



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK  
MANDIRI SYARIAH CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam  
Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh:

**PUJA ROHANI**  
NIM. 1540100219

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**PADANGSIDIMPUAN**  
2019



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK  
MANDIRI SYARIAH CABANG PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**PUJA ROHANI**  
NIM. 1540100219

**PEMBIMBING I**

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

NIP. 19790720 201101 1 005

**PEMBIMBING II**

**Rodame Monitorir Napitupulu, MM**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN**

**2019**

Hal : Lampiran Skripsi

Padangsidempuan, 14 November 2019

a.n. **Puja Rohani**  
7 (Enam) Eksemplar

Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidempuan  
Di-

Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Puja Rohani** yang berjudul "**Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara/i tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

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

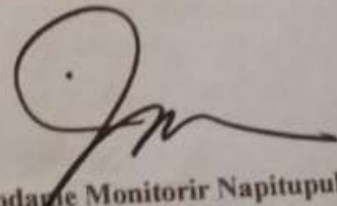
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M**  
NIP. 19790720 201101 1 005

**PEMBIMBING II**



**Rodanle Monitorir Napitupulu, MM**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

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

Nama : **Puja Rohani**

NIM : **15 40100219**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

Jurusan : **Perbankan Syariah**

Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.**

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 IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidempuan, 17 November 2019  
Yang Menyatakan,



**ROHANI**

**NIM. 1540100219**

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

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : PUJA ROHANI  
NIM : 1540100219  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan "**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri 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  
Pada tanggal  
Yang menyatakan,

: Padangsidempuan  
: 19 November 2019



PUJA ROHANI  
NIM. 1540100219

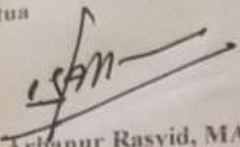


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Bazar Nordin Km. 4 Sibirang, Padangsidimpuan 22731  
Telepon (0634) 22080 Faksimile: (0634) 24022

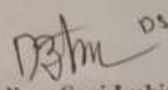
DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : PUJA ROHANI  
NIM : 15 401 00219  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
JudulSkripsi : Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan

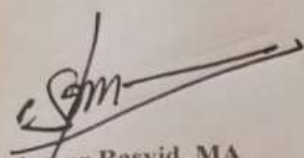
Ketua

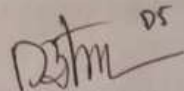
  
Dr. Arbanur Rasyid, MA  
NIP. 19730725199903 1 002

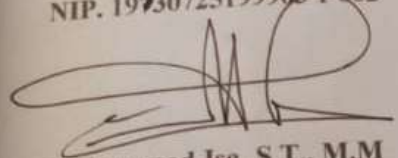
Sekretaris

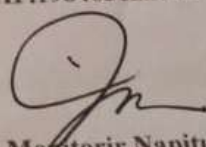
  
Delima Sari Lubis, MA  
NIP.198405122001403 2002

Anggota

  
Dr. Arbanur Rasyid, MA  
NIP. 19730725199903 1 002

  
Delima Sari Lubis, MA  
NIP.198405122001403 2002

  
Muhammad Isa, S.T., M.M  
NIP. 19800605 201101 1 003

  
Rodame Monitorir Napitupulu, MM  
NIP. 19841130 201801 2 001

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah  
Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Senin / 09 Desember 2019  
Pukul : 14.00WIB s/d 17.00 WIB  
Hasil/Nilai : LULUS / 70,5 (B-)  
IPK : 3,41  
Predikat : Sangat Memuaskan





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI** : PENGARUH TEKNOLOGI INFOMASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MANDIRI SYARIAH  
CABANG PADANGSIDIMPUAN

**NAMA** : PUJA ROHANI

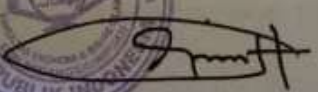
**NIM** : 15 401 00219

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (SE)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 31 Desember 2019

Dekan,



  
Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si. L  
NIP.19780818 200901 1 015

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

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 **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

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, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidimpuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan



Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M. selaku pembimbing I dan Rodame Monitorir Napitupulu, MM selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta Ayahanda Ulie Pasaribu beliau adalah salah satu penyemangat bagi saya agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa dan Ibunda Erwina Siregar, yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan selalu berjuang untuk anak-anaknya, memberikan kasih sayang yang berlimpah dari saya lahir, hingga saya sebesar ini serta do'a yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Terima kasih kepada abang saya Paet Matua, Rahmat Kurnia, Muhammd Kisan dan

Kakak saya Rika Rahmayani yang telah memberikan motivasi, do'a dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mereka adalah orang-orang yang paling berjasa dalam hidup peneliti. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Kepada tempat penelitian, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitiannya yaitu PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Khususnya kepada Kakak Ismardiana Hutabarat, kakak Della Silvia, dan Abang Rusli Alam.
8. Sahabat peneliti Ifla Nasution (Laptop Thosibanya), Silvia Tama Putri, Elisa Fitri, Kos Amburadul (Wirda Hasanah, Kholifah Lubis, Wiwinda Lubis, Meriana Nasution) dan seluruh kerabat dan rekan-rekan Mahasiswa perbankan syariah terutama Perbankan Syariah 5, angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan serta yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
9. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk peneliti, terimakasih atas kerja samanya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

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 karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan

baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin Ya Robbal ‘Alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, November 2019  
Peneliti

**PUJA ROHANI**  
**NIM. 15 401 00219**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di

			bawah)
ظ	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 vokal 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
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ُ	dommah	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
.....يْ	fathāh dan ya	Ai	a dan i
.....وْ	fathāh dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....اْ اْ.....ى	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ىْ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
.....وْ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

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

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

### D. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini

tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

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

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

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

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang



dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkakan.

## **H. Huruf Kapital**

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

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

## **I. Tajwid**

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

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

## ABSTRAK

**Nama : Puja Rohani**  
**Nim : 15 401 00219**  
**Fakultas/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan**

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah terdapat fenomena mengenai banyak nasabah yang mengajukan komplain terhadap pelayanan yang ada di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori teknologi informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi peneliti berjumlah 12.252 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik sampel insidental dan berdasarkan perhitungan teknik sampling. Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu kuesioner, wawancara, uji validitas, uji reliabilitas, analisis data, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas), koefisien determinasi serta regresi linier berganda dengan uji t, uji f menggunakan SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,476 atau (47,6%) artinya variabel bebas memengaruhi variabel terikat sebesar 47,6 % sedangkan sisanya sebesar 0,524 atau (52,4 %) dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau ( $3,603 > 1,603$ ) dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau ( $1,997 > 1,603$ ). Secara simultan teknologi informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau ( $18,616 > 4,079$ ).

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

## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

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 **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

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, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., Rektor IAIN Padangsidimpuan serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. AnharM.A, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan

Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd.,M.M. selaku pembimbing I dan Rodame Monitorir Napitupulu, MM selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Teristimewa keluarga tercinta Ayahanda Ulie Pasaribu beliau adalah salah satu penyemangat bagi saya agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa dan Ibunda Erwina Siregar, yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan selalu berjuang untuk anak-anaknya, memberikan kasih sayang yang berlimpah dari saya lahir, hingga saya sebesar ini serta do'a yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Terima kasih kepada abang saya Paet Matua, Rahmat Kurnia, Muhammd Kisan dan

Kakak saya Rika Rahmayani yang telah memberikan motivasi, do'a dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mereka adalah orang-orang yang paling berjasa dalam hidup peneliti. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.

7. Bapak Khalid Syaifullah selaku Branch Manager di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan beserta seluruh karyawan yang telah memberikan kesempatan serta motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat peneliti Ifla Nasution (Laptop Thosibanya), Silvia Tama Putri, Elisa Fitri, Kos Amburadul (Wirda Hasanah, Kholifah Lubis, Wiwinda Lubis, Meriana Nasution) dan seluruh kerabat dan rekan-rekan Mahasiswa perbankan syariah terutama Perbankan Syariah 5, angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan serta yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
9. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk peneliti, terimakasih atas kerja samanya.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

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 karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan

peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin Ya Robbal ‘Alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, November 2019  
Peneliti

**PUJA ROHANI**  
**NIM. 15 401 00219**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	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 vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—/	fathah	A	A
—/	Kasrah	I	I
—و	dommah	U	U

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

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

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

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

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

### C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

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

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

### D. Syaddah (*Tasydid*)

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

### E. Kata Sandang

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

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf

/l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

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

#### **F. Hamzah**

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

#### **G. Penulisan Kata**

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

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

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

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

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

## **I. Tajwid**

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

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



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Defenisi Operasional Variabel .....	7
E. Rumusan Masalah.....	8
F. Tujuan Penelitian .....	9
G. Mamfaat Penelitian.....	9
H. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
A. Kerangka Teori .....	12
a. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	12
1) Ciri-ciri Konsumen Puas .....	13
2) Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	13
3) Jenis Kepuasan Pelanggan .....	15
4) Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam .....	16
b. Teknologi Informasi.....	18
1) Pengertian Teknologi Informasi .....	18
2) Teknologi Informasi Perbankan .....	19
c. Kualitas Pelayanan.....	23
1) Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2) Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	26
d. Hubungan Teknologi Informasi dengan Kepuasan Nasabah .....	28
e. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Pikir .....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	36
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A Lokasi dan Waktu Penelitia .....	37
B Jenis Penelitian .....	37
C Populasi dan Sampel .....	37
1. Populasi .....	37
2. Sampel .....	38
D Sumber Data .....	39
E Instrumendan TeknikPengumpulan Data .....	39
1. Kuesioner .....	39
2. Wawancara.....	40
F Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
1. Uji Validitas .....	41
2. Uji Relialibilitas.....	42
G Analisis Data .....	42

1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Uji Asumsi Klasik .....	43
a. Uji Normalitas .....	44
b. Uji Multikolinearitas .....	44
c. Uji Autokorelasi .....	44
d. Uji Heteroskedastisitas .....	45
3. Koefisien Determinasi( $R^2$ ).....	46
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
5. Uji Hipotesis .....	47
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	47
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
<b>A Gambaran Umum Bank Mandiri Syariah.....</b>	<b>49</b>
1. Sejarah Bank Mandiri Syariah.....	49
2. Visi Misi Bank Mandiri Syariah.....	51
3. Profil Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan .....	52
4. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan .....	53
<b>B Produk-Produk Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan..</b>	<b>54</b>
<b>C Uji Validitas Dan Reliabilitas.....</b>	<b>59</b>
1. Uji Validitas .....	59
2. Uji Reliabilitas .....	61
<b>D Analisis Data .....</b>	<b>63</b>
1. Analisis Deskriptif.....	63
2. Uji Asumsi Klasik .....	64
a. Uji Normalitas .....	64
b. Uji Multikolinearitas .....	66
c. Uji Autokorelasi .....	67
d. Uji Heteroskedastisitas .....	68
<b>E Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>69</b>
<b>F Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>70</b>
<b>G Uji Hipotesis.....</b>	<b>72</b>
1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	72
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	73
<b>H Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>74</b>
<b>I Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>77</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
<b>A Kesimpulan .....</b>	<b>78</b>
<b>B Saran.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel II.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel III.1 Pengukuran Skala Likert.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel III.2 Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel III.3 Kisi-kisi Kuesioner Teknologi Informasi .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel III.4 Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel IV.1 Uji Validitas Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>) .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel IV.2 Uji Validitas Kualitas PelayananX<sub>2</sub>) .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel IV.3 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel IV.4 Hasil Uji Realibilitas Variabel Teknologi Informasi .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel IV.5 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel IV.6 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel IV.7 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel IV.8 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel IV.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel IV.10 Hasil Uji Autokorelasi .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel IV.11 Hasil Analisis Determinasi .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel IV.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel IV.13 Hasil Uji t .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel IV.14 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar I.1 Jumlah Nasabah Pengguna <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i>.....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar II.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar IV.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah.....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar IV.2 Uji Normalitas .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar IV.3 Hasil Uji Normalitas Histogram .....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar IV.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....</b>	<b>69</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk menjalankan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Selain itu bank syariah disebut *Islamic banking* dan *Interest free banking* yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan bunga. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah (pelanggan).

Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan konsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk dan jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.<sup>1</sup>

Menurut Kotler

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syraiah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 193

<sup>2</sup>Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke Dua Belas Jilid 1* (Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan.<sup>3</sup> Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan umum. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Kepuasan nasabah tidak ada batasnya sehingga pelayanan yang sesuai dengan standar yang diterapkan sering kali kurang di mata nasabah. Kepuasan nasabah bisa dilihat dari bagaimana nasabah menggunakan pelayanan yang disediakan. Pelayanan yang menyenangkan akan membuat nasabah merasa lebih puas dalam menerima jasa yang diberikan oleh perusahaan. Nasabah merupakan raja dalam meningkatkan kemajuan suatu perusahaan oleh karena itu nasabah harus dilayani dengan sebaik-baiknya.

Menurut Melayu S.P Hasibuan pelayanan yang baik dan benar akan menarik simpatik masyarakat atau calon nasabah dan apabila pelayanan dilakukan dengan baik dan benar maka penghimpunan dana semakin meningkat.<sup>4</sup>

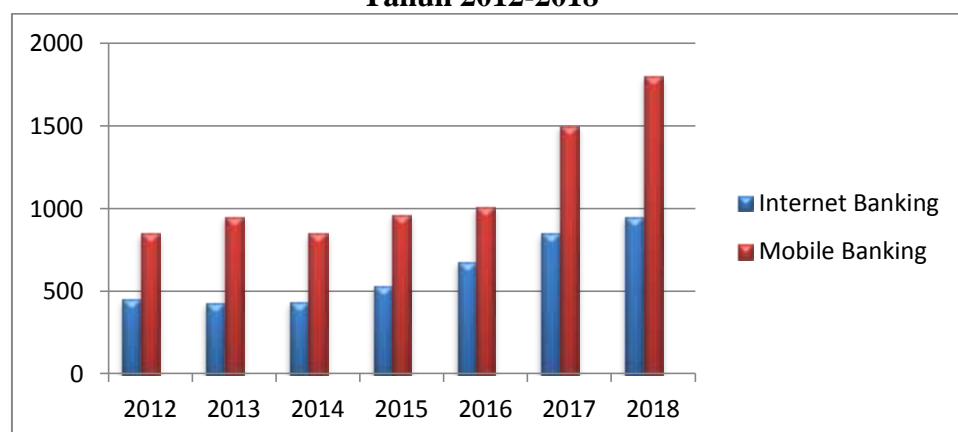
---

<sup>3</sup>Nur Rianto Al Arif, *Loc.it.* hlm. 220.

<sup>4</sup>Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2009), hlm. 152.

Saat ini masyarakat memiliki pengetahuan yang semakin baik mengenai pelayanan dan kepuasan yang diterima maka nasabah tidak segan untuk mengadu kekecewaan pada perusahaan yang bersangkutan. Maka dari itu sangat penting memelihara kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan bagi nasabah. Dengan terciptanya kepuasan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Selama peneliti melakukan survei di Bank Syariah Mandiri pelayanan yang tidak memuaskan terjadi pada saat-saat hari tertentu. Dengan itu nasabah merasa tidak puas akibat pelayanan yang kurang maksimal dan menghabiskan waktu untuk melakukan antrian pada saat melakukan transaksi. Jadi kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas hanya dapat diberikan oleh sumber daya manusia (SDM) yang terdidik dan terampil.

**Gambar 1.1**  
**Data Nasabah Pengguna Internet Banking dan Mobile Banking**  
**Tahun 2012-2018**



Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat bahwa pengguna *internet banking* dan *mobile banking* di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan setiap tahunnya mengalami peningkatan sehingga memberi kemudahan bagi nasabah. Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan menyediakan layanan transaksi *internet banking* dan *mobile banking* selama 24 jam dalam 7

hari (seminggu). Oleh karena itu, diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah melalui teknologi informasi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan pada hari Kamis, 1 Agustus 2019 Abdi Tanjung mengatakan : “Seharusnya semua nasabah diperlakukan dengan adil, mengantri dengan nomor antrian yang mereka dapatkan dari mesin antrian. Agar nasabah merasa puas”.<sup>6</sup> Sedangkan hasil wawancara dengan Erwina sebagai nasabah Bank Mandiri Syariah cabang Padangsidempuan pada 15 Agustus 2019, mengatakan:

Merasa puas dengan layanan teknologi informasi, tetapi jika memang rezeki-rezekian sebagian nasabah yang mendapatkan jaringan yang kurang bagus jadi harus melakukan pengantrian secara berkepanjangan. Untuk merekomendasikan Bank Syariah kepada keluarga beliau masih berpikir panjang<sup>7</sup>

Hasil wawancara dengan Wiwinda Lubis pada 15 Agustus 2019, mengatakan: “Akan datang kembali ke Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan, karena sudah merasa puas dengan fasilitas pendukung yang diberikan oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan”.<sup>8</sup> Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan selalu berusaha untuk menemukan langkah-langkah yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut

---

<sup>5</sup>Wawancara karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan bersama Della Silvia, tanggal 12 September 2019, pukul 11.36 WIB

<sup>6</sup>Wawancara nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan bersama Abdi Tanjung, tanggal 1 Agustus 2019, pukul 10.00 WIB

<sup>7</sup>Wawancara nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan bersama Erwina, tanggal 1 Agustus 2019, pukul 10.20 WIB.

<sup>8</sup>Wawancara nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan bersama Wiwinda Lubis, tanggal 15 Agustus 2019, pukul 12.19 WIB.

telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya bila dilihat dari lima dimensi pelayanan. Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Firda Novrianti dan Muharsyah Hafiz menunjukkan bahwa: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Pada PT Bank CIMB Niaga.<sup>9</sup> Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muntiyas Syilvani, menunjukkan bahwa:

Variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Asurance* dan *Emphaty* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *Tangible* dan variabel *Responsivess* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.<sup>10</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti berkeinginan meneliti lebih mendalam yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul” **Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari hal-hal yang melatarbelakangi penelitian ini perlu kiranya menentukan permasalahan penelitian untuk memperjelas maksud dan tujuan penelitian ini. Sebelum memfokuskan masalah ada baiknya diidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam bentuk pernyataan-pernyataan. Pernyataan ini harus menyarankan tidak hanya bidang yang perlu dipelajari, tetapi juga metode-metode yang akan digunakan.

---

<sup>9</sup>Firda Novrianti dan Muharsyah Hafiz, “*Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga*” (Jurnal Ilmiah, Politeknik LP31 Medan, 2014), hlm. 59.

<sup>10</sup>Muntiyas Syilvani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta*” (Skripsi, Universitas Wisyatama, 2016), hlm. 68.

1. Adanya perasaan kecewa pada diri nasabah terhadap Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.
2. Adanya keluhan nasabah terhadap Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.
3. Adanya tuntutan nasabah untuk menjaga kepercayaan pada Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

Agar perusahaan yang dijalankan tetap berjalan dan maju terus perusahaan harus mempertahankan dan meningkatkan setiap pelayanan yang baik, dalam kualitas layanan teknologi informasi yang diberikan kepada nasabah sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah itu merupakan harapan perusahaan agar tetap menggunakan produk/jasa yang disediakan oleh perusahaan.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membahas tentang teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan. Akan tetapi, penelitian dibatasi hanya pada *internet banking* dan *mobile banking*.

### **D. Definisi Operasional Variabel**

Sebelum peneliti membahas lebih lanjut, ada baiknya jika penulis memaparkan definisi operasional dalam rangka menghindari kesalahpahaman atau interpretasi yang meluas terhadap judul skripsi ini:



**Tabel 1.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Nasabah (Y)	<p>Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan anta-kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.<sup>11</sup></p> <p>Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang dirasakan nasabah selama menjadi nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.</p>	<p>a. Kesesuaian harapan</p> <p>b. Minat untuk bertransaksi</p> <p>c. Kesiediaan untuk berekomendasi .</p>	Ordinal
2	Teknologi Informasi (X <sub>1</sub> )	<p>Teknologi informasi adalah teknologi yang berkaitan dengan sarana komputer, dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengelolaan data keuangan/pelayanan jasa perbankan.<sup>12</sup></p> <p>Teknologi Informasi dalam penelitian ini adalah <i>internet banking</i> dan <i>mobile banking</i> yang ada di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.</p>	<p>a. Kemudahan</p> <p>b. Risiko</p> <p>c. Kepercayaan.<sup>13</sup></p>	Ordinal
3	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	Kualitas Pelayanan adalah merupakan suatu yang sangat penting	<p>a. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>b. Data Tanggap</p>	Ordinal

<sup>11</sup>Kotler & Keller, *Op. Cit.*, hlm. 177.

<sup>12</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (PT Gramedia Pustaka Utama: 2012), hlm. 213.

<sup>13</sup>Dewi Berlian Harahap, "Pengaruh Teknologi Informasi & Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah", *Skripsi*, (Medan: UIN Sumatra Utara, 2017), hlm. 40.

		yang menjadi kebutuhan dan harapan oleh pelanggan karena pelanggan yang menentukan dan menilainya. <sup>14</sup>	( <i>Resnsiveness</i> ) c. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) d. Empati ( <i>Empathy</i> ) e. Wujud Fisik ( <i>Tangible</i> ) <sup>15</sup>	
		Kualitas pelayanan dalam penelitian ini pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.		

Peneliti memilih menggunakan skala Ordinal karena skala ini memberikan informasi tentang jumlah relatif karakter berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu. Tingkat pengukuran ini mempunyai informasi skala nominal ditambah dengan sarana peringkat relatif tertentu yang memberikan informasi apakah suatu objek memiliki karakteristik yang lebih atau kurang tetapi bukan berupa banyak kekurangan dan kelebihanannya.<sup>16</sup>

#### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan?

<sup>14</sup>Bintang Nur Cahyani, "Peran Mediasi Identifikasi Pelanggan perusahaan dalam Pengaruhnya Antara Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Skripsi*, (IAIN Surakarta, 2018), hlm. 18.

<sup>15</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada,2014), hlm. 249.

<sup>16</sup>Juliansya Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*(Jakarta: Prenada Group, 2011), hlm. 126.

2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan?
3. Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan?

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

Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

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

Manfaat penelitian ini yang ingin dicapai berdasarkan perumusan masalah adalah:

1. Bagi Bank Mandiri Syariah

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam menganalisis Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dalam ilmu perbankan dan metodologi penelitian, selain itu bermanfaat untuk memahami teori yang diperoleh peneliti selama perkuliahan dalam kondisi nyata perbankan.

## H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini memiliki sistematika pembahasan untuk lebih mudah memahami pembahasan dalam penelitian ini, maka sistematika pembahasan yang terdiri beberapa bagian sebagai berikut:

BAB I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

BAB II merupakan landasan teori yang terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis. Secara umum sub bab yang ada dalam landasan teori membahas penjelasan-penjelasan mengenai variabel peneliti secara teori yang dijelaskan dalam kerangka teori. Kemudian teori-teori berkaitan dengan variabel peneliti tersebut akan berbanding dengan pengaplikasiannya sehingga akan terlihat jelas masalah yang terjadi. Setelah itu, penelitian ini akan dilihat dan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang sama. Teori yang ada tentang variabel tentang bentuk kerangka pikir. Kemudian membuat hipotesis yang merupakan jawaban sementara tentang penelitian.

