagai Preditor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah", *dalam jurnal Organisasi dan Manajemen*, Volume 10, No. 2, hlm. 181.

2) Kinerja Pelayanan.

- a) Pegawai BSI dapat bekerja dengan tanggung jawab dan professional.
- 3) Kesiadaan merekomendasikan kepada teman atau keluarga serta mampu memberikan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
 - a) Menyarankan kepada teman atau keluarga menggunakan produk yang ditawarkan karena mudah dalam bertransaksi.
 - b) Menyarankan kepada teman atau keluarga produk yang ditawarkan karena layanan yang diberikan memuaskan.

3. *Self Service Technology*

Self Service Technology secara umum adalah teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi atau mendapatkan layanan secara mandiri, tanpa perlu interaksi langsung dengan petugas layanan.²³ Contohnya layanan digital seperti sistem *online*, *mobile banking* yang diakses melalui ponsel atau perangkat pintar. Penggunaan mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) menjadi salah satu strategi perbankan dalam menjaga kepuasan nasabah dan membangun loyalitas, sekaligus menciptakan keunggulan bersaing agar tetap mampu bertahan dan bersaing di industri perbankan²⁴.

²³ Wihayatun Hasanah dan Fajri Ryan Isnandar, "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan nasabah pada bank umum Syariah", *dalam jurnal At-Tamwil : Islamic Economic and Finance Journal*, Volume 3, No.2,(2024), hlm. 2-3.

²⁴ Hafidah Ayu Kusnadi, Nurbaiti dan Nursantri Yanti, "Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, *dalam jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, Volume 2, No. 1, Januari 2024, hlm. 70-71

Self Service Technology merupakan inovasi layanan berbasis teknologi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi atau mengakses layanan perbankan secara mandiri. Melalui teknologi ini, nasabah tidak perlu lagi mengantri di kantor bank karena dapat menggunakan layanan tersebut dengan mudah, kapan saja dan di mana saja. contohnya seperti *Automatic Teller Machine* dan *Mobile banking*.

a. *Automatic Teller Machine/ATM*

Automatic Teller Machine/ATM, atau yang biasa disebut Anjungan Tunai Mandiri, adalah sebuah mesin komputer yang terhubung dengan jaringan perbankan, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa perlu bantuan teller atau petugas bank. Mesin ATM kini tidak hanya tersedia di kantor cabang bank, tetapi juga dapat ditemukan di berbagai lokasi strategis seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandara, pasar, dan tempat umum lainnya.

Setiap pemilik kartu ATM memiliki *Personal Identification Number* (PIN) yaitu nomor identifikasi untuk seorang nasabah pemegang kartu ATM²⁵ dan hanya yang bersangkutan sendiri yang mengetahuinya. ATM itu sendiri merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara

²⁵ Elizamiharti, Amuharnis, Indri Yeni dan Ardarini Rahmadani, “Aplikasi Pendataan Lokasi Bank, ATM, dan SPBU di Kota Padang berbasis Android”, *dalam jurnal Ruang Teknik Journal*, Volume 4, No. 1, Januari 2021, hlm. 117-118

otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari atau satu minggu termasuk hari libur. Manfaat dari penggunaan kartu ATM adalah:²⁶

- 1) Kemudahan akses nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja, bahkan diluar jam operasional bank, karena atm tersedia 24/7. Sebagaimana berdasarkan potongan QS. Al-Baqarah ayat 185 :

بِيرِئِدُ اللّٰهُ لِيُسْرِبِكُمْ رِيْئُوْلًا لُّعْسَرِبِكُمْ...

Artinya : “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesulitan bagimu”.

- 2) Keamanan Transaksi: Sistem PIN dan *autentifikasi*, transaksi melalui ATM Relatif Aman Dibandingkan Membawa Uang Tunai Dalam Jumlah Besar

Keamanan dalam bertransaksi melalui ATM dijaga dengan penggunaan PIN (*Personal Identification Number*), yang berfungsi melindungi akses terhadap rekening nasabah. Melalui layanan ATM, nasabah dapat mengakses rekeningnya untuk melakukan berbagai jenis transaksi keuangan, baik berupa penarikan tunai maupun transaksi non-tunai, seperti cek saldo, pembayaran tagihan kartu kredit, tagihan listrik, pembelian pulsa, dan lain-lain.

Fasilitas ATM yang disediakan oleh Bank merupakan salah satu bentuk usaha dalam memberikan kemudahan layanan kepada nasabah.

Beberapa kemudahan tersebut antara lain sebagai berikut:

²⁶ Rully Trihantana dan Ria Kusumaningrum, "Prefensi Masyarakat Kecamatan Pamijahan Dalam Pemanfaatan Self service Technologies di Bank Syariah (Studi pada kecamatan Bogor, Jawa Barat)", dalam *jurnal Sahid Banking Journal*, Volume 1, No. 1 (2021), hlm 31-35.

1) *Perceived ease of use* (Kemudahan penggunaan)

Kemudahan penggunaan adalah suatu keyakinan yang berkaitan dengan proses dalam mengambil keputusan, dimana jika seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi dapat mempermudah pekerjaannya, maka ia akan cenderung menggunakannya. Aspek ini dinilai melalui beberapa indikator kemudahan, seperti kemudahan untuk dipahami, kesederhanaan, dan kemudahan dalam pengoperasian. Jika nasabah merasa bahwa ATM mudah dimengerti dan dioperasikan, mereka akan menilai bahwa penggunaan ATM dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih dan tanpa banyak usaha, sehingga penggunaannya akan menjadi lebih sering.

2) *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan merupakan bagian penting dalam membangun hubungan yang kuat antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, sebagai penyedia layanan ATM, bank memiliki tanggung jawab untuk senantiasa memelihara kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah. Kepercayaan atau trust adalah sikap yakin dari satu pihak terhadap pihak lainnya dalam suatu interaksi, berdasarkan harapan bahwa pihak tersebut akan melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya. Tingkat kepercayaan nasabah dapat terlihat dari keyakinan mereka bahwa transaksi melalui ATM aman dan dapat diandalkan, meskipun dilakukan tanpa kontak langsung dengan petugas bank.

3) *Perceived Risk* (risiko)

Melalui layanan ATM, nasabah memiliki persepsi terhadap berbagai risiko seperti kehilangan data, pencurian, biaya tinggi, dan penipuan. Untuk mengurangi risiko-risiko tersebut, kartu ATM yang diterbitkan oleh bank di Indonesia kini telah dilengkapi dengan teknologi chip dan PIN enam digit. Teknologi chip ini merupakan kartu yang memiliki integrated circuit dan mengikuti standar internasional yang berlaku secara global. Penggunaan chip bertujuan untuk menekan kemungkinan terjadinya pemalsuan kartu serta pencurian data pribadi. Selain itu, chip juga meningkatkan efisiensi karena mampu menjalankan berbagai fungsi melalui aplikasi multifungsi dan memiliki kapasitas penyimpanan data yang lebih besar.

Indikator Kepuasan Pengguna *Automatic Teller Machine* (ATM)

- a) Ketersediaan Mesin ATM
- b) Keandalan Mesin ATM
- c) Kenyamanan Lingkungan

b. *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan fasilitas dari perbankan yang memanfaatkan jaringan komunikasi yang dapat dioperasikan melalui handphone. *Mobile banking* menyediakan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, asuransi),

pembelian pulsa, kecuali penarikan tunai²⁷, pihak perbankan berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi. Dengan hal tersebut, seseorang berminat menggunakan teknologi jika teknologi dapat memberikan manfaat yang positif. Kelebihan dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu :

- 1) Akses 24 jam dari mana saja.
- 2) Praktis dan mudah , *Mobile Banking* memungkinkan transaksi cepat seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa.
- 3) Fitur lengkap.
- 4) Hemat biaya.

Kekurangan dalam menggunakan *Mobile Banking* yaitu :

- 1) Keterbatasan fitur, beberapa bank mungkin tidak menawarkan semua layanan melalui *Mobile Banking*, sehingga nasabah harus tetap mengunjungi bank untuk transaksi tertentu.
- 2) Resiko keamanan, resiko pencurian data, hacking, atau penipuan jika pengguna tidak berhati-hati.
- 3) Keterbatasan ukuran layar.²⁸

²⁷ Devi Srikandi, Nofinawati, dan Sarmiana Batubara, "Determinan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Berbagai Ziswaf Pada BSI Mobile", *dalam jurnal Jisfim: Jurnal Of Islamic Social Finance Management*, Volume 3, No. 1 (2022), hlm.. 3.

²⁸ Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, "Manfaat Dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking", *dalam jurnal Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 12, No. 2, (2022) hlm. 175-177.

