



**DETERMINAN KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KC PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**M. FAJRI MATONDANG  
NIM. 15 401 00171**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2021**



**DETERMINAN KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
KC PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Dalam  
Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**M. FAJRI MATONDANG  
NIM. 15 401 00171**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Muhammad Isa, ST., M.M.**  
NIP.19800605 201101 1 003

**PEMBIMBING II**

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

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2021**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n.M. Fajri Matondang  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 27 Desember 2021  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. M. Fajri Matondang yang berjudul "**Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan**".

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Muhammad Isa, ST., M.M.**  
**NIP.19800605 201101 1 003**

**PEMBIMBING II**



**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.**  
**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 : **M. FAJRI MATONDANG**

NIM : 1540100171

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan**

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 Padangsidimpuan 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 Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, **27** Desember 2021

Menyatakan,  
  
METERAI  
TEMPER  
C84E0AJX545586733

**M. FAJRI MATONDANG**  
**NIM. 15 401 00171**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **M. Fajri Matondang**  
NIM : 15 401 00171  
Program Studi : Perbankai 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 non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan ”**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif 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: Padangsidempuan  
Pada tanggal: ~~27~~ 27 Desember 2021



**M. Fajri Matondang**  
NIM. 15 401 00171



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan22733  
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : M. Fajri Matondang  
NIM : 15 401 00171  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat  
Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.

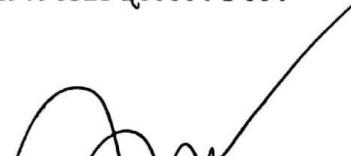
**Ketua**

  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si.  
NIP.19790525 200604 1 004

**Sekretaris**

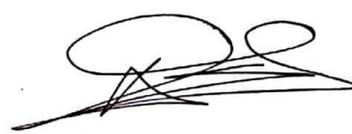
  
Nofinawati, S.E.I., M.A.  
NIP. 19821116 201101 2 003

**Anggota**

  
Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si.  
NIP.19790525 200604 1 004

  
Nofinawati, S.E.I., M.A.  
NIP. 19821116 201101 2 003

  
Muhammad Isa, S.T., M.M.  
NIP. 19841130 201801 2 001

  
H. Ali Hardana, M.Si.  
NIDN. 2013018301

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :**

Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Jum'at / 31 Desember 2021  
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai  
Hasil/ Nilai : Lulus/71,25 (B)  
Index Prestasi Kumulatif : 3,11  
Predikat : Sangat Memuaskan



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

Jl. H.TengkuRizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN KEPUASAN NASABAH PADA PT.  
BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk KC  
PADANGSIDIMPUAN.**

**NAMA : M. FAJRI MATONDANG  
NIM : 15 401 00171**

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

Padangsidimpuan, 31 Desember 2021  
Dekan,



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

## ABSTRAK

**Nama : M. Fajri Matondang**  
**Nim : 1540100171**  
**Judul : Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.**

Latar belakang masalah pada penelitian ini adalah banyak keluhan layanan *Internet Banking* dan jaringan yang kurang kuat sehingga menjadikan transaksi berjalan lambat, kemudian dengan jumlah mesin ATM yang tidak ada tersebar di kota Padangsidimpuan melainkan hanya ada di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan, membuat masyarakat lingkungan VIII kelurahan Aek Tampang Padangsidimpuan Selatan harus jauh-jauh ke kantor cabang yang berada di pusat kota untuk melakukan transaksi. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti, pihak akademik dan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu perbankan. Sehubungan dengan itu, pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan *Internet Banking*, *Automatic Teller Machine*, dan Kepuasan Nasabah. *Internet Banking* merupakan bagian dari program *Elektronik Banking* dan merupakan layanan perbankan 24 jam dengan menggunakan komputer dan terhubung dengan jaringan internet. *Automatic Teller Machine* merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis dan diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri. Nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 58 responden. Adapun uji analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji asumsi klasik, uji parsial dan uji simultan dengan menggunakan SPSS 23.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan menunjukkan secara parsial *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* merupakan modal yang berharga untuk menciptakan kepuasan nasabah yang bagus.

**Kata Kunci : *Internet Banking*, *Automatic Teller Machine*, Kepuasan Nasabah.**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madīnatul ‘ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan, berserta keluarga dan para sahabatnya. Amin.

Skripsi ini berjudul **“Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.”**, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan

dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Armyin Hasibuan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta civitas akademik IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, M.M., Pembimbing I dan Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M., Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, yang telah sabar memberi bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum, selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat

bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta M. Saleh Matondang dan Ibunda Khairani Hasibuan yang telah membimbing dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya.
8. Teristimewa kepada saudara-saudara saya, Farhan Muzakir Panjaitan, Abdul Amin, Fauji Ritonga, Zulhamdi Rangkuti, Selamat Tua Harahap, Jupadli Harahap dan Egi Ramanda dan Raudin Syahputra. Mereka inilah salah satu motivasi peneliti dalam menyusun skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Padangsidempuan,      Desember 2021  
Peneliti,

**M. Fajri Matondang**  
**NIM. 15 401 00171**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	..’..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

## 2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

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

- b. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

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

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk Ta Marbûthah ada dua.

- a. Ta Marbûthah hidup yaitu Ta Marbûthah yang hidup atau mendapat harakat fatḥah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbûthahmati yaitu Ta Marbûthah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

### **4. Syaddah (Tasydid)**

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

### **5. Kata Sandang**

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

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah 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.

- b. 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.

## **6. Hamzah**

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

## **7. Penulisan Kata**

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

## **8. 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 capital 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 capital tidak dipergunakan.

## **9. 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. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Definisi Operasional Variabel.....	8
E. Rumusan Masalah.....	9
F. Tujuan Penelitian.....	10
G. Kegunaan Penelitian.....	10
H. Sistematika Pembahasan.....	10

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	12
1. Perbankan Syariah.....	12
2. <i>Internet Banking</i> .....	14
3. <i>Automatic Teller Machine</i> .....	18
4. Kepuasan Nasabah.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pikir.....	27
D. Hipotesis.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
B. Jenis Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	29
1. Populasi .....	29
2. Sampel .....	30
D. Instrumen Pengumpulan Data .....	31
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
1. Uji validitas .....	32
2. Uji reliabilitas .....	33
F. Analisis Data .....	33
1. Uji normalitas .....	34
2. Uji linearitas .....	34
3. Uji Asumsi Klasik .....	35
4. Analisis Regresi Berganda .....	36

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia	
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	39
2. Visi dan Misi .....	41
B. Hasil Analisis Data	
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
a. Uji Validitas .....	46
b. Uji Reliabilitas .....	48
2. Analisis Data .....	50
a. Uji Normalitas .....	50
b. Uji Linearitas .....	51
c. Uji Asumsi Klasik .....	53
d. Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
e. Uji Hipotesis .....	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	61

1. Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah .....	61
2. Pengaruh ATM Terhadap Kepuasan Nasabah .....	62
3. Pengaruh Internet Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah.....	63

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Defenisi Operasional Variabel.....	8
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel III.1 Penetapan Skor Alternatif Kuesioner.....	32
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Internet Banking.....	46
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Automatic Teller Machine.....	47
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	48
Tabel IV.4 Hasil Uji Reliabilitas Internet Banking.....	49
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Automatic Teller Machine.....	49
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	49
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel IV.8 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel IV.9 Hasil Uji Linearitas Internet Banking.....	52
Tabel IV.10 Hasil Uji Linearitas Automatic Teller Machine.....	53
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel IV.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel IV.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel IV.14 Hasil Uji Parsial.....	58
Tabel IV.15 Hasil Uji Simultan.....	59
Tabel IV.16 hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia .....	3
Gambar II.1 Halaman Internet Banking Bank Muamalat Indonesia .....	17
Gambar II.2 Kerangka Pikir .....	27

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Persaingan di dunia bisnis perbankan yang semakin kompetitif dan dengan banyaknya jumlah bank yang berdiri saat ini yaitu 115 Bank dan BPR (Bank Perkreditan Rakyat) mencapai 1.597 bank.<sup>1</sup> Terdapat beberapa alasan yang menjadi bahan pertimbangan masyarakat untuk menjadi nasabah pada suatu bank, seperti produk yang ditawarkan oleh bank tersebut bervariasi atau tidak. Produk yang ditawarkan oleh perbankan menjadi salah satu faktor penentu untuk masyarakat memudahkan dan melancarkan urusan-urusan mengenai keuangan serta bisnisnya.

Bank merupakan salah satu lembaga yang memegang peranan penting dalam perekonomian di negara kita. Penghimpunan dana merupakan kegiatan pokok bank. Keberhasilan bank dalam melakukan penghimpunan, penyaluran dana atau pembiayaan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kepercayaan masyarakat pada bank, kondisi suatu bank dan produk-produk yang ditawarkan.<sup>2</sup>

Bank syariah merupakan suatu lembaga bisnis yang bergerak di bidang keuangan yang beroperasi sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Bank syariah yang pertama kali berdiri adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk pada tahun 1992. PT. Bank Muamalat Indonesia, sudah memiliki beberapa cabang, baik di kota-kota besar maupun di kota kecil.

---

<sup>1</sup><https://www.ojk.go.id>, diakses di Padangsidempuan tanggal 20 Desember 2019, pukul 08:55 WIB.

<sup>2</sup>Ahmad Rodoni, *Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006), hlm. 28.