BAB III merupakan metode penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel. Sumber data, instrumen pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam metode penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian serta jenis penelitian. Setelah itu, akan ditentukan populasi ataupun yang berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti dan memilih beberapa atau seluruh populasi sebagai sampel dalam penelitian.

BAB IV hasil penelitian yaitu terdiri dari hasil penelitian pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

BAB V penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu. Kesimpulan memuat jawaban-jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan pada rumusan masalah yang disimpulkan dari hasil penelitian pada bab IV. Saran-saran yaitu memuat pokok-pokok pikiran yang berkaitan dengan objek peneliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A Kerangka Teori**

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

###### **a) Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman yang dihasilkan produk atau respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli. Dalam hal ini respon emosional dipicu oleh proses kognitif, dimana persepsi (keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan konsumen.<sup>1</sup> Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi perusahaan sehingga tidak heran selalu ada slogan pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Menurut Kotler dalam jural Randy Febrian,dkk menyatakan:

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan sangat puas.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Fandy Tjipotono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), hlm. 27.

<sup>2</sup>Randy Febrian, dkk, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Administrasi (JAB)*, Volume 61, No. 1, Agustus 2018, hlm. 51.

### **b) Ciri-ciri Konsumen Puas**

Kepuasan konsumen harus menjadi tujuan utama kegiatan pemasaran dalam sebuah perusahaan. Semua bagian dalam perusahaan harus berperan serta dalam menciptakan kepuasan konsumen melalui pemberian layanan yang berkualitas. Laba yang tinggi karena total penjualan yang tinggi hanya akan menciptakan apabila konsumen bersedia melakukan pembelian berulang dan memperbesar kuantitas pembeliannya. Ciri-ciri konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan adalah sebagai berikut:

- a) Loyal terhadap produk, yaitu membeli ulang dari produsen yang sama.
- b) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi dari produk perusahaan yang telah dikonsumsi.
- c) Perusahaan menjadi pertimbangan utama, yaitu ketika membeli merek lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.<sup>3</sup>

### **c) Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

- 1) *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran)

---

<sup>3</sup>*Ibid.*, hlm. 173.

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites*, dan lain-lain.

## 2) *Ghost Shopping* (Pembeli bayangan)

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan orang lain sebagai *ghost shoppers* untuk berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Dengan meminta pelanggan berinteraksi dengan staff penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan kemudian diminta melaporkan temyannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk/jasa perusahaan dan pesaing.

## 3) *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang lari)

Para pelanggan yang berhenti atau telah pindah pemasok didekati agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi sehingga dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Metode ini dilakukan dengan mengidentifikasi dan



mengkontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

4) *Customer Satisfaction Surveys* (survey kepuasan pelanggan)

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey baik melalui pos, telepon, email, *wensite*, maupun wawancara langsung.

**d) Jenis Kepuasan Pelanggan**

Menurut Rianto Al-Arif dikutip Muhammad Isa ada tiga jenis kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Puas dengan produk atau jasa yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkaunya yang luas.
- b. Puas dengan cara menjualnya.
- c. Ramah, sopan dan akrab.
- d. Murah senyum.
- e. Menyenangkan.
- f. Tanggap, cepat dan cermat.<sup>4</sup>

Kepuasan dibagi menjadi dua macam yaitu:

- a. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari suatu produk yang dimanfaatkan.
- b. Kepuasan psikologis merupakan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.<sup>5</sup>

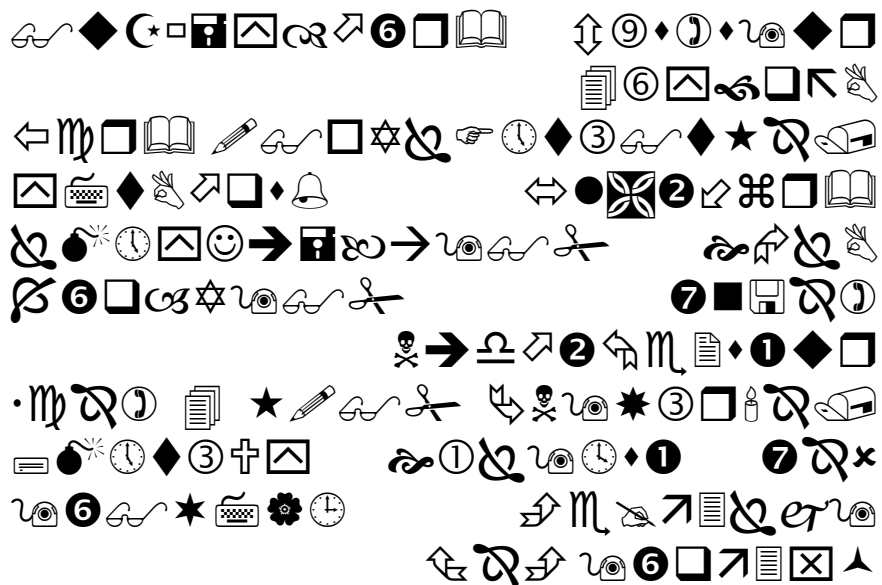
---

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 173.

<sup>5</sup>Agus Sucipto, *Study Kelayakan Bisnis* (Malang: Aditya Media,2010), hlm. 60.

### e) Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Dalam Islam cara berpikir juga ditemukan Rasulullah SAW bersabda, yang terdapat pada surah Ibrahim ayat 5:



Artinya: Sesungguhnya Kami telah mengutus Musa dengan membawa ayat-ayat Kami, (dan Kami perintahkan kepadanya): "Keluarkanlah kaummu dari gelap gulita kepada cahaya terang benderang dan ingatkanlah mereka kepada hari-hari Allah". Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi Setiap orang penyabar dan banyak bersyukur.<sup>6</sup>

<sup>6</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemanya* (Bandung: CV Jumanatul Ali Art, 2004), hlm. 255.

Pada ayat diatas menyebut dua sifat yaitu sabar dan syukur karena *ayyam Allah* dapat mencakup kebahagiaan dan ini perlu disyukuri dan dapat juga petaka dan cobaan dan ini perlu dihadapi dengan kesabaran.

1) Kata (شَبَّارٌ) shabbar adalah orang yang sangat banyak bersabar. Sementara kaum sufi memperkenalkan tiga istilah yaitu *mustahabbir*, *shabir* dan *shabbar*. Yang pertama adalah *fillah*, yaitu sekali sabar sekali bersedih. Yang kedua adalah yang bersabar *fillah* dan *lillah*, yaitu yang tidak bersedih, tetapi boleh muncul dari keluhan. Sedang, yang ketiga yang merupakan istilah ayat ini adalah dia yang disabarkan oleh Allah *fillah*, *lillah*, *billah*. Yang dinamai *shabbar* bila seandainya ditimpa oleh aneka musibah, dia tidak akan bersedih dan tidak pula bergeming atau berguman mengeluh.

2) Kata (شَاكِرٌ) syakur adalah orang yang banyak bersyukur. Ahmad Ibn Faris dalam bukunya *maqayis al-Lughah* mengemukakan empat makna dari kata ini. Pertama adalah pujian karena adanya kebaikan yang diperoleh, hakikatnya adalah rasa ridha dan puas dengan sedikit sekalipun. Karena itu, bahasa menggunakan kata ini untuk “kuda yang gemuk namun hanya makan sedikit rumput”. Kedua adalah kepenuhan dan kelenatan, ketiga adalah sesuatu

yang tumbuh ditangkai pohon (parasit) dan keempat adalah pernikahan atau alat kelamin.

Makna ketiga sejalan dengan makna pertama yang menggambarkan kepuasan dengan yang sedikit sekalipun, sedangkan makna keempat sejalan dengan makna kedua karena dengan pernikahan akan lahir anak-anak yang banyak. Makna dasar ini dapat diartikan sebagai penyebab dan dampaknya sehingga kata syukur mengisyaratkan: “siapa yang merasa puas dengan perolehan yang sedikit setelah usaha maksimal, maka dia akan memperoleh banyak, lebat dan subur.”<sup>7</sup>

## **2. Teknologi Informasi**

### **a) Pengertian Teknologi Informasi**

Teknologi informasi adalah teknologi yang berkaitan dengan sarana komputer, dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengelolaan data keuangan/pelayanan jasa perbankan. Untuk mendukung perkembangan dalam industri perbankan yang semakin pesat, dukungan teknologi dan sistem menjadi penting dan merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat diabaikan. Perbankan adalah sebuah industri yang membutuhkan kepercayaan dari pihak nasabah untuk mau melakukan transaksinya di bank, saat ini tuntutan nasabah untuk memproses transaksi perbankan dengan cepat, aman dan nyaman menjadi

---

<sup>7</sup>M. Quraish shibab, *Tafsir Al-Mishbah* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm.319-321.

suatu kebutuhan utama yang mendukung puas atau tidaknya nasabah melakukan transaksi perbankan. Dengan adanya tuntutan ini, petugas perbankan dituntut untuk mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang digunakan oleh bank dengan baik dan dapat menerapkan sistem dan prosedur yang berlaku di perbankan sehingga dapat memberikan kenyamanan dan menjaga kerahasiaan data nasabah.<sup>8</sup>

Sistem aplikasi teknologi informasi perbankan harus mengikuti prinsip dasar yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia sebagai regulator, yaitu aturan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank, dimana bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan teknologi informasi (TI). Penerapan manajemen risiko setidaknya mencakup:

- a) Pengawasan aktif Dewan Komisaris dan Direksi.
- b) Kecakupan kebijakan dan prosedur penggunaan TI.
- c) Kecakupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan mengendalikan risiko penggunaan TI.
- d) Sistem pengendalian intern atas penggunaan TI.

#### **b) Teknologi Informasi Perbankan**

Untuk menjalankan operasional dengan baik, setiap bank mempunyai sistem/aplikasi utama (*core banking system*) masing-

---

<sup>8</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Op. Cit.*, hlm. 213.

masing yang sesuai dengan kebutuhan dan *business process*-nya. Kapasitas dengan jenis *core banking system* yang digunakan sangat tergantung dari sistem operasi, besar dan luasnya *business process*, dan jaringan kantor yang dimiliki oleh bank. Komponen dasar teknologi informasi, khususnya di dunia perbankan terdiri dari:

- a) *Hardware* (perangkat keras/mesin);
- b) *Software* (program aplikasi);
- c) *Bainware* (operator).

Kecanggihan teknologi sangat memungkinkan operasional bank tidak lagi dilaksanakan secara konvensional atau manual, tetapi secara otomatis dan proses transaksi dapat dilaksanakan oleh petugas bank atau bahkan *customer* dengan cepat dan mudah. Perkembangan teknologi yang sangat pesat membuat bisnis dan transaksi juga berkembang.<sup>9</sup> Teknologi yang dipakai oleh perbankan di antaranya sebagai berikut:

### 1) *Internet Banking*

*Internet banking* adalah sebagai pelayanan perbankan kepada nasabah atau pelanggannya yang bertujuan memudahkan nasabah dalam hal pengecekan saldo dan melakukan pembayaran setiap transaksi perbankan secara *online*, 24 jam tanpa harus hadir ke kantor cabang. *Internet banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media Internet

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, hlm. 217.

oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru.