Indikator Kepuasan Pengguna *Mobile Banking*

- 1) Kemudahan Penggunaan.
- 2) Ketersediaan Fitur
- 3) Keandalan Sistem
- 4) Keamanan Layanan.²⁹

3. Hubungan *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah

a. *Automatic Teller Machine* Terhadap Kepuasan

Automatic Teller Machine (ATM) memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan menyediakan kemudahan akses terhadap layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Dalam dunia yang serba cepat, nasabah mengharapkan layanan perbankan yang praktis dan efisien tanpa harus bergantung pada jam operasional bank atau antrian panjang di cabang. Dengan ATM, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti penarikan tunai, penyetoran, transfer, pembayaran tagihan, hingga pengecekan saldo, hanya dengan beberapa langkah sederhana³⁰.

Namun, tingkat kepuasan nasabah terhadap ATM sangat bergantung pada beberapa faktor, seperti keandalan mesin, ketersediaan uang tunai, kemudahan navigasi menu, dan keamanan transaksi. Jika ATM sering mengalami gangguan, kehabisan uang tunai, atau tidak terletak di lokasi yang aman, hal ini dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena

²⁹ Eristya Maya Safitri, Adelia Sefri Safitri, Syahroni Rizki Hari, "Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur", dalam *jurnal Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, Volume 2, No. 1,(2020), hlm. 13-15.

³⁰ Septi Handayani dan Merri Anitasari, "Karakteristik Pengguna *Mobile Banking* Di Kota Bengkulu", dalam *jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 10, No. 14, Maret 2022, hlm. 353-354.

itu, bank perlu memastikan bahwa mesin ATM selalu berfungsi dengan baik, mudah diakses, dan dilengkapi dengan fitur keamanan yang memadai, seperti pengawasan kamera CCTV dan proteksi terhadap skimming atau pencurian data. Singkatnya, ATM dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan menawarkan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan aman.³¹ Namun, untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, penting bagi bank untuk terus memelihara kualitas layanan dan keandalan ATM agar tetap menjadi solusi yang efektif bagi kebutuhan perbankan nasabah.

b. *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan

Mobile Banking memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, terutama di era digital yang mengutamakan kenyamanan dan akses cepat. Dengan *Mobile Banking*, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan melalui perangkat seluler kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang bank atau ATM. Ini memberikan fleksibilitas luar biasa bagi nasabah yang sering memiliki jadwal padat atau berada di lokasi yang jauh dari fasilitas perbankan fisik.

Salah satu faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah adalah kemudahan akses yang ditawarkan oleh *Mobile Banking*³². Dalam beberapa ketukan di layar *Smartphone*, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, cek

³¹ Yasicha Dwi Hafizhah, Edy Safri Rosa, "Tinjauan Atas Layanan E – Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank BUMN Kantor Cabang Pajajaran Bogor", dalam *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, Volume 2, No. 2, (2022), hlm. 214-216.

³² Mohammad Salman, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah", dalam *jurnal Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 1, No. 2, (2023), hlm. 31-33.

saldo, hingga investasi. Layanan ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga menawarkan kenyamanan karena dapat diakses dari mana pun, bahkan saat nasabah berada di luar negeri. Nasabah juga bisa memantau akun mereka secara *Real-Time*, memberikan kontrol yang lebih baik atas keuangan pribadi.

Selain itu, fitur keamanan yang terus ditingkatkan dalam *Mobile Banking*, seperti otentikasi dua faktor (2FA), verifikasi melalui sidik jari atau pengenalan wajah, serta enkripsi data, memberikan rasa aman kepada nasabah. Keamanan yang lebih baik ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi secara digital. Dengan proteksi yang ketat, risiko penyalahgunaan data dan pencurian identitas dapat diminimalkan, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah karena mereka merasa aman menggunakan layanan tersebut.³³

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian terhadap hasil-hasil penelitian. Adapun penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini adalah:

³³ Annisa Fitria, Aang Munawar, Pebi Paisal Pratama, "Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopronoto", *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, Volume 2, No. 1, (2021), hlm. 45.

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Aulia Riza Damayanti (Skripsi UIN Antasari Banjarmasin) 2024 ³⁴	Pengaruh Layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)	Hasil penelitian menunjukan bahwa secara parsial <i>automatic teller machine/ATM</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, <i>mobile banking</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2	Siti Fatima & Ema, (Jurnal Manajemen Perbankan, Vol 7 No 2), 2024 ³⁵	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>self service technology</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan digitalisasi berpengaruh secara langsung terhadap <i>self service technology</i> , dan digitalisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
3	Felita Restianti, dkk (Jurnal Akutansi, Manajemen & Perbankan Syariah, Vol 3 No 4), 2023 ³⁶	Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui <i>Self Service Technology</i> (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah	Hasil penelitian menunjukan bahwa: ATM dan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Adapun Internet Banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4	Ahmad Kasmir Nasution (Skripsi,	Pengaruh Penerapan <i>E-Banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan	Hasil dari penelitian ini adalah varaibel <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan

³⁴ Aulia Riza Damayanti, “Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah”, *Skripsi*, (UIN Antasari Banjarmasin, 2024), hlm. v.

³⁵ Siti Fatima dan Ema, “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi”, *dalam jurnal Manajemen Perbankan*, volume 7, No. 2, (2024), hlm. 74.

³⁶ Felita Restianti, Mila Fursiana, Salma Musfiroh, Titik Hianwati, dan Ainun Khabib “Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui Self Service Technology (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah”, *dalam jurnal Akutansi , Manajemen dan Perbankan Syariah*, Volume 3, No. 4, (2023), hlm. 1.

	UIN Syahada Padangsidimpuan) ²⁰²⁴ ³⁷ .	transaksi pada bank syariah Indonesia.	variabel <i>Automatic Teller Machine</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia.
5	Sahyu Siregar & Riyan Pradesyah (Jurnal Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam, Vol 4 No 2), 2023 ³⁸	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe	Hasil dari penelitian ini adalah variabel <i>Automatic Teller Machine</i> (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel <i>internet banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.dan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
6	Lulu Mumtaz Nazution(Skripsi, UIN Syahada Padangsidimpuan), 2023 ³⁹ .	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan Digital <i>Sharia Banking</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Self Service Technology</i> bernilai positif terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan <i>digital banking sharia</i> .

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu yang pertama persamaan penelitian ini dengan penelitian Aulia Riza Damayanti adalah sama sama meneliti kepuasan nasabah terhadap ATM dan *Mobile banking*. Perbedaannya adalah

³⁷ Ahmad Kasmir Nasution, "Pengaruh Penerapan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia.", *Skripsi*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 2024), hlm. i.

³⁸ Sahyu Siregar & Riyan Pradesyah, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe" *dalam jurnal Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*, volume 4, No. 2, (2023), hlm.114.

³⁹ Lulu Mumtaz Nazution, "Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan Digital *Sharia Banking*", *Skripsi*, (UIN Syahada Padangsidimpuan, 2023), hlm. i.

penelitian ini meneliti mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, sedangkan penelitiannya meneliti mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Siti Fatima & Ema adalah sama sama penelitian ini menggunakan variabel Independent yaitu Self Service Technology. Perbedaannya terletak pada penelitian Siti fatima& Ema ini menggunakan digitalisasi sebagai variabel moderasi, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel dependent dan independent.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Felita Restianti, dkk adalah sama sama penelitian ini menggunakan variabel *Self Service Technology*, sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian Felita Restianti dkk ini menggunakan 3 variabel Independen yaitu (X1) ATM, (X2) *Mobile Banking*, dan (X3) *Internet Banking*, Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 Variabel Independen yaitu(X1) ATM dan(X2) *Mobile Banking*.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Ahmad Kasmir Nasution adalah sama sama penelitian ini menggunakan variabel *Self Service Technology*, sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian Ahmad Kasmir Nasution ini menggunakan 3 variabel Independen yaitu (X1) ATM, (X2) *Mobile Banking*, dan (X3) *Internet Banking*, Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 Variabel Independen yaitu(X1) ATM dan(X2) *Mobile Banking*

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Sahyu Siregar & Riyan Pradesyah adalah sama sama penelitian ini variabel *Self Service Technology*, sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian Felita Restianti dkk ini

menggunakan 3 variabel Independen yaitu (X1) ATM, (X2) *Mobile Banking*, dan (X3) *Internet Banking*, Sedangkan penelitian ini menggunakan 2 Variabel Independen yaitu(X1) ATM dan(X2) *Mobile Banking*. dan lokasi penelitiannya

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Lulu Mumtaz Nasution dapat dilihat dari lokasi penelitian, Serta teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan angket kepada responden. Sedangkan perbedaannya terlihat pada variabel dependent yang mana peneliti Lulu Mumtaz Nasution menggunakan minat dan loyalitas, Sementara penelitian ini menggunakan kepuasan mahasiswa.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu konsep rancangan mengenai gambaran teori yang berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.⁴⁰ di dalam kerangka pikir peneliti menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti.