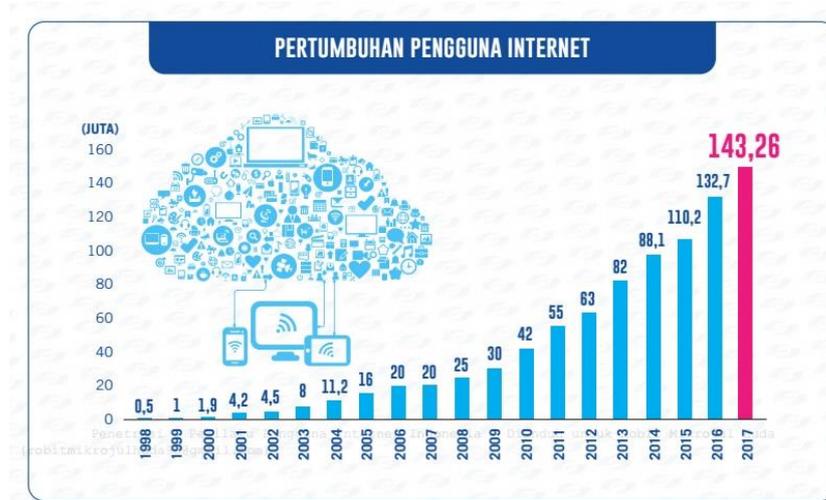
Transaksi yang cepat dan mudah digunakan menjadi salah satu faktor kepuasan nasabah dalam pelayanan suatu Bank. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan nasabah sangat penting bagi suatu perusahaan, dimana fasilitas pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Dalam upaya meningkatkan layanan teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah, perbankan menggunakan dan selalu memperbaharui teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan mengadopsi terbesar teknologi informasi dan penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan nasabah. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan ialah seperti teknologi pelayanan *Elektronik Banking* atau *E-Banking* dan *Automatic Teller Machine* atau ATM.

Internet (*Interconnection Networking*) merupakan seluruh jaringan yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protokol komunikasi sehingga memungkinkan terjalinnya komunikasi dan interaksi antara satu dengan yang lain di seluruh dunia tanpa

dibatasi oleh ruang, waktu, tenaga, dan biaya. Dan pengguna internet di Indonesia tiap tahunnya juga selalu mengalami peningkatan.<sup>3</sup>

**Gambar. I.1**  
**Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia<sup>4</sup>**



Berdasarkan Gambar I.1 diketahui bahwa pengguna internet dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Namun, setelah tahun 2012 pertumbuhan pengguna internet melonjak tinggi hingga 143,26 juta pengguna di tahun 2017. Dengan demikian, perbankan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya terhadap teknologi internet. Mengingat perkembangan akan pemakai internet dan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah mengalami peningkatan.

Perkembangan perbankan dewasa ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam. Hal tersebut sejalan dengan kecenderungan dan perkembangan media sosial maupun kebijakan yang ada untuk mewujudkan dan mengarahkan transaksi

<sup>3</sup>Dominick Salvatore, *Ekonomi Manajerial*, diterjemahkan dari “Managerial Economics 5<sup>th</sup> Edition” oleh Ichsan Setyo Budi, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), hlm. 28.

<sup>4</sup><http://apjii.or.id> diakses tanggal 28 Oktober 2019, pukul 14.15 WIB.

pada masyarakat dilakukan tidak selalu dengan uang tunai, sehingga banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif.<sup>5</sup> *E-Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka, seperti mengantri yang harus datang langsung ke bank saat melakukan transaksi dan lain sebagainya. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja dan dibelahan bumi manapun selama ada jaringan layanan data serta dapat dilakukan 24 jam.

*E-Banking* mulai dikenal oleh nasabah bank maupun masyarakat pada akhir-akhir ini. Kemudahan bertransaksi dengan fitur yang lengkap tanpa harus keluar rumah, membuat bank untuk berlomba-lomba meluncurkan fasilitas layanan *E-Banking*. Hal ini disebabkan karena teknologi berperan sebagai alat bantu dalam pembuatan keputusan bisnis, teknologi juga berperan terhadap pembuatan keputusan perseorangan.

Keuntungan yang diperoleh oleh masing-masing pihak dalam menggunakan teknologi tersebut antara lain: Bagi nasabah ialah pengiriman lebih cepat, aman sampai tujuan, prosedur mudah dan murah, transaksi dapat dilakukan lewat handphone melalui pembebanan rekening. Pendapatan bank ialah biaya kirim, biaya provinsi dan komisi, pelayanan kepada nasabah.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Nelson Tampubolon, dkk, *Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Bijak Ber-Elektronik Banking* (Jakarta: OJK, 2015), hlm. 1.

<sup>6</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 138-139.

Sementara itu, layanan lainnya yang sudah lebih dulu ada di perbankan adalah ATM. ATM merupakan terminal elektronik yang disediakan bank yang membolehkan nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi diantaranya adalah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau transaksi pemindahan dana. Pemanfaatan ATM merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga mengambil keputusan untuk menggunakan ATM karena dinilai lebih efisien dan efektif.

Sistem keamanan yang diberikan oleh bank untuk nasabah pengguna ATM sudah sangat baik, hal ini ditandai dengan adanya kamera pengawas disetiap mesin ATM yang dapat meningkatkan *Trust* (kepercayaan) nasabah. Menurut Bapak Rizky Fahlevi selaku *Branch Sales Support* Cabang Pembantu di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan, saat ini mesin ATM yang tersebar di kota Padangsidimpuan hanya ada di kantor cabang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.

Saat ini pun semakin banyak pihak bank yang sudah menyediakan fasilitas *Internet Banking* bagi nasabahnya, supaya kegiatan-kegiatan nasabah yang ada kaitannya dengan urusan transaksi-transaksi dan perbankan dapat dilakukan lebih mudah, dimana saja dan kapan saja. *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan sarana layanan yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan kartu.

Dari waktu ke waktu makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *Internet Banking* yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No.

9/15/PBI/2007 tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank. Penyelenggaraan *Internet Banking* merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah yang menginginkan pelayanan cepat, aman, nyaman dan mudah serta tersedia setiap saat dan dapat diakses dari mana saja.

Dengan demikian, perbankan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya terhadap teknologi internet. Mengingat perkembangan akan pemakai internet dan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah mengalami peningkatan, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk juga menyediakan layanan perbankan yang mudah digunakan oleh nasabah seperti, *Mobile Banking Muamalat, Internet Banking Muamalat, ATM Muamalat, dan Gerai Muamalat*. Dalam hal ini, dengan jumlah nasabah sebanyak 539 orang, peneliti berfokus terhadap layanan *Internet Banking* dan ATM yang digunakan oleh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan beberapa masyarakat lingkungan VIII Kelurahan Aek Tampang Padangsidimpuan Selatan, masalah yang banyak dikeluhkan dalam layanan *Internet Banking* adalah jaringan yang kurang kuat sehingga menjadikan transaksi berjalan lambat. Kemudian dengan jumlah mesin ATM yang tidak ada tersebar di kota Padangsidimpuan, melainkan hanya ada di kantor PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan, membuat masyarakat lingkungan VIII Kelurahan Aek Tampang Padangsidimpuan Selatan mengalami kesulitan

karena harus menempuh jarak yang jauh ke kantor cabang yang berada di pusat kota untuk melakukan transaksi.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan dengan judul **“Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

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

1. Kekuatan jaringan yang lemah membuat transaksi nasabah yang menggunakan layanan *Internet Banking* berjalan lambat.
2. Lokasi mesin ATM yang hanya ada di pusat kota membuang banyak waktu nasabah untuk melakukan transaksi.
3. Masih banyak yang belum mengetahui *Internet Banking* di Padangsidimpuan.
4. Masih banyak yang belum paham menggunakan ATM
5. Kurangnya paham masyarakat Kelurahan Aek Tampang dalam menggunakan *Internet Banking* dan ATM.

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dalam mencapai tujuan yang dimaksud, maka peneliti membatasi pada dua variabel bebas yang terdiri dari *Internet Banking* ( $X_1$ ), *Automatic Teller Machine* (ATM) ( $X_2$ ) dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). Penelitian ini hanya dilakukan pada masyarakat

Lingkungan VIII Kelurahan Aek Tampang, Padangsidempuan Selatan yang menjadi nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lain dalam kelompok tersebut.<sup>7</sup> Operasional variabel dalam penelitian merupakan bentuk operasional dari variabel-variabel yang digunakan, biasanya terdiri dari definisi konseptual, indikator yang digunakan, alat ukur yang digunakan, dan penilaian alat ukur.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian diatas, maka definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel. I.1**  
**Definisi Oprasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah merupakan hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya	1. Pelayanan 2. Faktor-faktor yang memengaruhi nasabah	Likert

<sup>7</sup>Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 47.

<sup>8</sup>Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 121.

		dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut. <sup>9</sup>		
2.	<i>Internet Banking</i> (X <sub>1</sub> )	<i>Internet Banking</i> adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang merupakan kegiatan perbankan memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik Bank.	1. Fungsi internet banking 2. Risiko penggunaan	Likert
3.	<i>Automatic Teller Machine</i> (X <sub>2</sub> )	<i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) merupakan sarana layanan yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan kartu	1. Manfaat ATM 2. Mudah ditemukan	Likert

### E. Rumusan Masalah

1. Apakah *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan?
2. Apakah ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan?
3. Apakah *Internet Banking* dan ATM secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan?

---

<sup>9</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 192.