*Internet banking* sebagai bentuk pelayanan bank melalui internet, kehadiran *internet banking* telah menyebabkan efisiensi penyelenggaraan kegiatan usaha bank sangat tinggi. *Internet banking* memiliki tiga tahap pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah, yaitu :

- a) Layanan informasi (*information*) dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan dalam *websitenya*.
- b) Komunikasi (*communicational*) dimana *website* tersebut juga memungkinkan nasabah untuk berkomunikasi dengan bank.
- c) Transaksi (*transacttional/advance*) dimana sudah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi-transaksi keuangan virtual seperti transfer dana, pengecekan saldo ataupun jenis pembayaran.<sup>10</sup>

Bank semakin kuat mengembangkan layanan *internet banking* karena kemajuan internet dan mamfaatnya, serta semakin banyak pengguna internet di dunia. Oleh karena, potensi yang saat ini bagus bagi bank untuk mengembangkan layanan berbasis internet. Kondisi ini menciptakan peluang dan

---

<sup>10</sup>Dwi Lodia Putri, dkk, "Pengaruh Risiko Mamfaat dan Kemudahan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan *Internet banking* di Pekambaru", *Jurnal IKRAIH Ekonomika* Volume. 2 No. 2, Bulan Juli 2019, hlm 23-24.

daya tarik sektor perbankan yang mengundang munculnya pendatang baru.

## 2) *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telpon seluler atau handphone GSM (*Global For Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Beberapa jenis transaksi *mobile banking*, antara lain:

- a) Transfer dana.
- b) Informasi saldo.
- c) Mutasi rekening.
- d) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, Listrik, asuransi).<sup>11</sup>

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan *Mobile banking* adalah sebagai berikut:

- a) Wajib mengamankan *Mobile banking*.
- b) Bebas membuat pin sendiri jika merasa oleh orang lain, segera melakukan penggantian PIN.
- c) Bilamana SIM Card GSM hilang/dicuri/dipindahkan tangankan kepada pihak lain, segera beritahu bank terdekat atau segera menelpon call center bank tersebut.

---

<sup>11</sup>Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm 336.



### **3. Kualitas Pelayanan**

#### **a) Pengertian Kualitas Pelayanan**

Pelanggan adalah kunci meraih keunggulan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya. Modernisasi dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu keharusan yang harus dilakukan bank supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Pola konsumen dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau mamfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan juga merupakan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang

dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kepuasan bagi penerimanya.<sup>12</sup>

Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan jasa yaitu:

- a) *Tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik dan penampilan karyawan.
- b) *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon / kesiapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- c) *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
- d) *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, kualitas, keramah-ramahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan. Keterampilan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- e) *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada konsumen.

Dalam melayani konsumen sebaiknya seorang pemasar harus mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat setiap

---

<sup>12</sup>Malayu S.P, Hasibuan , *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

konsumennya. Hal ini disebabkan masing-masing orang memiliki sifat-sifat yang berbeda yang mempengaruhi suku, agama, pendidikan, pengalaman dan lainnya. Namun secara umum setiap konsumen memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut sifat-sifat konsumen yang harus dikenal, yaitu:

a) Konsumen ingin dianggap sebagai raja

Artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat perusahaan tersebut.

b) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan konsumen ke perusahaan adalah agar kebutuhan dan keinginannya terpenuhi.

c) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Usahakan setiap pelayanan diberikan dalam suasana kekeluargaan dan rileks. Seorang pemasar harus bersikap bijak dalam mengemukakan pendapat sehingga konsumen tidak tersinggung.

d) Konsumen ingin supaya diperhatikan

Konsumen yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau

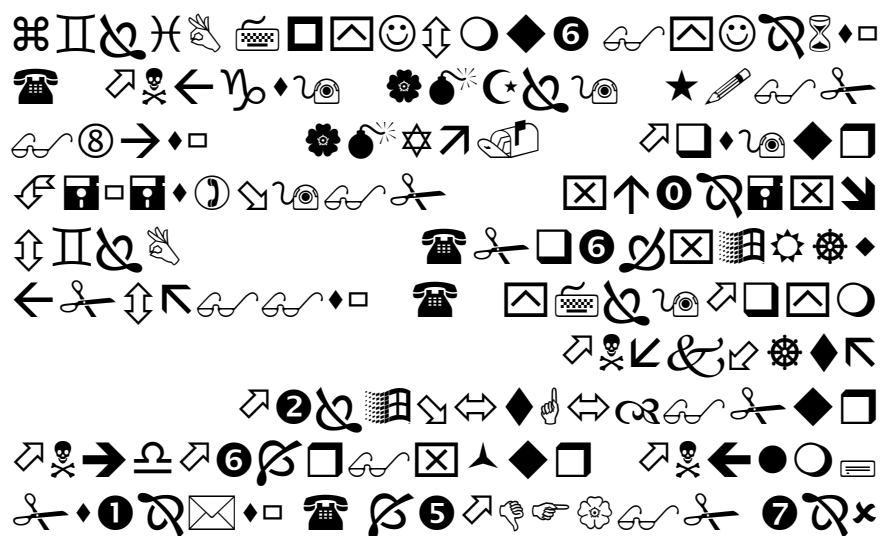
membiarkan mereka, berikan perhatian secara penuh sehingga mereka benar-benar merasakan diperhatikan.

e) Konsumen merupakan sumber pendapatan bagi perusahaan

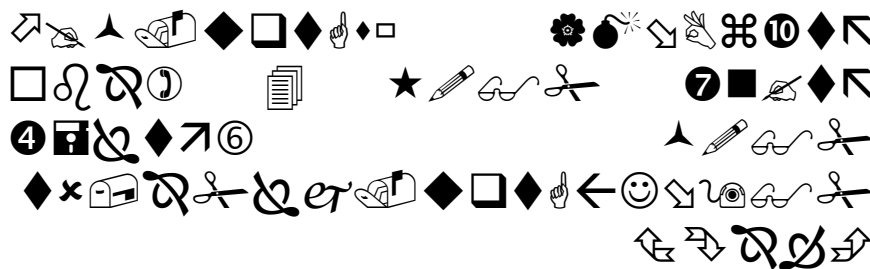
Pendapatan utama sebuah perusahaan berasal dari penjualan produk dan jasanya. Oleh karena itu, jika konsumen tidak dimanfaatkan secara optimal berarti menyia-nyiakan sumber pendapat perusahaan.<sup>13</sup>

#### b) Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas. Ibnu Abi Hatim meriwayatkan dari Ibnu Abbas, dia berkata, “dulu para sahabat membeli bahan makanan yang murah, lalu menyedekahkannya. Maka turunlah ayat Al-Qur’an surat **Ali Imran Ayat 159**:



<sup>13</sup>Muhammad Isa, dkk.” Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga,” *jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Volume 2, No. 2, Juni 2019, hlm. 169.



Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>14</sup>

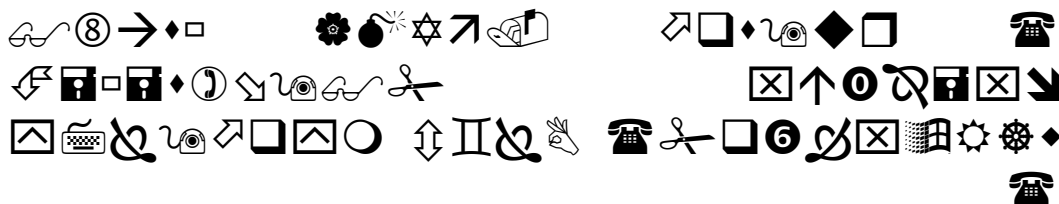
Pada ayat diatas tiga sifat dan sikap secara berturut-turut disebut dan perintahkan kepada Nabi Muhammad SAW, untuk dilaksanakan sebelum bermusyawarah. Penyebutan ketiga hal itu, walaupun dari segi konteks turunnya ayat, mempunyai makna tersendiri yang berkaitan dengan perang uhud, namun dari segi pelaksanaan dan esensi musyawarah, ia menghiasi Nabi SAW dan setiap orang melakukan musyawarah. Selain itu, disebutkan lagi satu sikap yang harus diambil setelah adanya hasil musyawarah dan bulat tekad.

Pertama, berlaku lemah lembut, tidak kasar dan tidak berhati keras. Seorang yang melakukan musyawarah, apalagi yang berada dalam posisi pemimpin, yang pertama harus ia hindari adalah tutur kata yang kasar serta sikap keras kepala, karena jika tidak, maka

---

<sup>14</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemannya* (Bandung: CV Jumanatul Ali Art, 2004), hlm. 71.

mitra musyawarah akan bertebaran pergi. Petunjuk ini kandungan oleh penggelan awal ayat diatas sampai firman-Nya:



Kedua, memberi maaf dan membuka lembaran baru. Dalam bahasa ayat di atas; fa'fu 'anhum. "maaf" secara harfiah berarti "menghapus". Memaafkan adalah menghapus bekas luka hati akibat perlakuan pihak lain yang menilai tidak wajar. Ini perlu, karena tiada musyawarah tanpa pihak lain, sedangkan kecerahan pikiran hanya hadir bersamaan dengan sirnanya kekeruhan hati.

Ketiga, yang harus menggiring musyawarah adalah permohonan magfirah dan ampunan Ilahi, sebagaimana ditegaskan oleh pesan *QS Ali 'Imran* [3]: 159 di atas **wa-stagfir lahum**.<sup>15</sup>

#### 4. Hubungan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman yang dihasilkan produk atau respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk/jasa spesifik yang dibeli. Dalam hal ini respon emosional dipicu oleh proses kognitif, dimana persepsi (keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan.

<sup>15</sup>M. Quraish shibab, *Op. Cit.*, hlm.244-245.

Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian Dewi Berlian Harahap yang menunjukkan bahwa “Terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah”.<sup>16</sup> Sedangkan penelitian Yuliana Angreni menunjukkan bahwa “Terknologi Informasi berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah”. Dari uraian diatas maka penelitian dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh teknologi informasi dengan kepuasan nasabah.

## **5. Hubungan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puass. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.

Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian Putu Lenny & Ketut yang menunjukkan hasil bahwa “ Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah”.<sup>17</sup> Sedangkan penelitian yang dilakukan Okki Augusta Lovenia menunjukkan bahwa “Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan”.<sup>18</sup> Dari uraian di atas maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

---

<sup>16</sup>Dewi Berlian Harahap, *Op. Cit.*, hlm. 77.

<sup>17</sup>Putu Lenny & Ketut, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Manajemen Unud*, Volume4, No. 5, 2015

<sup>18</sup>Christina okky Augusta Lovenia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, (*Skripsi*: Universitas Diponegoro, 2012), hlm. 60.

## B Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini maka peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Tetty Yulity (Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2014)	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Internet banking</i> dan <i>Brand Equity</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Dari hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor latar belakang kualitas layanan <i>internet banking</i> dan <i>Brand Equity</i> terhadap Kepuasan Nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Firda Novriyanti & Muharsyah hafiz (Jurnal Ilmiah, 2014)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank CIMB Niaga	Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank CIMB Niaga
3	Muntiyas Syilvani, (Skripsi, Universitas Widyatama, 2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah	Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa variabel <i>tangibels</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsivess</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. sedangkan <i>Tangibels</i> dan <i>responsivess</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BNK Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta.



4	Dewi berlian harahap  (Skripsi, UIN Medan, 2017)	Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya penelitian ini nasabah medan aksara kota medan, sekiranya masyarakat medan lebih memilih bank syariah mandiri sebagai pemhimpunan dana untuk perekonomian
5	Fitri Madona(Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, 2017)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	Dari data hasil penelitiannya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang 16 ILIR Palembang. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang di Bank Syariah Mandiri semakin menurun maka kepuasan nasabah juga menurun.
6	Hendry Wijaya,dkk (Jurnal Aplikasi dan Binis Manajemen, 2017)	Pengaruh kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya dimensi <i>Price Portofoli</i> , <i>Service</i> , <i>reliability</i> , dan <i>tangible</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan ketiga dimensi yang lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. <sup>19</sup>
7	Olivia Jeymima, dkk (Jurnal	Pengaruh Kualitas Layanan Inti	Dari hasil penelitian di peroleh kualitas layanan inti dan layanan peripheral berpengaruh secara

<sup>19</sup>Wijaya, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta", *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Volume 3, No. 3, September 2017.