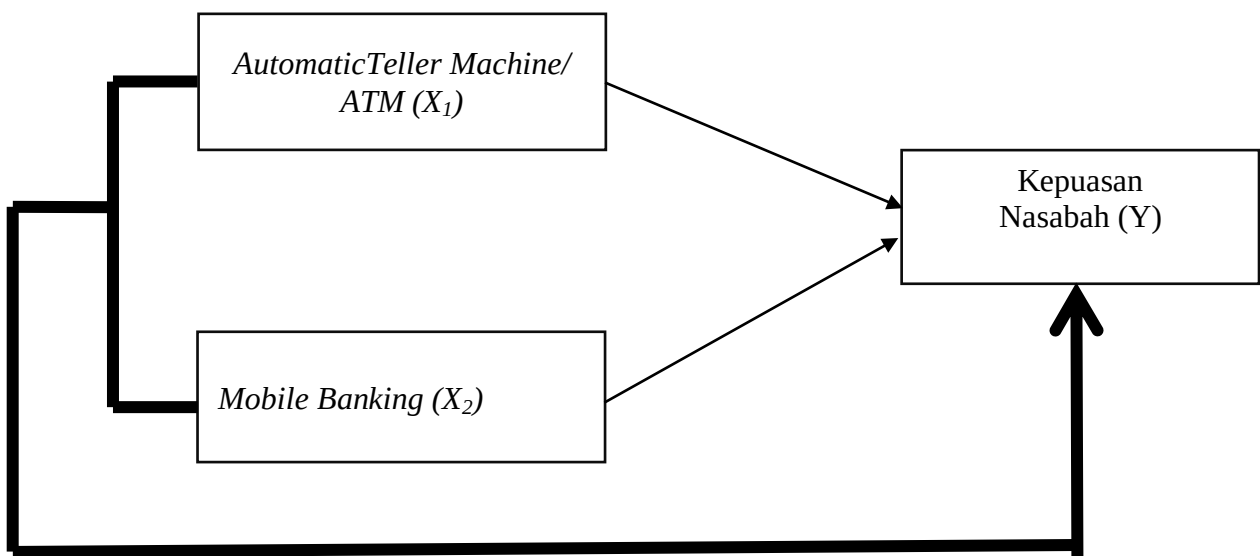
Kepuasan nasabah di bank merupakan aspek krusial untuk membangun rasa puas dan citra positif dimata nasabah. Hal ini dapat dicapai dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah terhadap layanan yang disediakan. Apabila bank mampu memberikan pelayanan yang optimal dan mengutamakan kepasan nasabah, maka hal tersebut akan berdampak paa variabel yang akan diteliti.

Self Service Technology dapat dikataka berkualitas dan sangat baik apabila mampu memenuhi harapan serta kebutuhan (keinginan) nasabah. Dalam

⁴⁰ Emy Sohila, *Metode Penelitian Pendidikan Matematika* (Bandung: CV. Cakra,2020), hlm. 217.

penelitian ini, akan dianalisis pengaruh dari dimensi fasilitas layanan Automatic Teller Machine/ATM (X1) dan Mobile Banking (X2), terhadap kepuasan nasabah (Y). di dalam kerangka pikir peneliti menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti

Gambar II.1 Kerangka Pikir



Keterangan =

 = Secara Parsial
 = Secara Simultan

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁴¹

H₁ = Terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine/ ATM* terhadap kepuasan nasabah pada digital bank syariah Indonesia.

H₂ = Terdapat pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pada digital bank syariah Indonesia.

H₃ = Terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine/ ATM*, dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pada digital bank syariah Indonesia.

⁴¹ Husain Usman, *Pengantar Statistika cara mudah memahami statistika Edisi Ketiga* (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 115.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan. Penelitian ini dimulai pada bulan Januari sampai Mei 2025.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian bersifat objektif yang mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik yang berbentuk jumlah atau angka-angka.⁴² penelitian ini yang dilakukan dengan cara langsung mendatangi responden ke tempat penelitian dengan mengumpulkan seluruh data yang dapat dihitung yang berhubungan dengan data numerik.

⁴² Basuki, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 5.

C. Populasi dan Sampel

Berikut penjelasan atas populasi dan sampel yaitu:

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan individu atau objek yang menjadi subjek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya⁴³. Populasi pada penelitian ini yaitu pada mahasiswa program studi perbankan syariah di UIN Syahada Padangsidimpuan angkatan 2021 yang berjumlah 162 mahasiswa. Dengan data sebagai berikut:

Tabel III.1 Populasi Penelitian

No	Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021	Jumlah
1	Laki-laki	51
2	Perempuan	111
Total		162 Orang

Sumber: Kasubbag Kemahasiswaan UIN Syahada Padangsidimpuan

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan yang digunakan untuk penelitian. proses pemilihan sampel dari populasi dengan tujuan mendapatkan kesimpulan umum mengenai populasi berdasarkan hasil penelitian terdapat sampel yang dipilih.⁴⁴ Adapun rumus yang digunakan dalam menentukan banyaknya sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin. Penelitian ini mengambil taraf signifikan sebesar 10% (0,1). Yakni sebagai berikut:

⁴³ Budi Gautama Siregardan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Medan: CV.Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm.97.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm.86.

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

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi (162)

e² = Taraf Kesalahan (10%)

Sehingga ukuran sampel pada penelitian ini dapat dilihat pada perhitungsn sebagai berikut :

$$N = \frac{162}{1 + 162 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{162}{1 + 1,62}$$

$$n = \frac{162}{2,62}$$

$$n = 61,83$$

Berdasarkan rumus di atas maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 61,83 orang, dan digenapkan menjadi 62 orang, Maka 62 orang ini yang nantinya akan menjadi responden dalam penelitian ini.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun instrumen pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Observasi Langsung

Pengumpulan data melalui observasi langsung atau pengamatan langsung adalah suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data dengan cara melihat secara langsung objek atau situasi yang sedang diteliti. Adapun teknik observasi langsung yang dilakukan dalam penelitian ini adalah peneliti mendatangi langsung tempat penelitian dan mengamati Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan informasi untuk keperluan penelitian yang dilakukan melalui Tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan responden. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur yang dilakukan oleh peneliti kepada tiga orang mahasiswa Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021.

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁴⁵ Kisi-kisi angket pada penelitian ini adalah:

⁴⁵ Muhammad Anwar, dkk, *Analisis Pemenuhan Ruang Terbuka Hijau Kota Makassar* (Gowa: Jariah Publishing Intermedia, 2020), hlm. 23.

Tabel 111.2 Skala Likert

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

Tabel III.3 Kisi-Kisi Kusioner Kepuasan Nasabah dan Self Service Technology

No	Variabel	Indikator	Nomor Pertanyaan
1	Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kesesuaian harapan 2. Kinerja Pelayanan 3. Kesiediaan merekomendasikan kepada teman dan keluarga	1,2,3,4 5,6,7,8 8,9,10,11
2	Layanan Automatic Teller Machine(ATM) (X ₁)	1. Ketersediaan Mesin ATM 2. Keandalan Mesin ATM 3. Kenyamanan Lingkungan	1,2 3,4 5,6,7
3	Layanan Mobile Banking (X ₂)	1. Kemudahan Penggunaan 2. Ketersediaan Mesin 3. Keandalan Sistem 4. Keamanan layanan	1,2 3,4 5,6,7 8,9

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

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dapat berupa gambar, moment, tulisan atau karya dari seseorang. Dokumentasi

dilakukan untuk membuktikan bahwa peneliti ini benar-benar dilaksanakan menyebarkan kusioner kepada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021.⁴⁶

E. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini menggunakan kriteria dengan menghubungkan masing-masing indikator dengan total indikator setiap variabel. Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrument melalui penyebaran angket variabel yang diberikan kepada mahasiswa responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda dengan alternatif jawaban, dan skor jawaban yang diberikan 5,4,3,2 dan 1.