## **F. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Internet Banking* dan ATM secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

## **G. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

Penelitian ini diharapkan berguna untuk kemajuan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan dalam memerhatikan pelayanan demi kepuasan nasabahnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan perbandingan penelitian dan sebagai bahan literatur untuk menambah wacana baru bagi dunia akademis.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti sistematika pembahasan guna untuk mempermudah peneliti dalam menyusun skripsi, maka peneliti mengklasifikasikannya menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, merupakan masalah yang terjadi, yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

BAB II Landasan Teori, membahas tentang kerangka teori yang meliputi pengertian perbankan syariah, *Internet Banking*, *Automatic Teller Machine*, dan kepuasan nasabah. Serta memaparkan tentang penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis sementara.

BAB III Metodologi Penelitian, membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis data yang berupa asumsi dasar, asumsi klasik, regresi linear berganda serta uji hipotesisnya (menggunakan SPSS versi 23).

BAB IV Hasil Penelitian, membahas mengenai pengaruh penggunaan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan berdasarkan rumus yang digunakan.

BAB V Penutup, membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan pada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

## **BAB II** **LANDASAN TEORI**

### **A. Kerangka Teori**

#### **1. Perbankan Syariah**

Perbankan syariah dikembangkan berdasarkan hukum Islam yang bertolak dari larangan untuk tidak memungut maupun meminjam uang dengan tambahan bunga (riba). Riba berarti pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara *bathil* atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam Islam.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>10</sup>

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.<sup>11</sup>

Bank syariah adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan

---

<sup>10</sup>Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

<sup>11</sup>Bank Indonesia, *Booklet Perbankan Indonesia* (Jakarta: Bank Indonesia, 2013), hlm. 9.

meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya.<sup>12</sup> Hal tersebut dipertegas dalam Al-qur'an surah Al-baqarah ayat 279 yaitu :

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ <sup>ط</sup> وَإِنْ تَبُتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ  
 أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya”.<sup>13</sup>

Dalam tafsir *Al-Misbah* mengartikan bahwa jika kalian belum melaksanakan perintah Allah berupa meninggalkan riba, maka yakinlah bahwa saat itu kalian sedang berperang melawan Allah dan Rasul-Nya karena mengingkari perintah-Nya. Kalau kalian menghendaki pertobatan yang diterima, maka cukuplah mengambil modal pokok harta. Jangan memungut tambahan, sedikit atau banyak, apa pun juga sebab utangnya. Sebab, memungut tambahan berarti menganiaya orang lain.

Salah satu prinsip syariah dalam sistem perbankan adalah digunakannya bagi hasil (*profit and loss sharing*). Inilah yang membedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional yang menganut sistem *interests* (bunga) dalam setiap transaksinya. Disamping

<sup>12</sup>Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.

<sup>13</sup>Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: J-Art, 2005), hlm. 47.

itu, prinsip perbankan syariah sangat memperhatikan kemaslahatan bagi orang banyak (*masalah al-amanah*).

Salah satu bank di Indonesia yang saat ini telah berusaha melaksanakan prinsip syariah dalam kegiatan usahanya adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk (BMI)

## **2. Internet Banking**

Menurut Khairy Mahdi menyatakan internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan. Seorang nasabah dapat melakukan aktifitas pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, hingga pembayaran tagihan-tagihan rutin bulanan seperti: listrik, telepon, kartu kredit, dll.

*Internet Banking* merupakan bagian dari program *Electronic Banking*. Aplikasi teknologi informasi dalam *Internet Banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, serta produktifitas bagi pengguna. Secara umum, dalam penyediaan layanan *Internet Banking*, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet yang memberikan akses kepada nasabah untuk bertransaksi dan mengupdate data pribadinya secara mandiri.

*Internet Banking* merupakan layanan perbankan 24 jam, dengan menggunakan komputer dan terhubung dengan jaringan internet. Kita sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman. Kehadiran *Internet Banking* telah menyebabkan efisiensi penyelenggaraan kegiatan usaha bank sangat tinggi.

Fitur layanan *Internet Banking* yang dapat dilakukan melalui layanan ini, antara lain:<sup>14</sup>

- a) Info rekening (Informasi saldo dan Mutasi rekening).
- b) Transfer dana antar rekening BMI, transfer dana antar Bank ATM Bersama, transfer dana antar Bank ATM Prima, SKN, RTGS (*Real-Time Gross Settlement* atau Kliring), serta daftar transfer terjadwal & berulang).
- c) Pembayaran tagihan (Telkom Group, Telkom Vision, Speedy, Flexi), tagihan PLN (tagihan PAM & PDAM), tagihan ponsel/postpaid (Telkomsel, XL/Axis, Indosat, Esia, Smartfren, Three).
- d) Pembayaran Asuransi (Asuransi takaful dan Asuransi sinarmas).
- e) Pembayaran Tiket Garuda.
- f) Zakat Infaq, dan Shadaqoh (Virtual Account Muamalat dan Daftar pembayaran jadwal & berulang).

Tampilan Sign in dari aplikasi *Internet Banking* memuat logo dan nama dari Bank Muamalat serta nama pengguna dan password *Internet Banking* yang dimiliki oleh nasabah. Selain itu, tampilan awal dan depan

---

<sup>14</sup><http://www.bankmuamalat.co.id> di akses tanggal 28 Oktober 2019, pukul 14.15 WIB.

aplikasi ini memuat juga informasi tentang layanan yang dapat dilakukan dalam menggunakan *Internet Banking*, seperti melihat transaksi rekening secara *real-time online* dan juga diawali dengan kalimat salam.

Adapun perbedaan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* adalah sebagai berikut:

a) Pendaftarannya berbeda

Untuk pendaftaran keduanya dilakukan melalui mesin ATM. Masing-masing memiliki menu yang berbeda. Untuk pendaftaran *Internet Banking*, makah arus memilih *Internet Banking*. Dan untuk mendaftar *Mobile Banking*, pilih *Mobile Banking*. Dengan kata lain orang yang mendaftar *Mobile Banking* tidak memiliki akun *Internet Banking*, begitu pula sebaliknya. Kecuali nasabah tersebut mendaftar pada kedua layanan tersebut.

b) Aplikasinya berbeda

*Mobile Banking* menggunakan sebuah aplikasi khusus. Aplikasi tersebut bisadi *dwonload* di *Play Store* untuk *android*, atau di *Blackbarry word* untuk *Blackbarry*, atau di *Windows Store* untuk *Windows Mobile*, dan di *App Store* untuk *Iphone*. Sedangkan *Internet Banking* bisa dibuka melalui *browser* apapun dari *device* apapun. Bisa dibuka lewat *handphone* maupun komputer. Lewat *google chrome*, *opera*, *firefox* ataupun yang lainnya. Juga bisa diakses melalui menu *Internet Banking* yang ada pada aplikasi *Mobile Banking*.

c) Biayanya berbeda

Untuk menggunakan *Mobile Banking*, nasabah tidak perlu biaya apapun selain kuota untuk mengakses internet. Pada dasarnya satu *handphone* hanya bisa digunakan untuk satu akun *Mobile Banking*. Tidak perlu konfirmasi nomor telepon. Sedangkan pada *Internet Banking* akan menggunakan pulsa pada *password verifikasi*. Berhubung bisa digunakan pada aplikasi apapun, untuk meningkatkan keamanan, maka nasabah akan memperoleh SMS yang berisi *password* untuk transaksi. Pada saat mendapatkan SMS, pulsa akan berkurang sesuai dengan ketentuan *provider* yang digunakan. Dengan kata lain, meskipun bisa diakses melalui alat apapun, nasabah harus membawa nomor *handphone* yang didaftarkan agar bisa melakukan transaksi.

Berikut tampilan masuk aplikasi *Internet Banking* Bank Muamalat Indonesia:

**Gambar. II.I**  
**Halaman Depan Internet Banking Bank Muamalat Indonesia**

**BANK MUAMALAT**  
Pertama Murni Syariah

بنك معاملات

**Ahlan Wa Sahlan !**  
Assalamualaikum, Selamat datang di IBI- Muamalat Internet Banking - Personal Banking bagi Anda yang membutuhkan layanan internet banking. Di sini, Anda dapat melihat transaksi rekening Anda secara *Real-time Online*, sehingga memudahkan Anda mengetahui perkembangan transaksi Anda secara langsung. Semoga layanan ini bermanfaat bagi Anda, terima kasih.

Silahkan masukan data.. (User ID huruf Kapital)

User ID

Password

Masuk

Hak Cipta PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Sumber: [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

### 3. *Automatic Teller Machine*

Kartu plastik mulai diperkenalkan kepada masyarakat, dan masyarakat sedikit demi sedikit mulai terbiasa dengan penggunaan kartu kredit dan kartu ATM. Citibank dan Bank Duta adalah bank-bank yang termasuk pelopor penggunaan kartu plastik di Indonesia melalui kerjasamanya dengan Visa International dan Mastercard Internasional. Perkembangan kartu plastik semakin pesat dengan dibangunnya jaringan perbankan diseluruh Indonesia.<sup>15</sup>

*Automatic Teller Machine* (ATM) juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang teller atau kasir.

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat. Pengertian ATM ini sudah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri.

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang di atas ialah:<sup>16</sup>

- 1) Praktis dan mudah dalam pengoperasian mesin ATM.
- 2) Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.

---

<sup>15</sup>Sigit Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 257.

<sup>16</sup><http://www.bankmuamalat.co.id/layanan/atm-muamalat> di akses tanggal 28 Oktober 2019, pukul 14.15 WIB.

- 3) Menjamin keamanan dan *privacy*.
- 4) Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali dalam sehari.
- 5) Terdapat di berbagai tempat yang strategis.