	Ilmiah Riset Manajemen, 2018)	dan Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah	silmultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.
8	Nazaruddin Aziz & Yosep Eka (Artikel, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia	Dari hasil penelitian di peroleh terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dan terdapat pengaruh oleh variabel lain yang tidak termasuk kedalam model penelitian.
9	Muhammad Isa, dkk (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah, 2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa Angkutan Penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry cabang sibolga	Dari hasil penelitian di peroleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

Perbedaan dan Persamaan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Tetty Yulity membahas tentang kualitas layanan *internet banking* dan *brand equity* terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Medan Aksara. Sedangkan peneliti saat ini membahas tentang teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.

- 2) Firda Novriyanti & Muharsyah hafiz persamaannya dengan penelitian saat ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. sedangkan perbedaannya peneliti saat ini menambah variabel X (Teknologi Informasi).
- 3) Muntiyas Syilvani persamaannya dengan penelitian saat ini yaitu membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu regresi sederhana, sedangkan peneliti saat ini regresi berganda.
- 4) Dewi Berlian Harahap membahas tentang pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Medan Aksara. Sedangkan peneliti saat ini membahas tentang pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- 5) Fitri Madona membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Kantor Cabang 16 ILIR Palembang. Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- 6) Hendri Wijaya & kawan-kawan membahas kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. persamaannya adalah sama-sama membahas tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

- 7) Olivia Jeymima membahas kualitas layanan inti dan kualitas pelayanan peripheral terhadap kepuasan nasabah. pesamaannya sama-sama membahas kepuasan nasabah sebagai variabel Y.
- 8) Nazaruddin Azin dan Yosep membahas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah. Persamaannya adalah sama membahas kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
- 9) Muhammad Isa dan Aswadi Lubis persamaannya dengan penelitian saat ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. perbedaannya dengan penelitian saat ini yaitu tempat penelitiaannya.

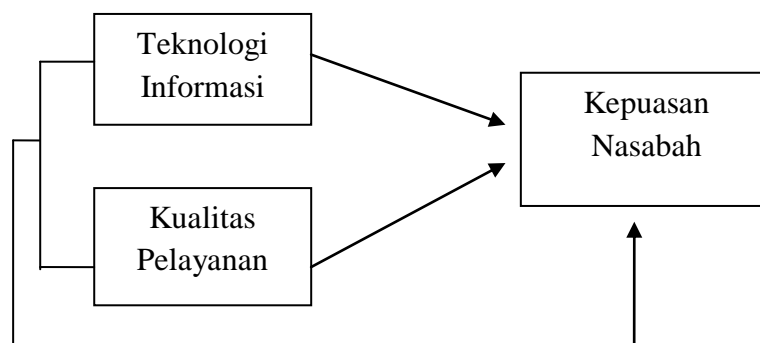
### **C Kerangka Pikir**

Sebagai lembaga keuangan yang bertugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan, penyimpanan uang dan jasa-jasa keuangan lainnya. Bank merupakan suatu tempat dilakukannya menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat. Keputusan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing).

Salah satu cara menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena nasabah adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap bertahan dalam

bisnisnya. Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para nasabah tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga nasabah tidak kecewa. Secara ringkas kerangka teoritis ini dapat dilihat dari gambar di bawah ini:

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pikir**



Dari gambar 2.1 dapat diuraikan, teknologi informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, teknologi informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

#### **D Hipotesis Penelitian**

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yang terdiri atas akar kata hypo dan thesis. Hipotesis merupakan dugaan setelah dibuktikan melalui data yang dapat dipercaya keabsahannya lalu berubah status menjadi

kebenaran.<sup>20</sup> Berdasarkan kerangka pikir, maka peneliti disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

---

<sup>20</sup>Suharsimi Arikunto, Manajemen Penelitian (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010). Hlm, 15.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. Berlokasikan di Jl. Sudirman No. 130, Wek I, Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara 22711. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April 2019 sampai dengan November 2019.

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

Jenis penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka, seperti persentasi tingkat pengangguran, kemiskinan, data rasio keuangan dan lain sebagainya. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki peneliti.<sup>1</sup>

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

###### **1) Populasi**

Menurut Sugiono “populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudianditarik kesimpulan”. Dengan demikian, dapat dinyatakan

---

<sup>1</sup>Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Prenada Media Group: 2015), hlm. 109.

bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan yang memakai *internet banking* dan *mobile banking* sebanyak 12. 525 orang.<sup>2</sup>

## 2) Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *sampling incidental* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang oleh yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pedoman penelitian dalam pengambilan sampel sebagaimana dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto, apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-25% atau lebih tergantung sedikit-tidaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana,
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek karena hal menyangkut banyak sedikitnya data.

---

<sup>2</sup>Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

<sup>3</sup>Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 118.



- c. Besar kecilnya risiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang risikonya besar, tentu saja jika sampel besar hasilnya akan lebih baik.

#### **D Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, data yang diperoleh peneliti adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari responden Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.

#### **E Instrumen Pengumpulan Data**

##### **a. Kuesioner**

Menurut Sugiono kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>4</sup> Penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan sebagai responden yang menjawab semua item pertanyaan.

**Tabel III.1**  
**Penerapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner**

<b>Alternatif jawaban</b>	<b>Skor sifat pertanyaan</b>
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

---

<sup>4</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D* (Bandung: ALFABETA, 2009), 44.

**Tabel III.2**  
**Indikator Kepuasan Nasabah**

No	Indikator	No Soal
1	Kesesuaian Harapan	1, 2, 3
2	Minat Untuk Bertransaksi	4, 5, 6
3	Kesedian Untuk Merekomendasi	7, 8, 7

**Tabel III.3**  
**Indikator Teknologi Informasi**

No	Indikator	No Soal
1	Kemudahan	1, 2, 3
2	Risiko	4, 5, 6
3	Kepercayaan	7, 8, 9

**Tabel III.4**  
**Indikator Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	No Soal
1	Kehandalan	1, 2, 3,
2	Daya Tanggap	4, 5, 6
3	Empati	7, 8, 9
4	Jaminan	10, 11, 12
5	Bukti Fisik	13, 14, 15

b. Wawancara

Menurut Husein Umar dalam bukunya *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* adalah wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaanya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk

dijawab pada kesempatan lain.<sup>5</sup> Wawancara juga digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondenya sedikit/kecil. Kemudian wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dalam memperoleh data di awal di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.

## **F Analisis Data**

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka akan dilakukan analisis data atau pengolahan data. Koefisien kolerasi adalah suatu alat statistik yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukurann dua variabel yang berada agar dapat digunakan untu membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan ataupun pengaruh antara variabel-variabel. Semua anggota kelompok yang terpilih diukur mengenai variabel yang diteliti kemudian sama-sama dicari koefisien kolerasinya. Dalam teknik analisis peneliti menggunakan SPSS versi 23. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **a) Uji Validitas**

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan suatu mengukur apa yang diukur.<sup>6</sup> Uji validitas juga merupakan suatu skala pengukuran disebut valid bila

---

<sup>5</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta PT. Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 225.

<sup>6</sup>Syofian Siregar, *Statistic Parametrik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm.75.

melakukan apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermamfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) versi 23. Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- a. Jika  $r_{hitung}$  positif serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka variabel tersebut valid.
- b. Jika  $r_{hitung}$  positif serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka variabel tidak valid.
- c. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  tetapi berganda negatif, maka variabel tersebut tidak valid.

Adapun karakteristik dari uji validitas yaitu:

- a. Validitas menunjukkan pada hasil dari penggunaan instrument tersebut bukan pada instrumennya.
  - b. Validitas menunjukkan suatu derajat atau tingkatan.
  - c. Validitas instrumen tidak berlaku umum.
- b) Uji Realibitas

Realibitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan pengukuran yang sama pula. Metode yang digunakan metode *alpha cronbach's* yang dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *alpha cronbach's*  $> 0,60$ .

- a. Reliabilitas merupakan milik dari satu set nilai tes, bukan milik tes itu sendiri, artinya suatu tes dikatakan baik apabila dapat menghasilkan skor yang cukup akurat.
- b. Suatu tes dikatakan reliabel jika dua buah tes dilakukan pada jarak waktu yang berbeda dan menunjukkan skor yang tidak jauh berbeda.
- c. Reliabilitas dapat dinyatakan untuk dua atau lebih pengukuran independen yang diperoleh dari tes yang sama untuk setiap anggota kelompok.

c) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptif atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

d) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi linear dapat disebut memenuhi beberapa asumsi klasik. Yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Dwi Pryanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 30.

### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengkaji apakah dalam model regresi, variabel beda dan variabel terkait mempunyai distribusi normal atau tidak. Regresi yang baik adalah regresi yang datanya berdistribusi normal atau mendekati normal.<sup>8</sup> Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *kolmograf-smirnov*. Jika nilai signifikan dari hasil uji *kolmograf-smirnov*  $> 0,1$ , maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.<sup>9</sup>

### 2) Uji Multikolinearitas

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Vactor* (VIF) dan *Tolerance*. Apakah nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.<sup>10</sup>

### 3) Uji Autokorerasi

Autokorerasi merupakan kolerasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu yang tepat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorerasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:

---

<sup>8</sup>Sugiono, *Op. Cit.*, hlm. 138.

<sup>9</sup>Nur Asnawi dan Masyuri, *Metode Riset Manajemen Pemasaran* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 178-179.

<sup>10</sup>Dwi Prayanto, *Op. Cit.*, hlm. 99-103.

- 1)  $DU < DW < 4-DU$  maka hipotesis diterima artinya tidak terjadi autokolerasi
- 2)  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka hipotesis di tolak.
- 3)  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.
- 4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan tetap disebut homoskedastisitas. Sementara itu, untuk varian yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

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

e) Uji Koefisien Determinasi (Uji  $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Formula menghitung koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = (TSS - SSE) / TSS = SSR / TSS$$

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi tinggi. .

f) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KN = a + b_1 TI + a.b_2 KP$$



### Keterangan

KN = keputusan Nasabah

a = bilangan konstanta (Intercept Regresi)

TI = Teknologi Informasi

KP = Kualitas Pelayanan

e = *error*

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, = koefisien regresi

### g) Uji Hipotesis

#### 1) Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah variabel bebas/independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terkait/dependen. Ketentuan dalam uji F adalah jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

#### 2) Uji t

Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individual, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing – masing variabel bebas dengan tingkat kepercayaan tertentu. Pada dasarnya uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas

secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.<sup>11</sup> Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model persamaan regresi, kriteria keputusan adalah sebagai berikut yang berdasarkan nilai t hitung dan t tabel :

- a) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{statistik} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan apabila  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{statistik} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- c) Jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka Hipotesis diterima.

---

<sup>11</sup>Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk bisnis dan Ekonomi 3* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 244.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Mandiri Syariah**

##### **1. Sejarah PT. Bank Mandiri Syariah**

Bank Mandiri Syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariat Islam. Dengan nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi keadilan dan kemanusiaan serta integritas yang telah tertanam pada segenap insan PT. Bank Mandiri Syariah.

Bank Mandiri Syariah berdiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.<sup>1</sup>

Salah satu bank konvensional, PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB

---

<sup>1</sup>Bank Mandiri Syariah, (<https://www.syariahamandiri.co.id>), diakses pada tanggal 09 September 2019 pukul 14.35 wib

berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.<sup>2</sup>

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).<sup>3</sup>

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT. Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama Bank Mandiri Syariah sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23

---

<sup>2</sup>*Ibid*

<sup>3</sup>*Ibid*

tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT. Bank Mandiri Syariah. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, Bank Mandiri Syariah secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

Bank Mandiri Syariahhadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Mandiri Syariahdalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Mandiri Syariahhadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>4</sup>

## **2. Visi dan Misi Bank Mandiri Syariah**

Visi Bank Mandiri Syariah yaitu menjadi bank syariah terdepan dan modern.