1. Intrument dinyatakan valid:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikan 0.01 maka, indikator tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, dengan nilai signifikan 0,01 maka, indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi indikator yang digunakan dalam penelitian, Sehingga dapat dipastikan bahwa indikator tersebut dapat di andalkan. Hasil dari uji ini menunjukkan apakah

⁴⁶ Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian* (Yogyakarta: Innosian, 2017), hlm. 113.

instrument penelitian dapat diandalkan atau tidaknya. Uji Realibilitas dilakukan dengan menghitung Cronbach's Alpha dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan andai jika

- a. Jika Alpha $> 0,90$ maka reliabilitas sempurna.
- b. Jika Alpha $0,70 - 0,90$ maka reliabilitas tinggi.
- c. Jika Alpha antara $0,50-0,70$ maka reliabilitas moderat.
- d. Jika Alpha antara $< 0,50$ maka reliabilitas rendah.⁴⁷

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses atau usaha dalam mengelola data menjadi informasi baru sehingga karakteristik data lebih mudah dipahami dan bermanfaat untuk memperoleh pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistika deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui sejumlah ukuran penting dari data, seperti nilai rata-rata (mean), nilai tengah (median), nilai yang paling sering muncul (modus), total nilai (sum), simpangan baku (standar deviasi, ragam data (variance), rentang

⁴⁷ Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian* (Yogyakarta: Innosian, 2017), hlm. 114.

antara nilai tertinggi dan terendah (range), serta nilai minimum dan maksimum⁴⁸

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dilihat dari nilai signifikannya. Untuk penelitian ini uji normalitas menggunakan SPSS versi 24 dengan melihat *One-Sample Kolmogorov Smirnov*⁴⁹.

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

- a. Jika signifikan $> 0,1$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- b. Jika signifikan $< 0,1$ maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolenearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Untuk dapat menentukan suatu data berdistribusi normal atau tidak dilihat dari nilai

⁴⁸ Rochmat Aldy Purnomo, Analisis Statistika Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS, (Ponorogo, 2017), hlm. 37.

⁴⁹ Syofian, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 92.

signifikannya. Apabila nilai signifikan $> 0,10$, maka berdistribusi normal dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,10$ maka berdistribusi tidak normal.⁵⁰

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah uji yang memiliki kegunaan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas. Sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heterokedastisitas.

Uji heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Speraman Rho* yaitu dengan menguji tingkat signifikannya. Uji ini dapat dilakukan dengan meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut dari residualnya. Apabila nilai signifikan antara variabel independen dan residual absolut melebihi 0,1, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Adapun pedoman pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,1$ maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,1$ maka terjadi gejala heterokedastisitas.⁵¹

⁵⁰ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2018). Hlm. 243.

⁵¹ Duwi Priyanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, hlm. 43.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atas hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen. Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah, dan variabel bebanya adalah *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking*. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:⁵²

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \dots\dots\dots$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X = Variabel Independen

a = Nilai Kosntanta

b₁ b₂ = koefisien regresi variabel Independen

e = Error

Berdasarkan Persamaan regresi linear berganda sesuai dengan penelitian adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 ATM + \beta_2 MB + \varepsilon \dots\dots\dots$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Nilai konstanta

β₁β₂β₃ = Koefisien Regresi

⁵² Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 134

$X_1 = \text{Automatic Teller Machine}$

$X_2 = \text{Mobile Banking}$

$\varepsilon = \text{Standar Error}$

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu pernyataan yang kebenarannya belum dapat dipastikan dan masih memerlukan pembuktian melalui data atau fakta. Sebuah hipotesis bias diterima jika hasil penelitian mendukung pernyataan tersebut, namun dapat pula ditolak apabila hasil penelitian menunjukkan sebaliknya.

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen.

b. Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Taraf signifikansi 10%. Dengan kriteria sebagai berikut:⁵³

⁵³ Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2018). Hlm.

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 Diterima Dan H_a ditolak. artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

c. Uji Signifikansi simultan (Uji F)

Uji Simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji kelayakan data. Kriteria dalam uji F yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam berdiri bersamaan proses alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan berdasarkan peraturan presiden 52 tahun 2013 tentang perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Padangsidempuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang ditandatangani oleh presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini diundangi pada tanggal 6 Agustus oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsuddin pada lembaga negara Republik Indonesia tahun 2013 nomor 122.1 Tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Republik Indonesia No.93 tahun 2013 tentang organisasi dan Tata kerja IAIN Padangsidempuan yang diundangi di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsuddin pada lembaga negara Republik Indonesia tahun 2013 No 1459.

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

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

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

2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

a. Visi

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

b. Misi

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

3. Sejarah Singkat Program Studi Perbankan Syariah.

Berdasarkan keputusan Presiden No 11 Tahun 1997 tentang berdirinya Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Padangsidimpuan secara otonom, maka pada tahun 1998 Jurusan Syariah dibuka dan mendapat izin operasional tahun 2002. Setelah Jurusan Syariah beroperasi selama 7 tahun maka muncullah program studi baru yaitu Program Studi Perbankan Syariah. Program Studi Perbankan Syariah muncul di STAIN Padangsidimpuan pada

tanggal 22 Oktober 2009 dengan SK izin Penyelenggaraan Nomor Dj.II/614/2009. Pada saat itu Program Studi Perbankan Syariah merupakan bagian dari Program Studi di lingkungan Jurusan Syariah.

Pada tahun 2013, berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No 52 Tahun 2013 tentang perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan dan bersamaan dengan itu didirikannya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang sesuai dengan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 93 Tahun 2013 tentang organisasi dan tata kerja IAIN Padangsidimpuan. Hingga saat ini, FEBI mengampu enam Program Studi yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Manajemen Zakat dan Wakaf, Manajemen Bisnis Syariah, Akuntansi Syariah dan Manajemen Keuangan Syariah⁵⁴.

4. Visi dan Misi Prodi Perbankan Syariah

a. Visi

Terwujudnya Pusat Pengembangan Keilmuan dan Keahlian di Bidang Perbankan Syariah Berbasis MTeoantropoekosentris dan Berkontribusi di Tingkat Internasional.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan program pendidikan yang unggul di bidang ilmu perbankan syariah yang Berbasis Teoantropoekosentris.

⁵⁴ <http://febi.uinsyahada.ac.id/program-studi-perbankan-syariah/>, diakses 18 Mei 2025, Pukul 15:30 wib

- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif di bidang ilmu perbankan syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang perbankan syariah.
- 4) Membangun kerja sama dengan pemangku kepentingan di tingkat regional, nasional, dan internasional di bidang ilmu perbankan syariah.

B. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang diteliti valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana untuk menentukan r_{tabel} adalah dengan penentuan $df = n - 2$ berarti $df = 62 - 2 = 60$, dengan taraf signifikansi 10% atau 0,1 maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2108. Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada kolom *pearson correlation*. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Adapun hasil uji validitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Hasil Uji Validitas *Automatic Teller Machine*/ATM

Uji Validitas pada *Automatic Teller Machine* terdiri dari tujuh pernyataan. Seluruh pernyataan dinyatakan valid, jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya, hasil uji validitas variabel *Automatic Teller Machine*/ATM dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas *Automatic Teller Machine/ATM*

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
XI. ke 1	0,694	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2=62-2=60$, Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2108$	VALID
XI. ke 2	0,584		VALID
XI. ke 3	0,678		VALID
XI. ke 4	0,545		VALID
XI. ke 5	0,535		VALID
XI. ke 6	0,462		VALID
XI. ke 7	0,761		VALID

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji validitas pada variabel *Automatic Teller Machine/ATM* (X1) dengan 1-7 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan variabel *Automatic Teller Machine/ATM* (X1) dinyatakan VALID.

b. Hasil Uji Validitas *Mobile Banking*

Uji Validitas pada *Mobile Banking* terdiri dari Sepuluh pernyataan. Seluruh pernyataan dinyatakan valid, jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya, hasil uji validitas variabel *Mobile Banking* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas *Mobile Banking*

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2. ke 1	0,467	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 62 - 2 = 60$, Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2108$	VALID
X2. ke 2	0,552		VALID
X2. ke 3	0,540		VALID
X2. ke 4	0,410		VALID
X2. ke 5	0,542		VALID
X2. ke 6	0,499		VALID
X2. ke 7	0,587		VALID
X2. ke 8	0,580		VALID
X2. ke 9	0,596		VALID
X2. ke 10	0,573		VALID

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Berdasarkan pada tabel di atas hasil uji validitas pada variabel *Mobile Banking* dengan 1-10 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan variabel *Mobile Banking* (X2) dinyatakan VALID.

c. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Uji Validitas pada Kepuasan Nasabah terdiri dari sebelas pernyataan. Seluruh pernyataan dinyatakan valid, yaitu jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya, hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

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

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y. ke 1	0,410	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2=62-2=60$, Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,2108$	VALID
Y. ke 2	0,497		VALID
Y. ke 3	0,487		VALID
Y. ke 4	0,384		VALID
Y. ke 5	0,473		VALID
Y. ke 6	0,474		VALID
Y. ke 7	0,562		VALID
Y. ke 8	0,594		VALID
Y. ke 9	0,703		VALID
Y. ke 10	0,642		VALID
Y. ke 11	0,701		VALID