Mengingat cara penarikan dengan menggunakan ATM adalah sangat mudah, dapat dilakukan di banyak tempat yang telah disediakan, tanpa konfirmasi atau berhubungan dengan petugas Bank, dan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya kerusakan pada perangkat ATM, maka ada batas penarikan yang ditetapkan.<sup>17</sup>

#### **4. Kepuasan Nasabah**

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan maupun rekening pinjaman pada pihak bank yang dapat berhubungan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya.

Kepuasan nasabah merupakan hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.<sup>18</sup>

Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara

---

<sup>17</sup>Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat: 2006), hlm. 255.

<sup>18</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.192

harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan nasabah secara umum tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:<sup>19</sup>

- 1) Material, meliputi gedung yang megah, *lay out* ruangan yang tertata rapi, ruangan tunggu yang bersih dan nyaman, ruang toilet yang bersih, ruang mushola yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang baik, mesin ATM yang selalu *online* dan rapi, sarana dan prasarana yang lengkap.
- 2) Immaterial, meliputi ramah, sopan, tanggap dan akrab, pelayanan yang hangat, merasa dihormati dan dihargai, merasa senang dan puas.

Kepuasan nasabah adalah strategi *defensif* dan *ofensif*. Dikatakan strategi *defensif* karena kepuasan nasabah adalah cara terbaik untuk menahan pelanggan dari para pesaing. Dikatakan strategi yang *ofensif* karena pelanggan yang puas akan menyebarkan *word of mouth* yang merupakan pernyataan secara personal atau non personal yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan.<sup>20</sup>

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah yaitu:

- a) Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.

---

<sup>19</sup>Herry Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115-116

<sup>20</sup>Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank Revisi I*, (Diktat: 2014), hlm. 13-14.

- b) Harga yang merupakan sejumlah uang yang diserahkan dalam pertukaran untuk mendapatkan suatu barang atau jasa yang sesuai dengan kualitas.
- c) Promosi ialah kegiatan-kegiatan yang secara aktif dilakukan perusahaan untuk mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan.
- d) Tempat ialah dimana diperjualbelikannya produk perusahaan dan pusat pengendalian kegiatan perusahaan.
- e) Orang ialah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
- f) Bukti fisik yaitu bangunan tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan nasabah.<sup>21</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah tergantung dari persepsi yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap individu baik nasabah satu dengan nasabah lain tidaklah sama. Namun, pada umumnya kepuasan konsumen atau nasabah dapat timbul dari produk yang berkualitas, harga yang tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas, serta kemudahan dalam mendapatkan produk.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Untuk memperkuat penelitian ini, peneliti melampirkan beberapa penelitian yang telah meneliti dengan konsep yang sama dan berdekatan dengan penelitian ini sebagaimana dijelaskan dalam tabel sebagai berikut :

---

<sup>21</sup>Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm. 75.

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

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Ana Rijeki Sabiyatun nadhif (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, 2016)	Pengaruh <i>Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Tulungagung	Variabel Independen : $X_1$ ( <i>Internet Banking</i> ) $X_2$ ( <i>Mobile Banking</i> ) $X_3$ ( <i>Automatic Teller Machine</i> ) Variabel Dependen: Y (Kepuasan Nasabah)	Secara simultan variabel <i>Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine</i> secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat tulungagung.
2.	Mila Karomillah (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2015)	Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade	Variabel Independen: $X_1$ (Layanan <i>E-Banking</i> ) Variabel Dependen: Y (Kepuasan Nasabah)	t tabel= 1,706 t hitung= 8,890 maka dapat dinyatakan bahwa t hitung berada di daerah penolakan $H_0$ , maka dapat dinyatakan hipotesis nol yang berarti terdapat pengaruh positif antara layanan <i>E-Banking</i> dengan kepuasan nasabah.
3.	Dedi Hartawan, (Jurnal, I-Economic Vol.3. No. 2.	Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi	Variabel Independen: $X_1$ ( <i>Internet Banking</i> ) Variabel	Berdasarkan hasil penelitian regresi linier sederhana bahwa berdasarkan uji

	Desember 2017)	Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)	Dependen: Y (Kepuasan Nasabah)	f, variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
4.	Diana Grace, (Jurnal, STMIK Bina Mulia Palu, Vol.3 No.1 Januari-Juni 2017)	Analisis Pengaruh <i>Automatic Teller Machine</i> dan <i>Short Message Service Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Variabel Independen: $X_1$ ( <i>Automatic Teller Machine</i> ) $X_2$ ( <i>Short Message Service Banking</i> ) Variabel Dependen: Y (Kepuasan Nasabah)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial kualitas ATM BRI dan BRI SMS <i>Banking</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5.	Rahmanada, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan, 2019)	Pengaruh Kualitas <i>Mobile Banking</i> , <i>Internet Banking</i> dan Fasilitas <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar muda Medan	Variabel Independen: $X_1$ ( <i>Mobile Banking</i> ) $X_2$ ( <i>Internet Banking</i> ) $X_3$ (Fasilitas ATM) Variabel Dependen: Y (Kepuasan Nasabah)	Dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa <i>mobile banking</i> , <i>internet banking</i> , dan Fasilitas <i>Automatic Teller Machine</i> secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah Bank BRI cabang Iskandar Muda Medan.
6.	Arga Satria	Pengaruh Penggunaan <i>Int</i>	Variabel	Berdasarkan

	Antasari dkk, (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.1 No.2 April 2016)	<i>ernet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)	Independen: X ( <i>Internet Banking</i> )  Variabel Dependen: Y (Kepuasan Nasabah)	hasil  perhitungan analisa regresi berganda $F_{hitung} > F_{tabel}$  (76,379 > 2,70) sedangkan nilai probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ( $0,000 < 0,05$ ).  Sedangkan nilai koefisien determinasi ( <i>R square</i> ) sebesar 0,698. Angka ini menunjukkan bahwa variabel <i>internet banking</i> dapat menjelaskan variasi atau mampu memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 69,8%.
--	---	--	--	---

Dari Tabel. II.1 peneliti ingin menjelaskan beberapa perbedaan peneliti terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun perbedaan dan persamaannya ialah:

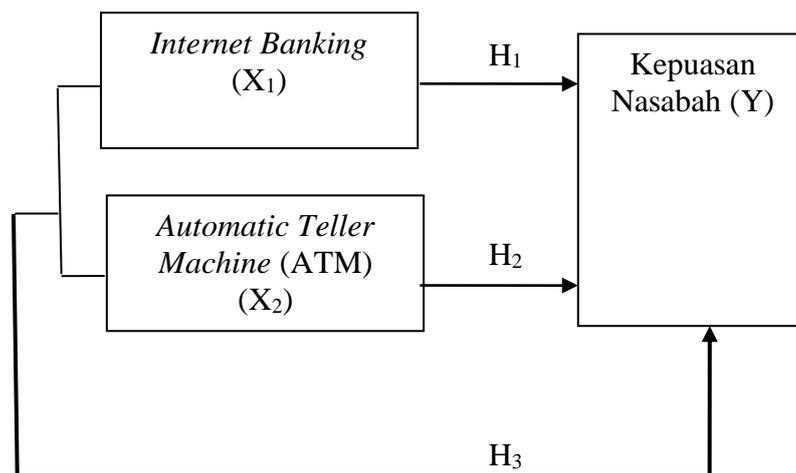
1. Perbedaan penelitian Ana Rijeki Sabiyatunnadhif dengan penelitian ini bahwa variabel independennya yaitu *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) sedangkan peneliti *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM). Lokasi penelitian Ana Rijeki Sabiyatunnadhif yaitu pada Nasabah Bank Muamalat Tulungagung, sedangkan peneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan. Persamaannya dengan peneliti terletak pada variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah.
2. Perbedaan penelitian Mila Karomillah dengan penelitian ini bahwa variabel independennya yaitu Layanan *E-Banking* sedangkan peneliti *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM). Lokasi penelitian Mila Karomillah yaitu pada BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade, sedangkan peneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan. Persamaannya dengan peneliti terletak pada variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah.
3. Perbedaan penelitian Dedi Hartawan dengan penelitian ini ialah pada variabel independennya hanya satu yaitu *Internet Banking*, sedangkan peneliti ada dua yaitu *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine*. Lokasi penelitian Dedi Hartawan yaitu pada Bank Rakyat Indonesia Sariah Cabang Palembang, sedangkan peneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan. Persamaannya dengan peneliti terletak pada variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah.

4. Perbedaan penelitian Diana Grace dengan penelitian ini ialah pada variabel independennya yaitu *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking*. Sedangkan peneliti yaitu *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine*. Lokasi penelitian Diana Grace yaitu pada bank BRI, sedangkan peneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Persamaannya dengan peneliti terletak pada variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah.
5. Perbedaan penelitian Rahmanada dengan penelitian ini ialah pada variabel independennya yaitu *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)*. Sedangkan peneliti yaitu *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine*. Lokasi penelitian Rahmanada yaitu pada PT Bank BRI Cabang Iskandar muda Medan, sedangkan peneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Persamaannya dengan peneliti terletak pada variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah.
6. Perbedaan penelitian Arga Satria Antasari dkk dengan penelitian ini ialah pada variabel bebasnya dimana peneliti mempunyai dua variabel bebas yaitu *Internet Banking* Dan *Automatic Teller Machine*. Lokasi penelitian Arga Satria Antasari dkk ialah pada PT. BRI cabang Bontang, sedangkan peneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan. Persamaannya dengan peneliti terletak pada variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoriti perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.<sup>22</sup> Berdasarkan dari pengertian di atas, maka kerangka pikirnya sebagai berikut:

**Gambar. II.2**  
**Kerangka Pikir**



Keterangan gambar:

- H<sub>1</sub> H<sub>2</sub> = Parsial  
 —————→ H<sub>3</sub> = Simultan

<sup>22</sup>Sugiyono, *metode penelitian bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2012), hlm. 47.