Misi Bank Mandiri Syariahyaitu:

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang ber kesinambungan.

---

<sup>4</sup>*Ibid*

- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung<sup>5</sup>

### **3. Profil Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan**

Bank Mandiri Syariah diresmikan dan berkembang sampai sekarang mempunyai banyak cabang diseluruh provinsi yang terutama yaitu Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan yang beralamat di Jalan Sudimar ESK Merdeka Nomor 130 Kel. Wek I Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan provinsi Sumatera Utara. Letak Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan sangat strategis di kota Padangsidimpuan karena hanya berjarak 1 KM dari pusat perbelanjaan dengan lokasi yang ini sangat mudah dijangkau oleh nasabah yang ingin bertransaksi pada Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.<sup>6</sup>

Bank Mandiri Syariah menawarkan banyak produk diantaranya ada produk penghimpunan dana berupa tabungan, deposito, dan giro dan produk pembiayaan seperti ijarah, tijarah dan produk yang baru di aplikasikan yaitu produk Cicil Emas dengan jasa-jasa lainnya.

---

<sup>5</sup>Bank Mandiri Syariah, (<https://www.syariahamandiri.co.id>), diakses pada tanggal 09 September 2019 pukul 14.45 wib

<sup>6</sup>Dokumentasi Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan

Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu bank yang berkembang di Padangsidempuan karena dapat dilihat dari Bank Mandiri Syariah yang telah membuka beberapa Kantor Cabang Pembantu dan Unit Pembantu Serta Kantor Kas seperti di IAIN Padangsidempuan yang dapat yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan dengan mudah menarik minat nasabah dalam melakukan beberapa produk yang ditawarkan Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan memiliki beberapa cabang antara lain: terdapat 1 kantor cabang yang terletak di Kota Padangsidempuan dan beberapa kantor cabang pembantu yang terletak di Padang Lawas Utara, Padang Lawas, Mandailing Natal, Tapanuli Selatan.<sup>7</sup>

#### **4. Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan**

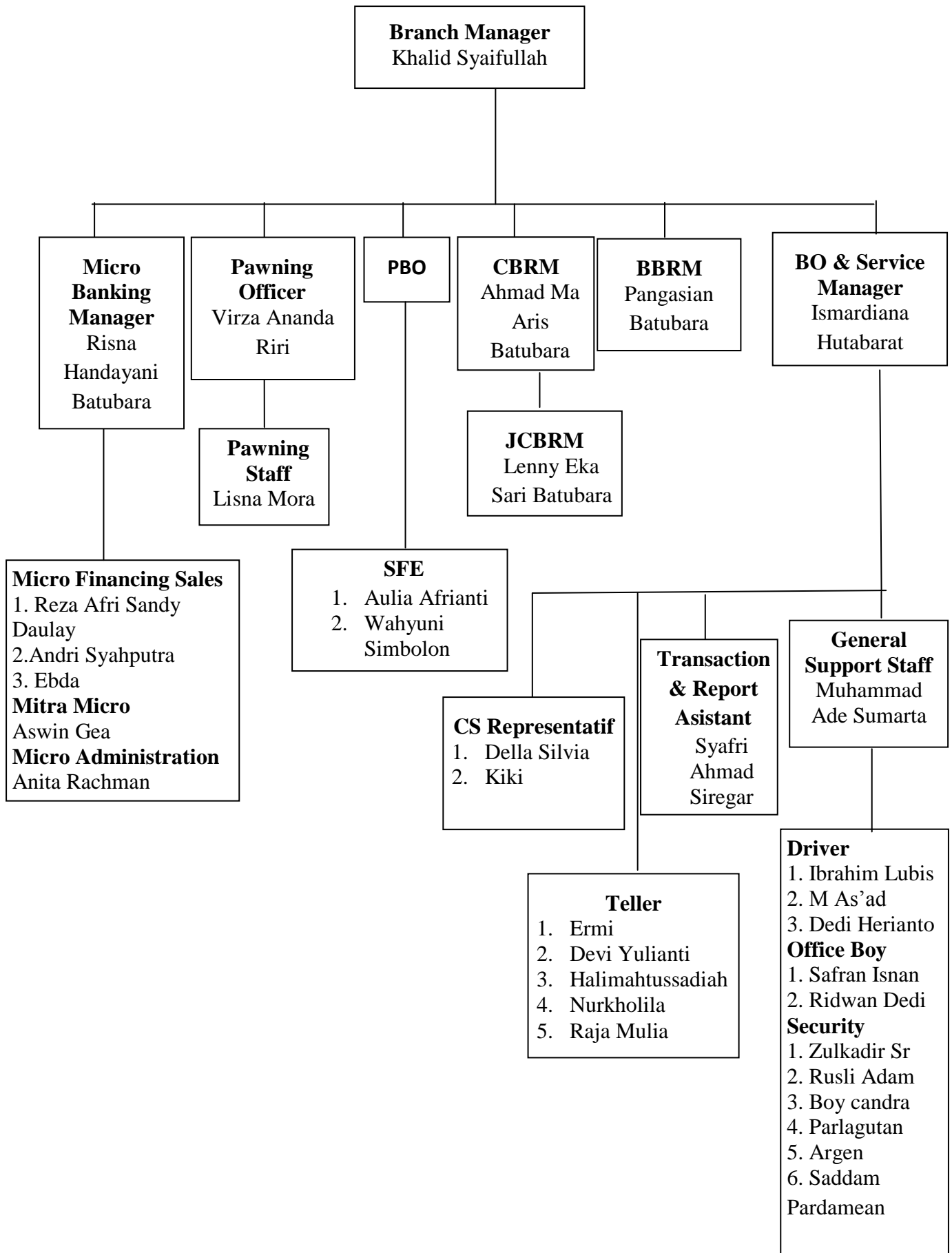
Berikut merupakan gambaran struktur organisasi Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>*Ibid*

<sup>8</sup>*Ibid*

## STRUKTUR ORGANISASI





## 5. Produk-Produk Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan

### a. Produk penghimpunan dana (*Funding*)<sup>9</sup>

- 1) Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM.
- 2) BSM Tabungan Dollar adalah tabungan dengan mata uang Dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM, berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.
- 3) BSM Tabungan Maburr merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah, berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- 4) BSM Tabungan Investa Cendekia merupakan tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.
- 5) BSM Tabungan Berencana merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.
- 6) BSM Tabungan Simpatik merupakan tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

---

<sup>9</sup>Dokumentasi Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan

- 7) TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 8) BSM Tabungan Kurban adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah dan aqiqah. Pelaksanaan tabungan ini bekerja sama dengan Badan Amil Kurban.
- 9) BSM Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthalaqah*.
- 10) BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.
- 11) BSM Giro merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.
- 12) BSM Giro Valas adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang *US Dollar* untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.
- 13) BSM Giro *Singapore Dollar* adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

- 14) BSM Giro *Euro* adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*.

**b. Produk Jasa<sup>10</sup>**

- 1) BSM Card merupakan kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/Electronic Data Capture).
- 2) BSM Mobile Banking gprs merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS.
- 3) BSM Net Banking merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet yang memiliki pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan di BSM Net Banking ini.
- 4) BSM Sentra Bayar adalah layanan pembayaran beragam tagihan pelanggan seperti telepon, ponsel, listrik, dan lain-lain.
- 5) PPBA (Pembayaran melalui Menu Pemindah bukuan di ATM) adalah layanan pembayaran tagihan institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindah bukuan di ATM yang diperuntukkan bagi individu perorangan dan perusahaan/badan hukum.
- 6) BSM Electronic Payroll (ePay roll) adalah layanan administrasi pembayaran gaji karyawan suatu institusi secara aman, mudah dan fleksibel.

---

<sup>10</sup>*Ibid*

- 7) BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.
- 8) BSM Kliring merupakan penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.
- 9) BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement*) merupakan jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.
- 10) BSM *Safe Deposit Box* adalah layanan penyimpanan benda berharga, dokumen dan lain-lain yang ditempatkan di ruang yang dilengkapi sistem pengamanan.<sup>11</sup>

**c. Produk Pembiayaan**

- 1) Edukasi BSM adalah pembiayaan kepada calon pelajar dalam mendapatkan dana pendidikan yang dibutuhkan. Pembiayaan ini diberikan tanpa agunan dan angsuran yang ringan dibandingkan dengan produk tanpa agunan sejenis dengan menggunakan prinsip syariah dengan akad ijarah.
- 2) MMOB (*Mudharabah Muqayyadah On Balance Sheet*) adalah fasilitas pembiayaan dengan alokasi sumber dana yang terikat (spesifik) dari pemilik dana (*shahibul maal*) yang memiliki target investasi sesuai dengan keinginan dan meringankan beban

---

<sup>11</sup> *Ibid*

operasional karena administrasi dan monitoring dilakukan oleh bank.

- 3) BSM Customer Network Financing (Modal Kerja) adalah pembiayaan fasilitas pembiayaan modal kerja yang diberikan kepada nasabah (agen, dealer, dan sebagainya) untuk pembelian persediaan barang dari Rekanan (ATPM, produsen/distributor, dan sebagainya) yang menjalin kerjasama dengan bank.
- 4) Dana Berputar adalah pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sementara dan bukan *permanent working capital*. Bersifat self liquidating seiring dengan menurunnya aktivitas bisnis pada periode terkait. Dengan pembiayaan ini, nasabah dapat memanfaatkan pembiayaan bank penarikan sesuai dengan kebutuhan dan dapat menanggulangi kesulitan likuiditas nasabah terutama kebutuhan dana pendek berdasarkan prinsip syariah akad *musyarakah*.
- 5) Pembiayaan Resigudang adalah pembiayaan transaksi komersial dari suatu komoditas/produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas/produk yang dibiayai dan berada dalam suatu gudang atau tempat yang terkontrol secara independen (*independently controlled warehouse*).
- 6) Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk para anggotanya (PKPA) adalah penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan consumer para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan.

- 7) BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok).
- 8) BSM Pembiayaan Griya adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal, baik baru maupun bekas, dilingkungan *developer* maupun *non developer* dengan sistem murabahah.
- 9) BSM Pembiayaan Griya Optima adalah pembiayaan pemilik rumah dengan tambahan benefit berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang coverage atas agunannya masih dapat meng-*cover* total pembiayaan dan dengan memperhitungkan kecukupan *debt to service ratio* Nasabah.
- 10) BSM Pembiayaan Griya Bersubsidi adalah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat yang dibangun oleh pengembangan dengan dokumen fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.
- 11) Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah seperti namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umrah lainnya dengan akad ijarah.
- 12) BSM Pembiayaan Griya DP 0% adalah pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas dilingkungan *developer* maupun *non developer* tanpa

dipersyaratkan adanya uang muka bagi nasabah (nilai pembiayaan 100% dari nilai transaksi).