Sumber: hasil pengolahan data spss 24, 2025

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) dengan 1-11 item pernyataan menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} . Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan VALID.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dapat digunakan untuk melihat apakah data dalam penelitian reliabel atau tidak. Jika hasil *cronbach alpha* $> 0,70$ maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel begitu juga sebaliknya.

a. Hasil Uji Reliabilitas *Automatic Teller Machine*/ATM (XI)

Uji Reliabilitas pada *Automatic Teller Machine* (XI) terdiri dari tujuh pernyataan. Jika hasil *cronbach alpha* $> 0,70$ maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel begitu juga sebaliknya. Untuk lebih jelasnya, hasil uji

realibilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.4
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	7

Sumber: hasil pengolahan data spss 24, 2025

Berdasarkan hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel *Automatic Teller Machine (XI)* $0,723 > 0,70$, dengan demikian variabel *Automatic Teller Machine (XI)* dikatakan reliabel.

b. Hasil Uji Reliabilitas *Mobile Banking (X2)*

Uji Realibilitas pada *Mobile Banking (X2)* terdiri dari sepuluh pernyataan. Jika hasil *cronbach alpha* $> 0,70$ maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel. Untuk lebih jelasnya, hasil uji realibilitas Variabel *Mobile Banking* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.5
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	10

Sumber: hasil pengolahan data spss 24, 2025

Berdasarkan hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel *Mobile Banking (X2)* $0,720 > 0,70$, dengan demikian variabel *Mobile Banking (X2)* dikatakan reliabel.

c. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Uji Realibilitas pada Kepuasan Nasabah (Y) terdiri dari sebelas pernyataan. Jika hasil *cronbach alpha* $> 0,70$ maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel begitu juga sebaliknya Untuk lebih jelasnya, hasil uji realibilitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.6
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	11

Sumber: hasil pengolahan data spss 24, 2025

Berdasarkan hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) $0,762 > 0,70$, dengan demikian variabel Kepuasan Nasabah (Y) dikatakan reliabel.

3. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis dasar dalam perhitungan statistik, di mana tujuan analisis deskriptif ini untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), deviasi standar atau simpangan baku (*standar deviation*), nilai terendah (*minimum*), nilai tertinggi (*maximum*). Adapun analisis deskriptif pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.7
Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ATM	62	23.00	35.00	30.6290	2.90976
Mobile Banking	62	30.00	50.00	42.4839	3.78410
Kepuasan Nasabah	62	33.00	55.00	46.5806	4.27938
Valid N (listwise)	62				

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat dilihat pada variabel *Automatic Teller Machine* (X1) dengan jumlah sampel (N) yaitu sebanyak 62, nilai minimum yaitu 23, nilai maximum yaitu 35, dengan nilai rata-rata sebesar 30,62900 dan standar deviasinya 2.90976. Variabel *Mobile Banking* (X2) dengan jumlah sampel (N) yaitu sebanyak 62, nilai minimum yaitu 30, nilai maximum yaitu 50, dengan nilai rata-rata sebesar 42,4839 dan standar deviasinya 3,78410. Variabel Kepuasan Nasabah (Y) dengan jumlah sampel (N) yaitu sebanyak 62, nilai minimum yaitu 33, nilai maximum yaitu 55, dengan nilai rata-rata sebesar 46,5806 dan standar deviasinya 4,27938.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji data penelitian baik variabel dependen maupun variabel independen terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*, dengan ketentuan jika nilai *Asym Sig 2 tailed* $> 0,1$ maka data terdistribusi dengan normal, begitu juga sebaliknya. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan spss 24. Hasil uji normalitas ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.8
Hasil uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.60774053
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.041
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat dilihat hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp Sig. (2-tailed)*) sebesar 0,200. Nilai signifikansi lebih besar dari 0,1 ($0,200 > 0,1$). Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal dan memenuhi syarat uji parametric.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikoleneartitas

Uji multikoleneartitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikoleneartitas dilakukan dengan ketentuan jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi multikoleneartitas dalam penelitian. Jika $VIF < 10$ maka tidak terjadi

multikoleneartitas dalam penelitian.

Tabel IV.9
Hasil uji Multikoleneartitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	-1.949	1.248		-1.561	.124		
ATM	.031	.027	.021	1.125	.265	.998	1.002
MOBILE BANKING	1.120	.021	.991	53.523	.000	.998	1.002

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat diketahui nilai VIF dari tabel *Automatic Teller Machine/ATM* (X1) adalah $1.000 < 10$, dan nilai VIF dari tabel *Mobile Banking* (X2) adalah $1.000 < 10$. Jadi, dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel di atas lebih kecil dari 10.

Berdasarkan nilai tolerance untuk variabel *Automatic Teller Machine/ATM* $1.000 > 0,1$ dan *Mobile Banking* $1.000 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai tolerance dari kedua variabel adalah lebih besar dari 0,1, berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikoleneartitas dalam penelitian ini.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian

heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan teknik uji *Spearman Rho*, yaitu dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai absolute residual atau Abs_RES. Dengan ketentuan jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0,1 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.10
Hasil Uji Heterokedastisitas

Correlations					
			ATM	MOBILE BANKING	Unstandardized Residual
Spearman's rho	ATM	Correlation Coefficient	1.000	-.081	-.022
		Sig. (2-tailed)	.	.529	.863
		N	62	62	62
	MOBILE BANKING	Correlation Coefficient	-.081	1.000	.022
		Sig. (2-tailed)	.529	.	.867
		N	62	62	62
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.022	.022	1.000
		Sig. (2-tailed)	.863	.867	.
		N	62	62	62

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel *Automatic Teller Machine/ATM* (X1) yaitu $0,863 > 0,1$ dan nilai signifikansi dari variabel *Mobile Banking* (X2) yaitu $0,867 > 0,1$. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi dari dua variabel independen dalam penelitian ini lebih dari 0,1, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini.

6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel IV.11
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-1.949	1.248		.124
	ATM	.031	.027	.021	.265
	MOBILE	1.120	.021	.991	.000
	BANKING				
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24					

Persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$KN = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Sehingga rumus yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$KN = -1,949 + 0,031 \text{ ATM} + 1,120 \text{ MB}$$

Penjelasan dari persamaan di atas sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) adalah sebesar -1,949, menunjukkan bahwa variabel *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* ini dapat diartikan nilainya 0, maka kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syahada padangsidiimpulan

angkatan 2021. Sebesar -1,949.

- b. Nilai koefisien regresi *Automatic Teller Machine/ATM* sebesar 0,031, artinya apabila tingkat nilai pengguna *Automatic Teller Machine* meningkat 1 satuan maka kepuasan nasabah pada mahasiswa program Studi Perbankan Syariah UIN Syahada padangsidimpuan angkatan 2021 pada digital Bank Syariah Indonesia juga meningkat sebesar 0,031 dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien benilai positif antara *Automatic Teller Machine* dengan kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syahada padangsidimpuan angkatan 2021.
- c. Nilai koefisien regresi *Mobile Banking* sebesar 1,120, artinya apabila tingkat nilai pengguna *Mobile Banking* meningkat 1 maka kepuasan nasabah pada mahasiswa program Studi Perbankan Syariah UIN Syahada padangsidimpuan angkatan 2021 pada digital Bank Syariah Indonesia juga meningkat sebesar 1,120 dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien benilai positif antara *Mobile Banking* dengan kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syahada padangsidimpuan angkatan 2021.

7. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2), angka ini akan diubah ke dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) dapat

dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.12
Hasil Uji Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.990 ^a	.980	.979	.618
a. Predictors: (Constant), MOBILE BANKING, ATM				

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel diatas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,979 atau 97,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Automatic Teller Machine/ATM* (X1) dan *Mobile Banking* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021 sebesar 97,9%. Sisanya sebesar 2,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

b. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel *Automatic Teller Machine/ATM* (X1) dan *Mobile Banking* (X2) atau tidak terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia. Dengan ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, begitu juga sebaliknya. Berikut hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.13
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.949	1.248		-1.561	.124
	ATM	.031	.027	.021	1.125	.265
	MOBILE	1.120	.021	.991	53.523	.000
	BANKING					

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Dari hasil tabel di atas uji parsial (uji t) di atas, dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai t_{tabel} yang diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ dimana n = jumlah sampel dan k jumlah variabel independen, jadi $df = 62 - 2 - 1 = 59$, dengan pengujian sisi (signifikan = 0,1) diperoleh t_{tabel} sebesar 1,67109. Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat hasilnya sebagai berikut

- 1) Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) Variabel *Automatic Teller Machine/ATM* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,125 sedangkan t_{tabel} 1,67109. Sehingga $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($1,125 < 1,67109$). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine/ATM* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021.
- 2) Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) Variabel *Mobile Banking* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 53,523 sedangkan t_{tabel} 1,67109. Sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($53,523 > 1,67109$). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking*

berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021.

c. Uji simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel. Dengan ketentuan jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan hasil uji signifikansi Simutan (uji f) dapat dilihat hasilnya pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.14
Hasil Uji Simultan F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1094.567	2	547.283	1433.171	.000 ^b
	Residual	22.530	59	.382		
	Total	1117.097	61			
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						
b. Predictors: (Constant), MOBILE BANKING, ATM						

Sumber: hasil pengolahan data spss versi 24

Nilai f_{tabel} untuk nilai signifikan 0,1 dengan regression $df_1 = k - 1$ atau $2 - 1$ (k jumlah variabel) dan residual $df_2 = 62 - 2 - 1 = 59$ (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen) maka hasil yang diperoleh 4.00.

Dari hasil tabel di atas uji simultan (uji f) di atas, signifikansi simultan (Uji F) di atas memiliki nilai F_{hitung} sebesar 1433,177 sedangkan F_{tabel} sebesar 4,00, sehingga $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($1433,177 > 4,00$). Selanjutnya nilai untuk signifikan sebesar 0,000 sehingga nilai $sig < 0,1$ ($0,000 < 0,1$).

Jadi dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul *Analisis Faktor Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia*. Setelah peneliti melakukan penyebaran angket secara langsung kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021 dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS versi 24 adalah sebagai berikut.

Nilai konstanta (a) adalah sebesar -1,949, menyatakan bahwa jika *AutomaticTeller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* diasumsikan nilainya 0, maka kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syahada padangsidimpuan angkatan 2021, Sebesar -1,949.

Nilai koefisien regresi variabel *Automatic Teller Machine* bernilai positif sebesar 0,031, artinya apabila tingkat nilai *Automatic Teller Machine* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021 adalah meningkat dengan nilai 0,031, satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Automatic Teller Machine* dengan kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa

Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021.

Nilai koefisien regresi variabel *Mobile Banking* bernilai positif sebesar 1,120, artinya apabila tingkat nilai *Mobile Banking* meningkat sebesar 1 satuan maka Kepuasan nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021 adalah meningkat dengan nilai 1,120, satuan dengan asumsi nilai variabel independen lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Mobile Banking* dengan kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021.

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Automatic Teller Machine*/ATM terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa variabel *Automatic Teller Machine* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,125 sedangkan t_{tabel} 1,67109. Sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,125 < 1,57065$). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021. Hal ini disebabkan bahwa Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021 banyak mengeluhkan bahwa lokasi mesin ATM BSI masih terbatas terutama di sekitar lingkungan kampus atau tempat tinggal mereka, sehingga menyulitkan akses, selain itu, keandalan mesin juga

sering mengalami kendala teknis seperti mesin rusak, atau tidak dapat digunakan saat dibutuhkan seperti gangguan sinyal. Jadi dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan ATM disediakan sebagai bentuk *Self Service Technology*, namun ada beberapa yang belum bisa sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa sebagai pengguna. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menjelaskan bahwa layanan ATM tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Kasmir Nasution yang menyatakan bahwa *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil analisis data diatas, diketahui bahwa variabel *Automatic Teller Machine*/ATM tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia,

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Aulia Riza Damayanti jga menyatakan bahwa *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan, ini disebabkan bahwa semakin tinggi tingkat layanan dari ATM, tidak menentukan semakin tinggi juga kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

2. Pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021.

Berdasarkan hasil parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel *Mobile Banking* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 53,523 sedangkan t_{tabel} 1,67109. Sehingga

$t_{hitung} < t_{tabel}$ ($53,523 > 1,57065$). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh yang menyatakan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, pengembangan dan peningkatan kualitas layanan *Mobile Banking* menjadi strategi penting dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, variabel *Mobile Banking* menunjukkan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik layanan *Mobile Banking* yang diberikan oleh bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terutama mahasiswa.

Mobile Banking memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan perbankan tanpa harus datang langsung langsung ke kantor cabang atau ATM. Melalui aplikasi *Mobile Banking*, mahasiswa dapat melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengajuan produk keuangan lainnya dengan cepat dan praktis. Dan adanya fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan biometric login membuat mahasiswa merasa aman saat menggunakan *Mobile Banking*, sehingga rasa percaya terhadap sistem meningkat.

3. Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021.

Berdasarkan hasil uji signifikan simultan (Uji F) bahwa nilai f_{hitung} sebesar 1433,177 sedangkan f_{tabel} sebesar 4.00 sehingga selanjutnya untuk nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai $sig < 0,1$ ($0,000 < 0,1$). Hal ini menunjukkan bahwa *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada layanan digital Bank Syariah Indonesia.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nurjita Arnita, Miti Yarmunida & Yenti Sumarni yang menyatakan bahwa Layanan *Automatic Teller Machine/ ATM* dan *Mobile Banking* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia. Hal ini juga dapat dibuktikan berdasarkan perhitungan uji F yang memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 maka berarti variabel *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia.

D. Keterbatasan Penelitian

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

1. Peneliti hanya meneliti tentang *Faktor Self Service Technology* yaitu ATM dan *Mobile Banking* sebagai variabel X.
2. Objek yang digunakan untuk dianalisis sebagai sampel hanya 62 orang.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya berasal dari kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2021 di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Teknik pengumpulan data yang diukur hanya menggunakan kusioner.

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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan persamaan regresi linear berganda dengan rumus $KN = a + b_1X_1 + b_2X_2$, dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa variabel *Automatic Teller Machine* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 1,125 sedangkan t_{tabel} 1,67109. Sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,125 < 1,67109$). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021. Hal ini disebabkan bahwa Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021 banyak mengeluhkan ketika bertransaksi sering mengalami gangguan teknis, seperti tidak bisa digunakan tarik tunai, dan gangguan.
2. Berdasarkan hasil parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel *Mobile Banking* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 53,523 sedangkan t_{tabel} 1,67109. Sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($53,523 < 1,67109$). Jadi dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021. Hal ini menunjukkan *Mobile Banking* memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan perbankan tanpa harus datang langsung langsung ke kantor cabang atau ATM. Melalui aplikasi *Mobile Banking*, mahasiswa dapat melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengajuan produk keuangan lainnya dengan

cepat dan praktis. Dan adanya fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan biometric login membuat mahasiswa merasa aman saat menggunakan Mobile Banking, sehingga rasa percaya terhadap sistem meningkat.

3. Berdasarkan hasil uji signifikan simultan (Uji F) bahwa nilai f_{hitung} sebesar 1433,177 sedangkan f_{tabel} sebesar 4.00 sehingga selanjutnya untuk nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai $sig < 0,1$ ($0,000 < 0,1$). Hal ini menunjukkan bahwa *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada layanan digital Bank Syariah Indonesia.

B. Implikasi

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan yang lebih diuraikan menyatakan bahwa variabel *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* dalam penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia, pihak bank diuntungkan karena semakin banyak nasabah mempercayai layanan pada bank tersebut maka semakin optimal profit yang diterima.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dari kesimpulan yang telah disampaikan maka peneliti memberikan beberapa saran terhadap pihak Bank Syariah Indonesia, juga peneliti selanjutnya dan untuk nasabah/mahasiswa, Adapun saran-saran yang ingin disampaikan peneliti adalah

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat terus meningkatkan kualitas fitur *Self Service Technology*, Khususnya pada

kemudahan pengguna, keandalan sistem, dan keamanan transaksi, setiap Bank juga perlu memberikan edukasi atau pelatihan digital kepada nasabah Bank, baik melalui media social maupun layanan bantuan langsung, agar nasabah lebih memahami dan percaya dalam menggunakan teknologi layanan mandiri.