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang bertujuan mengarahkan dan memberikan pedoman dalam pokok permasalahan, serta tujuan penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.<sup>23</sup>

Hipotesis penelitian sebagai berikut :

H<sub>a1</sub>: Terdapat pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT.

Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

H<sub>a2</sub>: Terhadap pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank

Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

H<sub>a3</sub>: Terdapat pengaruh *Internet Banking* dan ATM secara simultan

terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

---

<sup>23</sup>*Ibid.* Hlm. 64.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Lokasi penelitian yang diteliti adalah Lingkungan VIII Kelurahan Aek Tampang, Padangsidempuan Selatan. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan September 2020 sampai bulan Desember 2021, pada masyarakat Lingkungan VIII Kelurahan Aek Tampang, Padangsidempuan Selatan yang menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan yang menggunakan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)*.

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan, yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.<sup>24</sup> Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer, yaitu data yang diperoleh secara mentah dari masyarakat dan masih memerlukan analisis lebih lanjut.

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

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

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

---

<sup>24</sup>Asmadi alsa, *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 13.

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>25</sup> Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari 138 masyarakat yang menggunakan *internet banking* dan ATM pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.<sup>26</sup> Data yang diambil adalah data dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari suatu objek atau subjek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya juga bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, dikatakan simpel (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.<sup>27</sup> Pengukuran tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10% atau (0,1). Adapun penentuan besar sampel menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

---

<sup>25</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 133.

<sup>26</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Rizki Fahlevi

<sup>27</sup>*Ibid*, hlm. 57.

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

dimana :

n = Sampel Penelitian

N = Populasi

e = Persentase kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan sekitar 10%.<sup>28</sup>

Jadi, pengambilan sampel dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{138}{1 + 138(10\%^2)}$$

$$n = 57,98$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel sebanyak 57,98 sehingga harus dibulatkan menjadi 58 responden.

#### D. Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada dasarnya merupakan suatu kegiatan operasional agar tindakannya masuk pada pengertian penelitian yang sebenarnya. Pencarian data di lapangan dengan mempergunakan alat pengumpulan data yang sudah disediakan secara tertulis ataupun tanpa alat hanya merupakan angan-angan tentang sesuatu hal yang akan dicari di lapangan, sudah merupakan proses pengadaan data primer.<sup>29</sup>

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang dan

---

<sup>28</sup>Op. Cit., hlm. 150.

<sup>29</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam teori dan praktek* (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2004), Hlm. 37.

baik-tidak baik. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala ordinal berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu.<sup>30</sup>

**Tabel III.1**  
**Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Koesioner**

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

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pertanyaan untuk mengukur variabel yang diteliti sebelumnya harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Apabila instrumen alat ukur tersebut tidak valid maupun reliabel, maka tidak akan diperoleh hasil penelitian yang baik. Uji coba yang akan dilakukan meliputi sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya. Uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *korelasi pearson product moment* dengan aplikasi SPSS versi 23, dengan kriteria  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

### 2. Uji Reliabilitas

---

<sup>30</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), Hlm. 154.

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk responden yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuosioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas sebaliknya dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.

Uji ini menunjukkan konsistensi serta stabilisasi dari sebuah skor (skala pengukuran). Suatu Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronboch's Alpha* > 0,60. Pengujian ini menggunakan SPSS versi 23.<sup>31</sup>

## **F. Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Dalam teknis penelitian ini menggunakan SPSS versi 23. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model

---

<sup>31</sup>Elvinaro Ardianto, *Metodologi Penelitian* (Bandung:ISBN, 2018).hlm. 187

regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Prosedur uji dilakukan menggunakan metode *Liliefors* dengan *Kolmogrov-Smirnov*. Adapun besar pengambilan keputusannya ialah:

- a. Apabila nilai signifikansi  $> 0,1$  maka data berdistribusi normal.
- b. Apabila nilai signifikansi  $< 0,1$  maka data tidak berdistribusi normal.<sup>32</sup>

## 2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis regresi linear. Pengujian ini menggunakan *Test For Linearity* pada taraf signifikansi 0,1. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai signifikansi yaitu :

- a. Jika nilai signifikansi  $< 0,1$  maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear antara dua variabel.
- b. Jika nilai signifikan  $> 0,1$  maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan yang tidak linear antara dua variabel.<sup>33</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Multikolinieritas

---

<sup>32</sup>*Ibid*, hlm. 73.

<sup>33</sup>Dwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 36.

Uji multikolinieritas merupakan salah satu asumsi dalam penggunaan analisis regresi. Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah data model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinyatakan terdapat problem multikolinieritas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi digunakan matriks korelasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance*  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinieritas, dan jika nilai VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas terhadap dua yang diuji. Namun, jika nilai VIF  $> 10,00$  maka artinya terjadi Multikolinieritas.<sup>34</sup>

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan atau perbedaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, atau disebut homokedastisitas. Heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman*. Kriteria pengujiannya yaitu:

---

<sup>34</sup>*Log. Cit.*, hlm. 331.

- 1) Apabila signifikan hasil kolerasi  $< 0,1$  maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas.
- 2) Apabila signifikan hasil korelasi  $> 0,1$  maka persamaan regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas.<sup>35</sup>

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen dapat diprediksi melalui variabel independen secara individual. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel apakah berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari masing-masing variabel mengalami kenaikan atau penurunan. Dimana untuk mencapai tujuan pertama yaitu menganalisis pengaruh *Internet Banking* dan *Automatic Teller Amchine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan analisis regresi berganda (*Multiple regresional analisis*). Berikut adalah bentuk persamaan regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sehingga rumus dalam penelitian ini adalah:

$$KN = a + b_1 IB + b_2 ATM + e$$

Keterangan:

- KN = Kepuasan Nasabah
- $b_1, b_2$  = Koefisien variabel X terhadap Y
- a = Koefisien konstanta
- IB = *Internet Banking*
- ATM = *Automatic Teller Machine*
- e = *error* (tingkat kesalahan)

---

<sup>35</sup>V. Wiratma Sujarweni, *metodologi penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta:Pustaka Baru Press,2015), hlm. 159.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji signifikan parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, apakah *Internet Banking* ( $X_1$ ) dan *Automatic Teller Machine* ( $X_2$ ) benar-benar berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah (Y), maka digunakan tingkat signifikansi 0.1.

Pengujian hipotesis regresi parsial dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria pengujian dalam uji t adalah:

(a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.

(b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.<sup>36</sup>

### b. Uji signifikan simultan (uji F)

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji F yaitu dengan cara membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Penentuan tabel distribusi F dicari dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 10%, kriteria pengujian dalam uji F adalah:

(a) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

(b) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

---

<sup>36</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), hlm. 88.

## 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam mewakili kelompok data, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) dan 1 (satu).<sup>37</sup> Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu apabila semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Apabila nilai  $0 \leq R^2 \leq 1$  dapat diartikan sebagai berikut:

- (a)  $R^2 = 0$ , berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y.
- (b)  $R^2 = 1$ , berarti ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 240.

<sup>38</sup>Setiawan dan Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 64.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC

##### Padangsidimpuan

##### 1. Sejarah Dan Perkembangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.<sup>39</sup>

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan PT., Bank Muamalat Indonesia berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai Bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara.

---

<sup>39</sup>Sumitro, *Asas-asas perbankan islam dan lembaga-lembaga terkait (BMUI & Takaful di Indonesia* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1966), hlm. 72.

Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. PT. Bank Muamalat Indonesia pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.<sup>40</sup>

Dalam upaya memperkuat permodalannya, PT. Bank Muamalat Indonesia mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham PT. Bank Muamalat Indonesia. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi PT. Bank Muamalat Indonesia. Dalam kurun waktu tersebut, PT. Bank Muamalat Indonesia berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap insan PT. Bank Muamalat Indonesia, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.<sup>41</sup>

Saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan PT. Bank Muamalat Indonesia didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. PT. Bank Muamalat

---

<sup>40</sup>*Ibid.*, hlm. 73.

<sup>41</sup>*Ibid.*, hlm. 75.

Indonesia saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) sehingga layanan Bank Muamalat Indonesia dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.<sup>42</sup>

Sebagai bank pertama murni syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 *Award* bergengsi yang diterima oleh PT. Bank Muamalat Indonesia dalam 5 tahun terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia 2009* oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009* oleh *Global Finance* (New York) serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk
  - a. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

---

<sup>42</sup>*Ibid.*, hlm.80.

b. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>43</sup>

3. Produk dan Jasa

Produk dan jasa pada PT. Bank Muamalat Indonesia terdiri dari penghimpunan dan penyaluran dana.

a. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana merupakan kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia untuk menghimpun dana dari masyarakat. PT. Bank Muamalat Indonesia memiliki 8 produk penghimpunan dana, yaitu:

- 1) *Shar-e*, Merupakan tabungan investasi syariah yang memadukan kemudahan akses ATM, Debit, dan *phone banking* dalam satu kartu. *Shar-e* sudah terhubung dengan jaringan ATM Malaysia yang tergabung dalam MEPS (*Malaysian Electronic Payment System*): Maybank, Hong Leong Bank, Affin Bank, dan Southern Bank serta bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan asuransi di Indonesia, antara lain: PT. Asuransi Takaful Keluarga, PT. Asuransi Jiwa Mega Life, PT. Asuransi Bintang, dan PT. Asuransi Jiwa Sinarmas.