- 13) BSM Pembiayaan Mudharabah adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati.
- 14) Pembiayaan Musyarakah adalah pembiayaan khusus modal kerja dimana dana dari antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.
- 15) BSM Pembiayaan Murabahah adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.
- 16) Pembiayaan Usaha mikro yaitu pembiayaan yang dapat mewujudkan kebutuhan produktif dan serbaguna mikro.
- 17) BSM Pensiunan merupakan fasilitas yang diberikan Bank Mandiri Syariah kepada para pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN/TNI/POLRI, BUMD/BUMN atau pensiunan yang menerima manfaat pensiunan bulanan).
- 18) BSM Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

19) BSM Cicil Emas yaitu fasilitas yang disediakan oleh Bank Mandiri Syariah untuk membantu membiayai pembelian/ kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan. Dengan berat minimal 10 gram hingga 250 gram dalam kurun waktu paling singkat 1 tahun hingga paling lama 5 tahun. Pelunasan dipercepat diperbolehkan setelah pembiayaan minimal berjalan 1 (satu) tahun.<sup>12</sup>

Produk ini menggunakan akad *murabahah* dengan pengikat jaminan menggunakan akad *rahn*.Keunggulan produk BSM cicil emas aman karena emas anda diasuransikan, menguntungkan, layanan professional, mudah, likuid.<sup>13</sup>

## **B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23 sebagai berikut:

### **1. Hasil Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak valid. Setelah angket disebarakan maka akan diperoleh hasil dari jawaban para responden pada setiap pertanyaan yang menyangkut tentang variabel yang akan diteliti. Sebelum angket dianalisis terlebih dahulu diuji validitas. Untuk melakukan uji validitas peneliti menggunakan sampel (n=44) orang responden dengan 9 item pertanyaan pada variabel Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>).

---

<sup>12</sup>Dokumentasi Bank Mandiri Syariah : Brosur Bank Mandiri Syariah tentang Cicil Emas

<sup>13</sup>*Ibid*



Hasil uji validitas dapat diketahui dengan adanya ketentuan, yaitu:

- a) Nilai  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b) Nilai  $r_{hitung} <$  nilai  $r_{tabel}$  maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.
- c) Nilai  $r_{tabel}$  dengan  $n = 44$ , pada signifikansi 5% maka diketahui  $r_{tabel}$  adalah 0,297. Sehingga, apabila  $r_{hitung} > 0,297$  maka dinyatakan valid yaitu seluruh item pertanyaan dari para responden mengenai teknologi informasi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Kepuasan nasabah dapat memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti.

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Teknologi Informasi ( $X_1$ )**

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.452	0,297	Valid
2	0.593	0,297	Valid
3	0.603	0,297	Valid
4	0.803	0,297	Valid
5	0.671	0,297	Valid
6	0.472	0,297	Valid
7	0.538	0,297	Valid
8	0.452	0,297	Valid
9	0.414	0,297	Valid

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Hasil uji validitas pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa semua item para responden mengenai teknologi informasi dikatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.297 dengan  $n = 100$ .

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )**

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0.673	0,297	Valid
2	0.636	0,297	Valid

3	0,492	0,297	Valid
4	0,549	0,297	Valid
5	0,405	0,297	Valid
6	0,570	0,297	Valid
7	0,623	0,297	Valid
8	0,626	0,297	Valid
9	0,775	0,297	Valid
10	0,759	0,297	Valid
11	0,691	0,297	Valid
12	0,705	0,297	Valid
13	0,449	0,297	Valid
14	0,443	0,297	Valid
15	0,331	0,297	Valid

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat disimpulkan bahwa semua item dari para responden mengenai kualitas pelayanan dikatakan valid karena memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,297).

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

Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}(n=44; 0.05)$	Keterangan
1	0.596	0,297	Valid
2	0.386	0,297	Valid
3	0.499	0,297	Valid
4	0.690	0,297	Valid
5	0.551	0,297	Valid
6	0.559	0,297	Valid
7	0.701	0,297	Valid
8	0.549	0,297	Valid
9	0.583	0,297	Valid

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa ke 9 item pertanyaan 1,2,4,3,5,6,7,8,9 untuk variabel kepuasan nasabah valid.

## 2. Hasil Uji Realibilitas

Untuk mengetahui suatu alat ukur *realibel* dapat diuji dengan menggunakan rumus *Alpha*. Apabila variabel yang diteliti mempunyai

*cronbach's alpha*( $\alpha$ ) > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan *reliable* sebaliknya *cronbach's alpha*( $\alpha$ ) < 60 % (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak *reliable*. Nilai realibilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Realibilitas Variabel**  
**Teknologi Informasi (X<sub>1</sub>)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,713	9

*Sumber: Hasil output SPSS Versi 23*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha > 0,60 atau (0,713 > 0,60). Sehingga variabel teknologi informasi dinyatakan *reliable* dan dapat diterima.

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Realibilitas Variabel**  
**Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,866	15

*Sumber: Hasil output SPSS Versi 23*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha > 0,60 atau (0,866 > 0,60). Sehingga variabel kualitas pelayanan dinyatakan *reliable* dan dapat diterima. Sedangkan uji reliabilitas untuk variabel keputusan nasabah sebagai berikut:

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Realibilitas Variabel**  
**Kepuasan Nasabah (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.733	9

*Sumber: Hasil output SPSS Versi 23*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha > 0,60 atau ( $0,733 > 0,60$ ). Sehingga variabel Kepuasan nasabah dinyatakan *reliable* dan dapat diterima.

## A. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Uji analisis statistik deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *mean*, *minimum*, *maksimum*, dan *standard deviation* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TI	44	29	43	36,73	2,999
KP	44	35	70	60,66	5,447
KN	44	41	41	35,91	2,735
Valid N (listwise)	44				

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Hasil uji analisis statistik deskriptif pada tabel di atas bahwa variabel teknologi informasi dengan jumlah data (n) sebanyak 44 mempunyai nilai *mean* sebesar 36,73 dengan nilai minimum 29 dan nilai *maximum* 43 serta *standar deviation* 2,999. Variabel kualitas pelayanan dengan jumlah data (N) sebanyak 44 mempunyai nilai *mean* sebesar 60,66 dengan nilai *minimum* 35 dan nilai *maximum* 70 serta *standar deviation* 5,447. Variabel

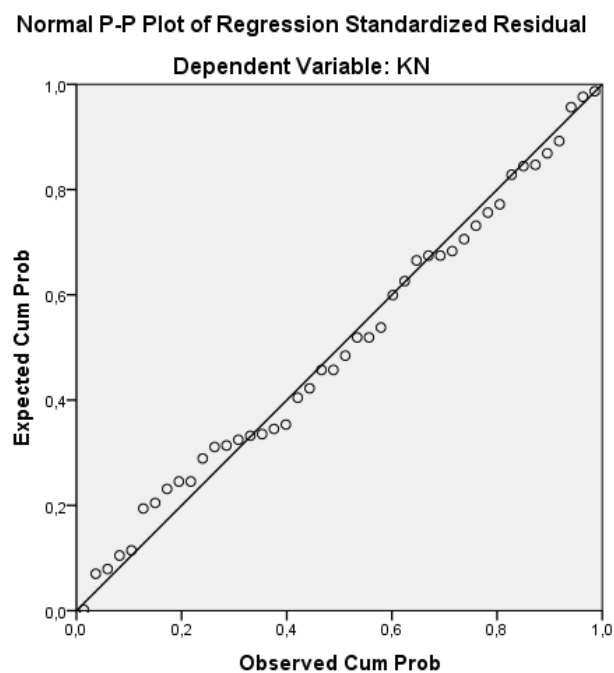
kepuasan nasabah dengan jumlah data (n) sebanyak 44 mempunyai nilai *mean* sebesar 35,91 dengan nilai *minimum* 28 dan nilai *maximum* 41 serta *standar deviation* 2,735.

## 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

### a) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai keputusannya jika titik-titik menyebar sekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

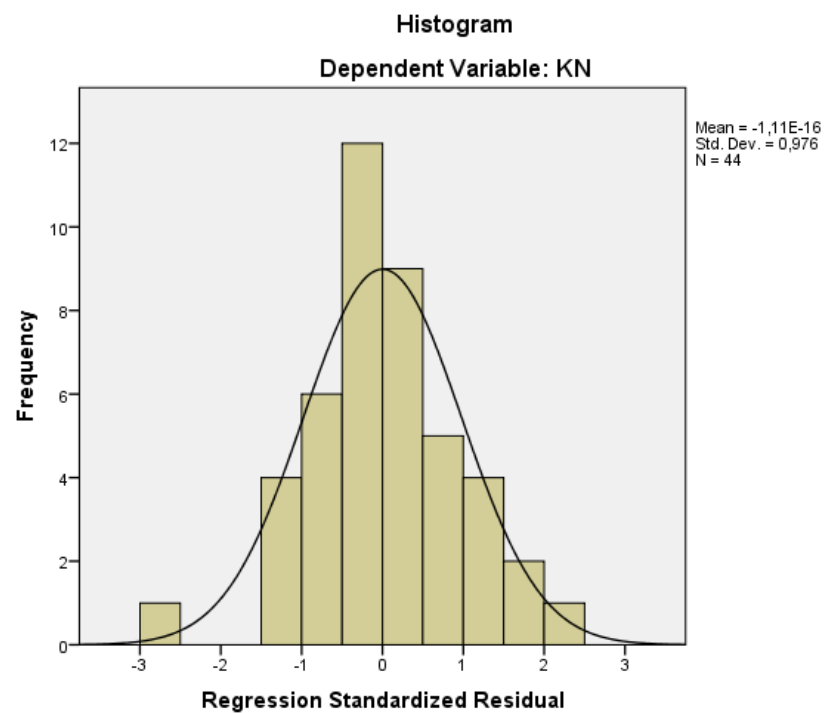
**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan grafik di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka hal ini berarti data berdistribusi normal.

**Gambar IV.3**  
**Hasil Uji Normalitas Histogram**



*Sumber: Hasil output SPSS Versi 23*

Berdasarkan grafik histogram di atas distribusi data berbentuk lonceng atau tidak menceng ke kiri dan ke kanan sehingga dapat disimpulkan bahwa pola distribusi data tersebut normal.

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,97992392
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,059
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar  $0,200 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi dengan normal.

**b) Hasil Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independent. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, apabila nilai *VIF* kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,948	4,109			
TI	,452	,125	,496	,676	1,480
KP	,138	,069	,275	,676	1,480

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas di atas diketahui bahwa nilai VIF dari variable teknologi informasi ( $X_1$ ) adalah  $1.480 > 0,1$  sedangkan nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) juga sebesar  $1.480 > 0,1$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel independent  $> 0,1$  sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

#### c) Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson sebagai berikut:

1.  $DU < DW < 4-DU$  maka Hipotesis diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi antara variabel teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.



2.  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka Hipotesis ditolak, artinya terjadi autokorelasi antara variabel teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3.  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,690 <sup>a</sup>	,476	,450	2,028	2,470

a. Predictors: (Constant), KP, TI

b. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

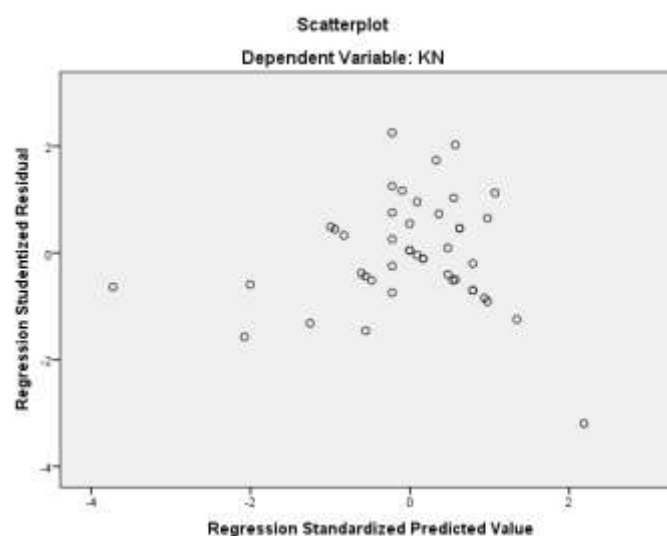
Berdasarkan hasil dari uji autokorelasi di atas diketahui bahwa nilai Durbin Watson sebesar 2,470 dengan  $n=44$ , dan  $k=2$  didapat nilai  $DL=1,422$  dan  $DU=1,612$ . Jadi nilai Durbin Watson menunjukkan terjadi autokorelasi.