2. Bagi Nasabah / Mahasiswa

Bagi nasabah khususnya mahasiswa, diharapkan dapat lebih mengambil inisiatif untuk menyampaikan saran, keluhan, atau masukan kepada pihak bank apabila mengalami kendala dalam menggunakan layanan *Self Service Technology* seperti *Automatic Teller Machine/ ATM* dan *Mobile Banking*. Tindakan ini penting agar pihak bank dapat segera melakukan perbaikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain seperti, *Internet Banking*, *Customer Service Digital* atau kemudahan buka rekening online yang mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah pada digital Bank Syariah Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z., (2022). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust, (Jawa Timur Qiara Media)
- Agusnawati, R., Nurfadillah, Naldi Wiradana.,& Muktakmar, A., (2024), Efektivitas Evaluasi Strategi Dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi, *dalam Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, Volume 2 (1) , 88.
- Arnita, N., Yarmudina, M., & Sumarni, Y., (2023), Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia), *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, Volume 6 (1), 74.
- Bahrani., (2022), Pelayanan dalam Dunia Perguruan Tinggi (Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Metode, (Aceh Syiah Kuala University Press)
- Darmeinis & Yenny., (2022), Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryapronoto, *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, Volume 1 (1), 31-35.
- Fatimah, S.,& Ema, (2024) Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi, *Jurnal Manejemen Keuangan Nitro*, Volume 7 (2), 74.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P.P., (2021), Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopronoto, *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, Volume 2, No. 1, 45.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M., (2021), Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan, *Jurnal Ilmiah MagisterManajemen*,.Volume 3 (2), 173.
- Hafizhah, Y. D., Rosa. E. S., (2022) Tinjauan Atas Layanan E – Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank BUMN Kantor Cabang Pajajaran Bogor, *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, Volume 2 (2), 214-216.
- Ismail., (2020) Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah | *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Volume 10 (2), 181.

- Lubis, D. S., (2017), Faktor-faktor yang mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, *At-Tijarah*, Volume 3 (1), 38.
- Mukhra, U. H., Jasman, J., Makruf., Nizam, A., & S. M, R., (2024) Mobile Banking dalam Persepsi Privasi Nasabah, (Aceh: Syiah Kuala University Press)
- Mayjeksan, A., & Pibriani, D., (2020) View of Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ, *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, Volume 7 (1), 58.
- Nasution, L. M., (2023), Pengaruh Self Service Technology Terhadap Minat Dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan Digital Sharia Banking”, (UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan)
- Nugroho, A. S . (2020), Mengenal Perbankan Indonesia Konsep Bank, Praktik Bank, Dan Karier Banker. Bogor: Guepedia
- Nugraha, F. S. E., & Astarini, D., (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah, *Jurnal Ekonomi Trisakti*, Volume 3 (1), 3.
- Prawesty, N., Izzuddin, M. A., & Permadi, A., (2022), Pengaruh Kualitas Layanan ISP-S Pada Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perkuliahan Daring Masa Pandemi COVID 19 – Mix Method SERVPERF dan ICT, *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, Volume 11 (3), 2.
- Restianti, F., Fursiana, M. S., Hinawati, T., & Khabib, A., (2023), Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui Self Service Technology (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah, *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, Volume 3 (4), 1.
- Saputra, M. A. D., Rofioh, H. H., & Saputri, W., (2023), Pengaruh Internet Banking dan Mobile Banking Terhadap Kinerja Bank Umum Konvensional Di Indonesia, *Wacana Ekonomi Jurnal Bisnis Dan Akutansi*, Volume 22 (2), 135-136.
- Safitri, E. M., Safitri, A. S., & Hari, S. R., (2020), Analisis Keamanan Sistem Informasi E-Banking Di Era Industri 4.0: Studi Literatur, *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Robotika*, Volume 2 (1), 13-15.

- Salman, M., (2023), analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah, *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 1 (2), 31-33.
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto., (2022) Mafaat dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking, *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 2 (2), 175-177.
- Suprpto, E. H., & Setyawardani, D., (2023), Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Pemasaran Hubungan (Relationship Marketing) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya)” *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, Volume 11, (1), 223.
- Trihantana, R.,& Kusumaningrum, (2021) Prefensi masyarakat kecamatan pamijahan dalam pemanfaatan self service technologies di bank syariah(Studi pada kecamatan Bogor, Jawa Barat, *Sahid Banking Jornal*, Volume 1 (1) , 31-35.

CURICULUM VITAE
(DAFTAR RIWAYAT HIDUP)

DATA PRIBADI

Nama	: Putri Paramida
Jenis Kelamin	: Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir	: Aeknauli, 12 Juni 2003
Kewarganegaraan	: Indonesia
Agama	: Islam
Status	: Belum Kawin
Pekerjaan	: Mahasiswi
Anak Ke	: Dua (2) dari 5 bersaudara
Alamat Lengkap	: Tanjung Selamat, Kec. Kampung Rakyat, Kab. Labusel, Prov. Sumatra utara

DATA ORANG TUA

Nama Orang Tua:

Ayah	: Kurmi
Ibu	: Yusnaidar Nasution
Pekerjaan Orang Tua:	
Ayah	: Karyawan Swasta
Ibu	: Ibu Rumah Tangga

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2010-2015	: SD Negeri 112199 Kp. Padang
Tahun 2015-2018	: SMP N 1 Pangkatan X
Tahun 2018-2021	: SMK N 1 Pangkatan X

Surat Validasi Angket

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rini Hayati Lubis, M.P

NIP : 19870413 201903 2 011

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan peneliti yang berjudul “**Analisis Faktor *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia**”.

Yang disusun oleh:

Nama : Putri Paramida

Nim : 2140100089

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

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

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

Padangsidimpuan, April 2025
Validator

Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 19870413 201903 2 011

LEMBAR VALIDASI
ANGKET KEPUASAN NASABAH (Y)

Petunjuk :

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

Indikator	No. soal	V	VR	TV
Kesesuaian Harapan.	1,2,3,4			
Kinerja Pelayanan.	5,6,7,8			
Kesediaan Merekomendasikan kepada teman dan keluarga.	8,9,10,11			

Catatan.

1.
2.
3.

Padangsidimpun, April 2025
Validator

Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 19870413 201903 2 011

LEMBAR VALIDASI
ANGKET AUTOMATIC TELLER MACHINE (XI)

Petunjuk :

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

Indikator	No. Soal	V	VR	TV
Ketersediaan mesin ATM.	1,2			
Keandalan Mesin ATM.	3,4			
Kenyamanan Lingkungan.	5,6,7			

Catatan.

1.
2.
3.

Padangsidimpuan, April 2025
Validator

Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 19870413 201903 2 011

LEMBAR VALIDASI
MOBILE BANKING (X2)

Petunjuk :

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

Indikator	No. soal	V	VR	TV
Kemudahan Penggunaan.	1,2			
Ketersediaan Fitur.	3,4			
Keandalan Sistem.	5,6,7			
Keamanan Layanan .	8,9			

Catatan.

1.
2.
3.

Padangsidimpuan, April 2025
Validator

Rini hayati Lubis, M.P
NIP. 19870413 201903 2 011

ANGKET (KUESIONER) PENELITIAN

Kepada Yth.

Saudara/ Saudari

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saudara/saudari dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan maka saya,

Nama : Putri Paramida

Nim : 21 401 00089

Untuk membantu kelancaran ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan saudara/saudari untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujur jujurnya dengan kenyataan yang ada. Informasi yang saudara/saudari berikan sangatlah berarti dalam menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul **“Analisis Faktor Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia”** Dengan diperlukannya data-data dan informasi yang mendukung penelitian, maka dengan ini saya memohon kepada saudara/saudari untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Demikian atas bantuan dan partisipasi saudara/saudari berikan dalam mengisi lembar pernyataan tersebut saya mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Padangsidempuan, April 2025

Hormat saya,

Putri Paramida
NIM. 21 401 0008

ANGKET PENELITIAN
ANALISIS FAKTOR *SELF SERVICE*
***TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH**
PADA DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA

A. IDENTIFIKASI RESPONDEN

Kami memohon kesediaan Saudara/saudari untuk menjawab pernyataan-pernyataan berikut ini. Dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda ceklist (✓) pada kotak yang tersedia.