---

<sup>43</sup>Annual Report PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Tahun 2018, hlm. 25.

- 2) Tabungan Ummat, merupakan investasi murni yang sesuai dengan syariah dalam mata uang rupiah yang memungkinkan nasabah melakukan penyetoran dan penarikan tunai dengan mudah. Selain itu, Tabungan Ummat merupakan tabungan investasi dengan akad mudharabah yang penarikannya dapat dilakukan secara bebas biaya di seluruh counter PT. Bank Muamalat dan jaringan ATM bersama.
- 3) Tabungan Ummat Junior, merupakan tabungan yang diperuntukkan khusus untuk pelajar.
- 4) Tabungan Haji Arafah, merupakan tabungan yang ditujukan bagi nasabah yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji secara terencana sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang nasabah inginkan. Tabungan Haji Arafah plus ditujukan bagi nasabah premium yang memiliki perencanaan haji singkat.
- 5) Deposito Mudharabah, merupakan jenis investasi syariah, tersedia dalam jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan dengan pilihan mata uang dalam rupiah atau USD. Deposito mudharabah dapat diperpanjang secara otomatis dan dijadikan jaminan pembiayaan di PT. Bank Muamala Indonesia.
- 6) Giro Wadi'ah, merupakan titipan dana pihak ketiga berupa simpanan giro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro dan aplikasi pemindah bukuan. Diperuntukkan bagi nasabah pribadi maupun perusahaan untuk mendukung aktivitas usaha.

7) DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat, merupakan lembaga yang menyelenggarakan program pensiun, yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya dilakukan secara berkala. DPLK Muamalat dapat diikuti oleh mereka yang berusia 18 tahun, atau sudah menikah, dan pilihan usiapensiun 45-65 tahun dengan iuran sangat terjangkau, yaitu minimal Rp. 50.000 perbulan. Peserta juga dapat mengikuti program wasiat umat dimana selama masa kepesertaan akan dilindungi asuransi jiwa sesuai ketentuan berlaku. Dengan asuransi ini, keluarga peserta akan memperoleh dana pensiun sebesar yang diproyeksikan sejak awal jika peserta meninggal dunia sebelum memasuki masa pensiun.

#### b. Penyaluran Dana

Penyaluran dana merupakan kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. PT. Bank Muamalat Indonesia memiliki 7 produk penyaluran dana, yaitu:

##### 1) Pembiayaan Jual Beli

- a) *Murabahah*, merupakan fasilitas penyaluran dana dengan sistem jual beli untuk pembiayaan modal, investasi, dan konsumtif. Pihak bank akan membelikan barang-barang halal yang nasabah butuhkan kemudian menjualnya kepada nasabah untuk diangsur sesuai kemampuan nasabah dan kesepakatan kedua belah pihak.
- b) *Istishna*, merupakan kegiatan jual beli dimana produsen ditugaskan membuat barang pesanan dari pemesan. Objek

pesanan harus dibuat atau di pesan terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus yang dipesan oleh pemesan. Pembayaran dapat dilakukan di awal, di tengah atau di akhir pesanan. Umumnya digunakan untuk pembiayaan pembangunan property dan penyediaan barang atau aset yang memiliki kriteria spesifik.

## 2) Pembiayaan Bagi Hasil

- a) *Musyarakah*, merupakan kerjasama yang dilakukan antara bank dengan nasabah dalam suatu usaha dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana, pekerjaan atau keahlian dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Umumnya digunakan untuk pembiayaan modal dan investasi.
- b) *Mudharabah*, merupakan kerja sama antara dua pihak dimana bank selaku penyedia dana dan pihak lain (nasabah) bertindak sebagai pengelola usaha. Bank menyerahkan modalnya kepada nasabah untuk di kelola.

## 3) Pembiayaan *Ijarah* (Sewa menyewa)

- a) *Ijarah*, merupakan perjanjian antara bank selaku pemberi sewa dengan nasabah selaku penyewa atas suatu barang atau aset milik Bank. Bank mendapatkan jasa atas barang atau aset yang disewakan.
- b) *Ijarah Muntahia Bittamlik* (IMBT), merupakan perjanjian antara bank selaku pemberi sewa dengan nasabah selaku penyewa.

Dengan konsep IMBT, nasabah (penyewa) setuju akan membayar uang sewa selama masa sewa yang diperjanjikan dan bila sewa berakhir penyewa mempunyai hak opsi untuk memindahkan kepemilikan objek sewa tersebut dari pemberi sewa. Umumnya digunakan untuk pembiayaan investasi alat-alat besar.

- c) *Qardh*, merupakan pinjaman dari bank kepada nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman dan pembayarannya dilakukan secara angsuran atau sekaligus. Umumnya digunakan untuk pembiayaan dana talangan haji.

## B. Analisis Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
  - a. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas item dari pernyataan *Internet Banking* adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas *Internet Banking***

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1	0,716	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 56$ dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh	Valid
X2	0,578		Valid
X3	0,618		Valid
X4	0,435		Valid
X5	0,604		Valid
X6	0,684		Valid

X7	0,539	tabel 0,2181	Valid
X8	0,635		Valid
X9	0,521		Valid
X10	0,366		Valid

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Hasil Uji validitas *Internet Banking* pada Tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai *Internet Banking* dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 10 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n = 56$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,2181. Sehingga kesepuluh item angket *Internet Banking* dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas untuk item pernyataan variabel ATM adalah :

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas ATM**

Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1	0,731	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 56$ dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh tabel 0,2181	Valid
X2	0,832		Valid
X3	0,861		Valid
X4	0,856		Valid
X5	0,812		Valid
X6	0,836		Valid
X7	0,793		Valid
X8	0,746		Valid

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Uji validitas ATM pada Tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai ATM dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 8 adalah valid. Karena ke delapan item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan

$n = 56$  maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0,2181. Sehingga ke delapan item angket ATM dinyatakan valid.

Hasil Uji Validitas untuk item pernyataan variabel ATM adalah :

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

Item pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
X1	0,702	Instrumen valid, jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dengan $n = 56$ dengan taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh tabel 0,2181	Valid
X2	0,509		Valid
X3	0,486		Valid
X4	0,556		Valid
X5	0,772		Valid
X6	0,702		Valid
X7	0,674		Valid
X8	0,737		Valid
X9	0,662		Valid
X10	0,604		Valid

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Uji validitas kepuasan nasabah pada Tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kepuasan nasabah dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 10 adalah valid. Karena kesepuluh item memiliki nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  dengan  $n = 56$  maka diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0,2181. Sehingga ke sepuluh item angket kepuasan nasabah dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Pengujinya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisa konsistensi butir-butir yang ada. Dengan melihat nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$  berikut ini uji reliabilitas dari variabel *Internet Banking*, ATM, Kepuasan Nasabah.

Hasil uji reliabilitas dari variabel *Internet Banking*, ATM, Kepuasan Nasabah:

**Tabel IV.4**  
**Uji Reliabilitas Internet Banking**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,754	10

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Dari hasil uji reliabilitas *Internet Banking* dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha*  $0,754 > 0,60$ . Maka dapat disimpulkan bahwa instrument variabel *Internet Banking* dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima

**Tabel IV.5**  
**Uji Reliabilitas ATM**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,925	8

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Dari hasil uji reliabilitas ATM dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha*  $0,925 > 0,60$ . Maka dapat disimpulkan bahwa Instrumen variabel ATM dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

**Tabel IV.6**  
**Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,831	10

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Dari hasil uji reliabilitas Kepuasan Nasabah dapat dikatakan *reliabel*, jika nilai *cronbach alpha*  $0,831 > 0,60$ . Maka dapat

disimpulkan bahwa instrumen variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan *reliabel* dan dapat diterima.

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronboch Alpha</i>	Jumlah Instrumen	Keterangan
<i>Internet Banking (X1)</i>	,754	10	Reliabel
ATM (X2)	,925	8	Reliabel
Kepuasan Nasabah	,831	10	Reliabel

## 2. Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga bisa dipahami, lalu untuk membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual tersebar normal atau tidak. Prosedur uji dilakukan dengan uji

*kolmogrov-smirnov*. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel IV.8**  
**Uji Normalitas *Kolmogrof-Simirnov***  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		58
Normal	Mean	,0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	2,31419441
Most Extreme	Absolute	,087
Differences	Positive	,087
	Negative	-,082
Test Statistic		,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.8 terlihat nilai signifikan (asyp. Sig.2-tailed) pada tabel *kolmogrof simirnov* adalah sebesar 0,200 lebih besar dari nilai signifikan 0,10 ( $0,200 > 0,10$ ) berarti data berdistribusi normal.

#### b. Hasil Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linear bila signifikan kurang dari 0,10.

### 1) Uji Linearitas *Internet Banking* (X1)

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel *Internet Banking* dan ATM mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

**Tabel IV.9**  
**Uji Linearitas *Internet Banking***

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan nasabah * internet banking	415,835	16	25,990	1,478	,155
Between Groups					
Linearity	58,922	1	58,922	3,352	,074
Deviation from Linearity	356,913	15	23,794	1,353	,216
Within Groups	720,786	41	17,580		
Total	1136,621	57			

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Hasil uji linearitas antara *Internet Banking* dan kepuasan nasabah berdasarkan pada Tabel IV.9 dapat disimpulkan bahwa data tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai linear. Nilai linear signifikan  $< 0,10$ . Nilai signifikan  $0,074 < 0,10$ . Berarti data *Internet Banking* dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang linear.