#### d) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *scatterplots*. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

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

**Gambar IV.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: Hasil output SPSS Versi 23*

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas di atas diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

## **B. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas

yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Nilai terkecil koefisien determinasi adalah nol dan terbesar satu, sehingga dinyatakan  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

**Tabel IV.11**  
**Hasil Analisis Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,690 <sup>a</sup>	,476	,450	2,028	2,470

a. Predictors: (Constant), KP, TI

b. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel hasil analisis determinasi di atas diperoleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0.476. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (teknologi informasi) dan (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 0,476 atau (47,6%) sedangkan sisanya sebesar 0,524 atau (52,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

### C. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen teknologi informasi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah ( $Y$ ).

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

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,948	4,109		2,664	,011
TI	,452	,125	,496	3,603	,001
KP	,138	,069	,275	1,997	,053

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Persamaan regresi berganda yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$KN = a + b_1TI + a.b_2KP + e$$

$$KN = 10.948 + 0,452 + (10.948 \cdot 0.138) + e$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) adalah 10.948 menyatakan bahwa jika teknologi informasi dan kualitas pelayanan diasumsikan 0 maka kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan nilainya sebesar 10.948.
2. Nilai koefisien teknologi informasi sebesar 0,452 menunjukkan arah hubungan antara teknologi informasi dengan kepuasan nasabah. setiap peningkatan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,452 satuan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
3. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0.138 menunjukkan arah hubungan antara harga kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, maka

kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar 0.138 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap

#### D. Hasil Uji Hipotesis

##### 1. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{statistik} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan apabila  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $t_{statistik} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- c) Jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka Hipotesis diterima.

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,948	4,109		2,664	,011
TI	,452	,125	,496	3,603	,001
KP	,138	,069	,275	1,997	,053

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Untuk interpretasi hasil pengujian uji t pada tabel diatas ini adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari hasil uji t di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel teknologi informasi sebesar 3,603 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (44-2-1) = 41$  hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 1,603 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(3,603 > 1,603)$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari hasil uji t di atas nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel nilai kualitas pelayanan adalah 1,997 sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  1,603 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $(1,997 > 1,603)$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.

2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas/independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Ketentuan dalam uji F adalah Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Hipotesis ( $H_a$ ) diterima artinya ada pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan(Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	153,072	2	76,536	18,616	,000 <sup>b</sup>
Residual	168,564	41	4,111		
Total	321,636	43			

a. Dependent Variable: KN

b. Predictors: (Constant), KP, TI

Sumber: Hasil output SPSS Versi 23

Berdasarkan tabel hasil uji signifikansi simultan (Uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 18,616 dan  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $44-2-1 = 41$  yang diperoleh nilainya sebesar 4,079 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $18,616 > 4,079$ ) artinya Hipotesis ( $H_a$ ) diterima. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama teknologi informasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.

#### **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan dan mengolah hasil jawaban para responden dari angket yang telah peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS 23 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan tabel hasil analisis determinasi di atas diperoleh nilai  $R^2$  ( $R$  Square) sebesar 0.476. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (teknologi informasi) dan (kualitas pelayanan) terhadap variabel

dependen (kepuasan nasabah) sebesar 0,476 atau (47,6%) sedangkan sisanya sebesar 0,524 atau (52,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

#### 1) Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari hasil uji t di atas dapat dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel teknologi informasi sebesar 3,603 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (44-2-1) = 41$  hasil yang diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 3,603 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(3,603 > 1,603)$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Berlian Harahap yang berjudul pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Medan Aksara menyatakan dalam penelitiannya bahwa bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga mendukung hipotesis  $H_1$  Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan faktor yang mendorong kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.

#### 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil uji t di atas nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel nilai kualitas pelayanan adalah 1,997 sedangkan nilai dari  $t_{tabel}$  1,603 yang artinya  $t_{hitung} >$



$t_{\text{tabel}} (1,997 > 1,603)$ . Begitupun dengan nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putu Lenny dan Ketut yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah”. Penelitian ini juga mendukung hipotesis  $H_2$  Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

### 3) Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel hasil uji signifikansi simultan (Uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 18,616 dan  $F_{\text{tabel}}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $44-2-1 = 41$  yang diperoleh nilainya sebesar 4,079 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  ( $18,616 > 4,079$ ) artinya  $H_a$  diterima. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama teknologi informasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan.

## **F. Keterbatasan Penelitian**

Di antara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan bahan materi berupa buku-buku referensi yang dibutuhkan peneliti dalam penulisan skripsi ini membuat peneliti mendapatkan kendala dalam teori telah pustakanya.
2. Keterbatasan dalam penggunaan variabel independen. Dimana masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah nasabah. Namun, peneliti hanya menggunakan 2 variabel independen saja.
3. Keterbatasan dalam menyebar angket penulis tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan karena peneliti tidak mengontrol nasabah dalam menjawab angket yang diberikan, apakah nasabah memang menjawab sesuai dengan kenyataan atau hanya asal menjawab saja.

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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada Bab sebelumnya mengenai “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. Maka, kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh teknologi informasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) di Bank Mandiri Syariah. Dibuktikan dengan hasil penelitian nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}(3,603 > 1,603)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) di Bank Mandiri Syariah. Dibuktikan dengan hasil penelitian nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}(1,997 > 1,603)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Terdapat pengaruh secara simultan (Uji F) dimana nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}(18,616 > 4,079)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$ . Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama teknologi informasi dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan.

#### **B. Saran**

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

1. Bagi Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan

Bagi pihak Bank Mandiri Syariah harus lebih meningkatkan dan mempertahankan teknologi informasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat puas atas pelayanan yang diberikan, hendaknya tetap memperhatikan faktor-faktor dimensi pelayanan yang meliputi keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan cepat tanggap dalam melakukan pelayanan kepada nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memerhatikan variabel-variabel yang lain seperti kepercayaan nasabah, harga, loyalitas nasabah, risiko mamfaat dan kemudahan yang juga dapat memengaruhi kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan lebih mendalam dan komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sucipto, *Study Kelayakan Bisnis*, Malang: Aditya Media, 2010.
- Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015..
- Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- Fandy Tjipotono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Hasibuan, Melayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, PT Gramedia Pustaka Utama: 2012.
- Juliansya Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, Jakarta: Prenada Group, 2011.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014.
- Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk bisnis dan Ekonomi 3*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- M. Quraish shibab, *Tafsir Al-Mishbah*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syraiah*, Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D*, Bandung: ALFABETA, 2009.
- Suharmi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Suryani Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Prenada Media Group: 2015.

Syofian Siregar, *Statistic Parametrik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014.

Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015..

### **Sumber Lain**

Abdi Tanjung, *Nasabah Bank Syariah Mandiri Padangsidempuan*, Wawancara, Kamis 1 Agustus 2019, pukul 10.00 WIB.

Bank Syariah Mandiri, (<https://www.syariahamandiri.co.id>) diakses pada tanggal 09 September 2019

Bintang Nur Cahyani, “Peran Mediasi Identifikasi Pelanggan perusahaan dalam Pengaruhnya Antara Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Skripsi*, IAIN Surakarta, 2018.

Dewi Berlian Harahap, “Pengaruh Teknologi Informasi & Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Skripsi*, Medan: UIN Sumatera Utara, 2017.

Dwika Lodia Putri, Souvya Fitrie, “Pengaruh Risiko Mamfaat dan Kemudahan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Pekamaru, ”*Jurnal IKRAIH Ekonomika* Volume. 2 No. 2, Bulan Juli 2019.

Erwina, *Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan*, Wawancara, Kamis 15 Agustus 2019, pukul 10.20 WIB.

Firda Novrianti dan Muharsyah Hafiz, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga”. *Jurnal Ilmiah*, Politehnik LP31 Medan, 2014.

Muhammad Isa, Lubis. Aswadi, Chaniago. Marlina.” Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga,” *jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Volume 2, No. 2 , Juni 2019.

Muntiyas Syilvani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta*”. (Skripsi, Universitas Wisyatama, 2016.

Nazaruddin aziz dan Yosep Eka Putra, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang*”, 2019.

- Olivia Jeymima, M. Hufron, "Pengaruh Kualitas Layanan Inti Dan Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, volume 7, No. 14, Agustus 2018.
- Randy Febrian, Suharyono, Sunarti "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Administrasi (JAB)*, Volume 61, No. 1, Agustus 2018.
- Tetty Yuliaty, "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Aksara," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume. 4, No. 02, Oktober, 2014.
- Wijaya, Irfan Syauqi Beik, Bagus Sartono, "Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta", *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Volume. 3, No. 3, September , 2017.
- Wiwinda Lubis, *Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan*, Wawancara, Kamis 15 Agustus 2019, pukul 10.20 WIB
- Yanuar Priatama, A. Nugroho, MNN Sitoldana, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Di PD BPR Bank Bapas 69 Magelang Menggunakan Itil V3 Domain Service Strategy", *Jurnal MNEMONIC*, Volume. 2, No 1, Februari 2019

## Lampiran 1

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Puja Rohani
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/ Tgl. Lahir : Palopat Maria, 07 Desember 1996
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Alamat : Kel. Palopat Maria
7. No. Telepon/Hp : 0812-6906-2446

#### B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

- Tahun 2005-2010 : SD Negeri 200411
- Tahun 2010-2013 : SMP Negeri 9 Padangsidempuan
- Tahun 2013-2015 : SMA Swasta Nurul Ilmi Padangsidempuan
- Tahun 2015-2019 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

#### C. IDENTITAS ORANG TUA

- Nama Ayah : Ulie Pasaribu
- Pekerjaan : Wiraswasta
- Nama Ibu : Erwina Siregar
- Pekerjaan : Wiraswasta

#### D. MOTTO HIDUP

Perbaikilah hubunganmu dengan Allah, niscaya Allah akan memperbaiki segala sesuatunya untuk mu.



## Lampiran 2

### Daftar wawancara nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

1. Apakah anda menjadi nasabah yang loyal di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan?
2. Sebagai nasabah Bank Mandiri Syariah, Apakah anda merasa puas?
3. Hal apa saja kendala yang anda rasakan selama menjadi nasabah Bank Mandiri Syariah?
4. Hal apa saja yang membuat anda menjadi loyal menjadi nasabah Bank Mandiri Syariah?
5. Seberapa besar kemungkinan anda merekomendasikan produk/jasa Bank Mandiri Syariah ?
6. Bagaimana tanggapan anda mengenai fasilitas penunjang yang ada, apakah sesuai/ melebihi dengan apa yang diharapkan?
7. Apakah anda berminat datang kembali dengan fasilitas penunjang yang ada?
8. Apakah anda berminat berkunjung kembali dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Mandiri Syariah ?
9. Bagaimana penilaian anda terhadap pengalaman terakhir anda menggunakan produk/ jasa Bank Mandiri Syariah?

1. Foto wawancara dengan Ismardiana pegawai Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan



1. Foto Menyebarkan Kuisisioner/angket kepada bapak Rinto Harahap Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan



2. Foto Menyebarkan Kuisioner/angket kepada Nova Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan



3. Foto Menyebarkan Kuisioner/angket kepada Diva Wiranti Ritonga Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan



4. Foto Menyebarkan Kuisisioner/angket kepada Erwin Hrp Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan



5. Foto Menyebarkan Kuisisioner/angket kepada Sule Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan





6. Foto Menyebarkan Kuisioner/angket kepada Maida Sari dan Rizka Yani Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan



7. Foto Menyebarkan Kuisioner/angket kepada Dewi dan Maimuna Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan.



8. Foto Menyebarkan Kuisisioner/angket kepada Mahda Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan