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dari jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda ceklist (✓) pada alternative yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Setiap pernyataan mohon berikan jawaban secara objektif untuk ukuran hasil penelitian. Berikut ini terdiri atas tiga pilihan jawaban, sebagai berikut :

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

4. Semua jawaban Saudara/saudari dijamin kerahasiannya
5. Pernyataan ini semata mata untuk tujuan penelitian

C. Daftar Pernyataan

1. Angket Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan mesin ATM dan <i>Mobile Banking</i> .					
2	Produk dan fitur yang ditawarkan BSI sesuai dengan kebutuhan saya sebagai nasabah.					
3	Saya merasa bahwa kualitas layanan BSI tidak mengecewakan saat bertransaksi.					
4	Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.					
5	Pegawai BSI memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.					
6	Permasalahan saya ketika bertransaksi ditangani dengan baik dan profesional.					
7	Petugas BSI memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.					
8	Saya akan menyarankan teman atau keluarga menggunakan layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i> karena puas dengan produk yang disediakan					
9	Saya akan menyarankan teman atau keluarga menggunakan layanan ATM dan <i>Mobile Banking</i> karena mudah dalam bertransaksi					
10	Jika ada teman atau keluarga yang membutuhkan layanan perbankan, saya akan menyarankan bank ini kepada mereka					
11	Pengalaman saya dengan layanan bank ini cukup baik untuk saya sarankan kepada orang lain					

2. Angket *Automatic Teller Machine* Pada Digital Bank Syariah Indonesia

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Mesin ATM BSI tersedia dalam jumlah yang memadai di sekitar tempat tinggal saya dan aktivitas saya.					
2	Saya jarang mengalami antrian panjang saat ingin menggunakan ATM BSI.					
3	Mesin ATM BSI jarang mengalami kerusakan atau gangguan saat bertransaksi.					
4	Proses saat bertransaksi di mesin ATM BSI berjalan lancar dan cepat					
5	Lokasi ATM BSI berada di lingkungan yang bersih dan terawat.					
6	Saya merasa aman dan tidak terganggu saat menggunakan ATM BSI, baik siang hari maupun malam hari.					
7	Suasana di sekitar ATM BSI mendukung kenyamanan saya saat bertransaksi					

3. Angket *Mobile Banking* Pada Digital Bank Syariah Indonesia

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI mudah digunakan					
2	Saya dapat dengan cepat memahami fitur-fitur yang ada di aplikasi <i>Mobile Banking</i> BSI					
3	<i>Mobile Banking</i> BSI menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan saya					
4	Saya merasa fitur-fitur seperti cek saldo, transfer dan pembayaran sangat membantu.					
5	Saya dapat melakukan hamper emua transaks perbankan melalui aplikasi BSI					
6	<i>Mobile Banking</i> BSI jarang mengalami gangguan saat digunakan.					
7	Sistem aplikasi jarang mengalami error saat saya melakukan transaksi.					
8	Informasi saldo dan transaksi yang ditampilkan selalu akurat					
9	Saya merasa aman menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> dalam bertransaksi.					
10	Data pribadi saya terlindungi saat menggunakan aplikasi <i>Mobile Banking</i> .					

Padangsidimpun,
Responden

Mei 2025

(.....)

AUTOMATIC TELLER MACHINE (XI)								
NO	XI.1	XI.2	XI.3	XI.4	XI.5	XI.6	XI.7	TOTAL
1	4	5	5	5	4	4	4	31
2	4	4	5	5	5	5	5	33
3	4	5	5	4	5	5	5	33
4	5	5	4	5	4	5	4	32
5	5	4	5	4	5	4	5	32
6	4	5	2	3	5	4	5	28
7	4	5	3	4	4	4	4	28
8	5	4	4	4	5	4	5	31
9	4	5	4	4	5	4	5	31
10	5	5	4	5	5	5	5	34
11	5	5	4	4	4	5	5	32
12	5	4	5	5	5	4	5	33
13	5	4	5	5	5	5	5	34
14	5	5	5	2	5	5	5	32
15	5	4	4	3	4	5	5	30
16	5	5	5	4	4	5	5	33
17	5	4	4	4	4	4	5	30
18	5	4	3	4	5	5	5	31
18	5	5	4	4	4	4	5	31
20	5	4	4	5	4	5	3	30
21	5	4	4	3	4	4	4	28
22	3	5	4	5	5	5	3	30
23	2	2	4	5	4	4	2	23
24	4	4	5	4	4	4	4	29
25	5	5	5	4	4	4	4	31
26	5	5	5	5	5	5	5	35
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	5	5	5	4	5	4	5	33
29	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	4	2	3	4	4	4	25
31	5	5	3	4	5	5	4	31
32	5	5	4	4	5	4	4	31
33	5	5	4	4	4	4	5	31
34	3	5	3	3	3	3	3	23
35	5	4	5	5	5	5	5	34
36	4	5	4	5	5	5	4	32
37	5	4	5	5	5	4	5	33
38	3	3	3	3	5	4	3	24
39	4	4	5	5	5	4	4	31
40	4	4	5	4	4	4	4	29
41	5	5	5	4	4	4	4	31
42	5	5	5	5	5	5	5	35

43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	5	5	4	5	4	5	33
45	5	5	5	5	5	5	5	35
46	4	4	2	3	4	4	4	25
47	5	5	3	4	5	5	4	31
48	5	5	4	4	5	4	4	31
49	5	5	4	4	4	4	5	31
50	5	5	4	4	5	4	4	31
51	5	4	4	4	4	4	4	29
52	5	4	4	4	4	4	4	29
53	5	4	4	4	5	4	4	30
54	5	5	5	5	5	4	5	34
55	4	5	5	5	5	5	5	34
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	4	4	4	5	5	4	4	30
58	3	3	4	4	5	5	3	27
59	5	5	5	5	5	4	5	34
60	4	4	3	4	5	5	4	29
61	3	3	4	4	4	5	3	26
62	5	5	5	4	4	5	5	33

MOBILE BANKING (X2)											
NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	44
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	41
6	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	43
7	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	39
8	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
9	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	45
10	4	4	4	5	3	5	4	2	4	2	37
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46
13	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
14	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	43
15	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	30
17	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44
18	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
18	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	41
20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
21	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	44
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
23	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	41
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
25	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	40
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
27	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42
28	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	47
29	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
30	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
31	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	45
32	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46
33	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	36
35	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	36
36	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	44
37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
38	4	4	5	5	5	5	4	2	2	2	38
39	5	5	3	5	4	4	2	3	3	3	37
40	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	41
41	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	47
42	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	38

43	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
44	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	43
45	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	42
46	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	42
47	5	4	4	5	4	4	5	1	3	1	36
48	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
50	5	4	5	4	5	5	4	2	3	2	39
51	4	4	5	4	3	5	3	4	5	5	42
52	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44
53	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
55	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	46
56	3	5	5	4	5	5	4	4	3	3	41
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
58	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	43
59	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	40
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	46
62	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	44

KEPUASAN NASABAH (Y)												
NO	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	47
3	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	49
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	48
5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	46
6	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	48
7	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	43
8	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	46
9	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	50
10	4	4	4	5	3	5	4	2	4	2	4	41
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
12	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	51
13	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	46
14	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	46
15	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	46
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	33
17	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	48
18	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	49
18	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	44
20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	53
21	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	48
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
23	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	45
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54
25	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	43
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
27	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	46
28	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	52
29	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	46
30	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	52
31	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	50
32	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	49
33	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	48
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	39
35	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	39
36	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	48
37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	51
38	4	4	5	5	5	5	4	2	2	2	2	40
39	5	5	3	5	4	4	2	3	3	3	3	40
40	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	45
41	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	51
42	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	43

43	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	50
44	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	48
45	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	45
46	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	46
47	5	4	4	5	4	4	5	1	3	1	3	39
48	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	47
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	54
50	5	4	5	4	5	5	4	2	3	2	3	42
51	4	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	47
52	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	48
53	3	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	44
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	46
55	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	51
56	3	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	44
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
58	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	48
59	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	44
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
61	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	51
62	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	48

**DOKUMENTASI PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN
SYARIAH ANGKATAN 21**











KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faksimili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 1216 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00 9/05/2025

08 Mei 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
Di Padangsidempuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Putri Paramida
NIM : 2140100089
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Analisis Faktor Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Wasseer Hasibuan, M.Si
NIP. 197005252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,6 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faksimili (0634) 24022

Website: unsyahada.ac.id

Nomor : 1682/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/06/2025 / 16 Juni 2025
Sifat : Biasa
Hal : Surat Keterangan Selesai Riset

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP : 197905252006041004
Pangkat/Gol.Ruang : Pembina Tk.I /IVb
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

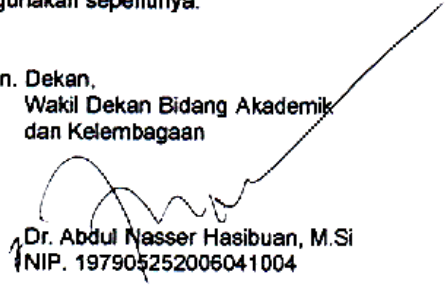
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Putri Paramida
NIM : 2140100089
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar yang bersangkutan telah melakukan riset di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pada tanggal 30 April 2025 s.d 09 Mei 2025 dengan Judul "Analisis Faktor Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia".

Demikian surat ini disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faksimili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : //CS /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

29 April 2025

Yth. Bapak/Ibu;

1. Rini Hayati Lubis, M.P

: Pembimbing I

2. Idris Saleh, M.E

: Pembimbing II

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

Nama : Putri Paramida
NIM : 2140100089
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Faktor Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Digital Bank Syariah Indonesia .

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.