## 2) Uji Linearitas ATM ( $X_2$ )

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel ATM dan kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

**Tabel IV.10**  
**Uji Linearitas ATM**

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan nasabah * atm	Between Groups	(Combined) Linearity	929,256	16	58,079	11,483	,000
		Deviation from Linearity	799,013	1	799,013	157,981	,000
			130,243	15	8,683	1,717	,086
Within Groups			207,364	41	5,058		
Total			1136,621	57			

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Hasil uji linearitas antara ATM dan *Internet Banking* berdasarkan pada Tabel VI.10 dapat disimpulkan bahwa data tersebut memenuhi asumsi linearitas dengan melihat nilai linear. Nilai linear signifikan  $< 0,10$ . Nilai signifikan  $0,000 < 0,10$ . Berarti data ATM dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang linear.

## c. Uji Asumsi Klasik

## 1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau korelasi antar variabel independen (multikolinearitas) dapat diketahui dengan mengamati nilai *tolerance* dan nilai VIF. Suatu model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas adalah: jika nilai *variance inflationfactor*  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,1$ . Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.11**  
**Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,428	3,861		1,924	,060		
internet banking	,204	,085	,169	2,414	,019	,995	1,005
Atm	,781	,066	,826	11,797	,000	,995	1,005

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah  
Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Berdasarkan Tabel VI.11 dapat diketahui nilai VIF untuk variabel *Internet Banking* sebesar  $1,005 < 10$ , dan variabel ATM sebesar  $1,005 < 10$ , dapat disimpulkan nilai VIF dari kedua variabel lebih kecil dari 10 ( $VIF < 10$ ). Sementara nilai *tolerance* untuk variabel *Internet Banking* adalah  $0,995 > 0,1$  dan variabel ATM sebesar  $0,995 > 0,1$ , dapat disimpulkan nilai *tolerance* dari kedua variabel adalah lebih besar 0.1 (*tolerance* >

0,1), berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

## 2) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji keadaan terhadap semua gangguan yang muncul dalam fungsi regresi populasi yang diketahui tidak memiliki varians yang sama. Metode yang digunakan untuk menguji heterokedastisitas adalah dengan menggunakan metode glejser. Adapun kriteria dalam pengambilan keputusannya adalah:

- a) Jika nilai signifikan lebih besar dari  $> 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika nilai signifikan lebih kecil dari  $< 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel IV.12**  
**Uji Heteroskedastisitas**

			Correlations			
			internet banking	Atm	kepuasan nasabah	Unstandardized Residual
Spea rman 's rho	internet	Correlation Coefficient	1,000	,090	,245	-,053
	banking	Sig. (2-tailed)	.	,500	,064	,691
		N	58	58	58	58
	Atm	Correlation Coefficient	,090	1,000	,808**	,129
		Sig. (2-tailed)	,500	.	,000	,334
		N	58	58	58	58
	kepuasan nasabah	Correlation Coefficient	,245	,808**	1,000	,580**
		Sig. (2-tailed)	,064	,000	.	,000

	N	58	58	58	58
Unstandar	Correlation Coefficient	-,053	,129	,580**	1,000
dized	Sig. (2-tailed)	,691	,334	,000	.
Residual	N	58	58	58	58

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Tabel IV.12 dapat dilihat bahwa nilai korelasi kedua variabel independen memiliki nilai signifikan lebih dari 0,10, dimana *Internet Banking* ( $X_1$ )  $0,691 > 0,10$  , ATM ( $X_2$ )  $0,334 > 0,10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

#### d. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing variabel apakah berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari masing-masing variabel mengalami kenaikan atau penurunan. Hasil uji regresi linear berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. IV.13**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,428	3,861		1,924	,060
internet banking	,204	,085	,169	2,414	,019
Atm	,781	,066	,826	11,797	,000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah  
Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Adapun bentuk persamaan linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sehingga rumus dalam penelitian ini adalah:

$$KN = a + b_1 IB + b_2 ATM + e$$

$$KN = 7,428 + 0,204IB + 0,781ATM + y$$

Dari persamaan regresi itu dapat diartikan bahwa:

- 1) Nilai konstanta 7,248 dengan parameter positif menunjukkan bahwa apabila *Internet Banking* dan ATM dianggap konstan atau ditiadakan, maka Kepuasan nasabah sebesar 7,248 satuan.
- 2) Nilai koefisien *Internet Banking* adalah sebesar 0,204, menunjukkan bahwa apabila tingkat penggunaan *Internet Banking* meningkat sebesar 1 satuan, maka akan meningkat kepuasan nasabah sebesar 0,204 satuan, dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara tingkat *Internet Banking* dengan kepuasan nasabah.
- 3) Nilai koefisien ATM sebesar 0,781, menunjukkan bahwa apabila Penggunaan ATM meningkat sebesar 1 satuan, maka akan meningkat kepuasan nasabah sebesar 0,781 satuan, dan sebaliknya dengan anggapan variabel lain tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara ATM dengan Kepuasan Nasabah.

## e. Uji Hipotesis

## 1) Hasil Uji Parsial (Uji t)

**Tabel IV.14**  
**Uji Parsial**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,428	3,861		1,924	,060		
internet banking	,204	,085	,169	2,414	,019	,995	1,005
atm	,781	,066	,826	11,797	,000	,995	1,005

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah  
Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Dari hasil uji parsial table IV.14 dapat dilihat pengaruh setiap variabel dimana nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh dari rumus  $df = n-k-1$  atau  $58-2-1=53$  sebesar 1,673 yaitu:

- a)  $T_{hitung}$  Internet banking adalah  $2,414 > 1,680$ . Maka  $H_a$  diterima, artinya internet banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
- b)  $T_{hitung}$  ATM adalah  $11,797 > 1,680$ . Maka  $H_a$  diterima, artinya ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## 2) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel indeviden terhadap variabel devenden secara simultan. Adapun hasil *output* dari regresi sebagai berikut:

**Tabel IV.15**  
**Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	831,357	2	415,679	74,894	,000 <sup>b</sup>
Residual	305,263	55	5,550		
Total	1136,621	57			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), atm, internet banking

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.15 di atas, diperoleh hasil uji simultan (F) dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 74,894 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,40. Berdasarkan kriteria hasil pengujian tersebut diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $74,894 > 2,40$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa ATM berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

f. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam mewakili kelompok data, dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Pengambilan keputusan koefisien determinasi yaitu apabila semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik. Hasil uji Koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. IV. 16**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855 <sup>a</sup>	,731	,722	2,356	2,107

a. Predictors: (Constant), atm, internet banking

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Data diolah SPSS versi 23 Tahun 2021

Berdasarkan Tabel IV.16 di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,731 atau 73,1%, artinya *Internet Banking* dan ATM mampu memengaruhi kepuasan nasabah sebesar 73,1 persen. Sedangkan sisanya 0,269 atau 26,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel penelitian ini.

## C. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel *internet banking* sebesar 2,414, sehingga nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,414 > 1,673$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

Hasil penelitian sejalan dengan teori, yang menyatakan bahwa dengan layanan *Internet Banking* akan memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan dapat dilakukan dimana saja. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mila Karomillah dan Diana Grace yang berjudul “Pengaruh Kualitas *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap

kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar muda Medan”. dalam penelitian ini menyatakan bahwa Internet Banking dan ATM secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmanadadan Arga SatriaAntasari dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. BankRakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)”, dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dapat disimpulkan penelitian ini bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.

## 2. Pengaruh ATM terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh nilai  $t_{hitung}$  pada variabel likuiditas sebesar 11,797. Menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $11,797 > 1,673$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Ana Rijeki Sabiyatunnadif yang berjudul “Pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* terhadap kepuasan Nasabah bank Muamalat Tulung Agung” dalam penelitiannya *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini didukung oleh penelitian Arga

Satria Antasari yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bontang” dalam penelitiannya *Internet Banking* memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 69,8 %.

Dapat disimpulkan penelitian ini bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

### **3. Pengaruh Internet Banking dan ATM terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji f yang telah dilakukan sebelumnya diperoleh nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $74,894 > 2,40$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Diana Grace yang berjudul “ Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” dalam penelitiannya *Internet banking* dan ATM berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian Dedi Hartawan yang berjudul “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)” hasil penelitiannya *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dapat disimpulkan penelitian ini bahwa *Internet Banking* dan ATM berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pada analisis data dan pembahasan mengenai determinan kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan, maka beberapa kesimpulan dapat ditarik yaitu sebagai berikut :

1. Pengujian secara parsial menyatakan bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, jadi dapat disimpulkan *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.
2. Pengujian secara parsial menyatakan bahwa *Automatic Teller Machine* (ATM) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah, jadi dapat disimpulkan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.
3. Sedangkan pengujian secara simultan menyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.

### **B. SARAN-SARAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan pesan-pesan yang dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang harus disampaikan adalah sebagai breakout.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini untuk menambah wawasan dan dapat memperoleh pengetahuan dan pengalaman yang akan membuka cakrawala berpikir yang luas untuk peneliti selanjutnya.

2. Untuk Perusahaan ( PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan mengembangkan atau meningkatkan pemakaian *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) yang lebih baik lagi dan terutama dapat mempermudah bertransaksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif,M. Nur Rianto,*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Alsa,Asmadi, *Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003
- Bank Indonesia, *Booklet Perbankan Indonesia*, Jakarta: Bank Indonesia, 2013
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: J-Art, 2005
- Gulo, W, *Metodologi Penelitian*,Jakarta: PT. Grasindo, 2010
- Hamdani, A dan Rambat Lupiyoadi,*Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*,Jakarta: Salemba Empat, 2008
- <http://apjii.or.id>
- <http://www.bankmuamalat.co.id>
- Isa,Muhammad,*Manajemen Pemasaran Bank Revisi I*, Diktat: 2014
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017
- Kusrini,Dwi Endah danSetiawan,*Ekonometrika*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008
- Priyatna,Dwi, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom,2008
- Rodoni,Ahmad,*Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2006
- Saladin,Djasmin dan Herry Buchory, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006
- Siregar,Syofian,*Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Subagyo, Joko, *Metode Penelitian dalam teori dan praktek*Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2004

Sugiyono, *metode penelitian bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2012

Sujarweni, V. Wiratma, *metodologi penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015

Tampubolon, Nelson dkk, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Bijak Ber-Elektronik Banking, Jakarta: OJK, 2015

Triandaru, Sigit, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2006

Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013

Umam, Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013

Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama Lengkap : M. Fajri Matondang
2. Tempat/Tgl.Lahir : Padangsidimpuan, 23 Agustus 1996
3. Agama : Islam
4. Jenis kelamin : Laki-laki
5. Anak ke : 5 (lima) dari 6 (Enam) bersaudara
6. Alamat : Kelurahan Aek Tampang, Kecamatan  
Padangsidimpuan Selatan, Prov Sumatera Utara
7. No Telepon/Hp : 082363919320

### **B. PENDIDIKAN**

1. SDN NO 200223 Aek Tampang (2003-2009)
2. SMPN 5 Padangsidimpuan (2009-2012)
3. SMKN 1 Padangsidimpuan (2012-2015)
4. IAIN Padangsidimpuan (2015-2021)

### **C. IDENTITAS ORANG TUA**

1. Ayah
  - a. Nama : M. Saleh Matondang
  - b. Pekerjaan : Pensiunan PNS
  - c. Alamat : Padangsidimpuan, Kelurahan Aek Tampang
2. Ibu
  - a. Nama : Khairani Hasibuan
  - b. Pekerjaan : PNS
  - c. Alamat : Padangsidimpuan, Kelurahan Aek Tampang

## SURAT VALIDASI ANKET

Menerangkan bahwa yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Isa., ST., M.M.

NIP : 198006052011011003

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: “Determinan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Padangsidempuan”.

Yang disusun oleh:

Nama : M Fajri Matondang

NIM : 15 401 00171

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

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

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

**Padangsidempuan, November 2021**  
**Validator**

**Muhammad Isa**  
**NIP: 198006052011011003**

## LEMBAR VALIDASI ANGKET INTERNET BANKING

Petunjuk

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

Indikator	No Pernyataan		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Fungsi Internet Banking	1,2 3,4 5				
Resiko penggunaan	6,7 8,9 10				

Catatan:

.....

.....

.....

.....

**Padangsidempuan, November 2021**  
**Validator**

**Muhammad Isa**  
**NIP: 198006052011011003**

## LEMBAR VALIDASI AUTOMATIC TELLER MACHINE

Petunjuk :

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

Indikator	No Pernyataan		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Manfaat ATM	1,2 3,4	-			
Mudah Ditemukan	5,6 7,8	-			

Catatan:

.....

.....

.....

.....

**Padangsidimpuan,    November 2021**  
**Validator**

**Muhammad Isa**  
**NIP: 198006052011011003**

## LEMBAR VALIDASI KEPUASAN NASABAH

Petunjuk :

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

Indikator	No Pernyataan		V	VR	TV
	(+)	(-)			
Pelayanan	1,2 3,4	-			
Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah	5,6 7,8	-			

Catatan:

.....  
.....  
.....  
.....

**Padangsidempuan, November 2021**  
**Validator**

**Muhammad Isa**  
**NIP: 198006052011011003**

### Hasil Uji Instrumen Internet Banking (X1)

Responden	Pernyataan Internet Banking											
	No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	44
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
3	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	44
4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	44
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	47
7	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	40
8	3	5	4	3	2	3	2	4	5	4	4	35
9	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	41
10	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	44
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	37
15	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	46
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	45
18	4	3	4	4	3	4	2	2	5	4	4	35
19	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	46
20	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	41
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39

22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	34
29	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
30	4	5	5	4	3	4	2	4	5	4	40
31	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	38
32	3	5	3	2	3	3	3	4	5	4	35
33	4	5	3	4	2	4	2	4	4	4	36
34	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	37
35	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40
36	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
37	4	2	2	4	3	4	3	3	3	2	30
38	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	29
39	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	42
40	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	42
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
42	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	41
43	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3	39
44	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	36
45	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	39
46	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	43
47	4	2	5	5	2	4	4	3	5	4	38





37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	4	4	4	4	3	3	4	4	30
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	4	4	4	32
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	3	4	4	4	4	4	4	4	31
44	4	4	4	4	3	3	4	4	30
45	4	4	4	4	4	4	4	5	33
46	5	4	4	5	4	4	4	3	33
47	3	2	3	2	2	2	3	3	20
48	4	2	1	1	3	3	3	3	20
49	4	4	4	4	4	4	5	5	34
50	4	4	3	5	4	3	4	4	31
51	3	3	3	4	4	4	4	4	29
52	4	4	4	4	4	4	4	4	32
53	4	4	3	4	3	4	4	4	30
54	3	3	4	4	4	4	4	4	30
55	4	4	3	3	4	3	5	5	31
56	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	3	4	4	4	3	4	4	4	30
58	4	3	4	4	4	4	4	4	31

### Hasil Uji Instrumen Kepuasan Nasabah

Responden	Pernyataan Kepuasan Nasabah											
	No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
2	4	5	3	2	3	4	3	4	3	4	4	35
3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	41
4	4	5	4	2	3	4	2	2	3	3	3	32
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46
8	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
9	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	36
10	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	39
11	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	44
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
13	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	44
14	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	44
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
16	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	47
17	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	40

18	3	5	5	3	2	3	2	4	4	4	35
19	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	41
20	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	37
25	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
28	4	3	5	4	3	4	2	2	4	4	35
29	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46
30	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	41
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
32	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	34
39	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
40	4	5	5	4	3	4	2	4	5	4	40
41	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	38
42	3	5	5	2	3	3	3	4	3	4	35
43	4	5	4	4	2	4	2	4	3	4	36

44	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	37
45	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
47	4	2	3	4	3	4	3	3	2	2	30
48	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	29
49	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	42
50	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	42
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
52	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	41
53	5	3	5	4	3	5	3	4	4	3	39
54	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	36
55	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	39
56	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	43
57	4	2	5	5	2	4	4	3	5	4	38
58	4	5	4	5	3	4	2	4	5	4	40



ib8	Pearson Correlation	,282*	,457**	,238	,222	,324*	,339**	,256	1	,251	,282*	,635**
	Sig. (2-tailed)	,032	,000	,072	,095	,013	,009	,053		,057	,032	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
ib9	Pearson Correlation	,296*	,266*	,395**	,131	,129	,233	,052	,251	1	,243	,521**
	Sig. (2-tailed)	,024	,044	,002	,326	,334	,079	,697	,057		,066	,000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
ib10	Pearson Correlation	,052	,262*	,223	,080	,085	-,049	-,038	,282*	,243	1	,366**
	Sig. (2-tailed)	,696	,047	,092	,549	,527	,718	,779	,032	,066		,005
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
ju ml ah	Pearson Correlation	,716**	,578**	,618**	,435**	,604**	,684**	,539**	,635**	,521**	,366**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,005	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

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

**Correlations**

	atm	atm2	atm3	atm4	atm5	atm6	atm7	atm8	jumlah
atm Pearson Correlation	1	,646**	,593**	,531**	,461**	,604**	,473**	,426**	,73
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	
atm2 Pearson Correlation	,646**	1	,704**	,741**	,627**	,586**	,563**	,489**	,83
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	
atm3 Pearson Correlation	,593**	,704**	1	,770**	,579**	,722**	,604**	,562**	,86
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	
atm4 Pearson Correlation	,531**	,741**	,770**	1	,687**	,643**	,594**	,541**	,85
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	
atm5 Pearson Correlation	,461**	,627**	,579**	,687**	1	,743**	,595**	,549**	,81
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	
atm6 Pearson Correlation	,604**	,586**	,722**	,643**	,743**	1	,561**	,522**	,83
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	
atm7 Pearson Correlation	,473**	,563**	,604**	,594**	,595**	,561**	1	,805**	,79
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,0

N		58	58	58	58	58	58	58	58	
atm8	Pearson Correlation	,426**	,489**	,562**	,541**	,549**	,522**	,805**	1	,74
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,0
N		58	58	58	58	58	58	58	58	
juml	Pearson Correlation	,731**	,832**	,861**	,856**	,812**	,836**	,793**	,746**	
ah	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N		58	58	58	58	58	58	58	58	

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

**Correlations**

	kn1	kn2	kn3	kn4	kn5	kn6	kn7	kn8	kn9	kn10	jumla
kn1 Pearson Correlation	1	,247	,241	,423**	,489**	1,000**	,394**	,307*	,410**	,099	,70
Sig. (2-tailed)		,061	,068	,001	,000	,000	,002	,019	,001	,458	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn2 Pearson Correlation	,247	1	,205	-,060	,337**	,247	,140	,447**	,311*	,319*	,50
Sig. (2-tailed)	,061		,124	,654	,010	,061	,293	,000	,017	,015	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn3 Pearson Correlation	,241	,205	1	,170	,182	,241	,106	,271*	,425**	,338**	,48
Sig. (2-tailed)	,068	,124		,202	,172	,068	,426	,040	,001	,010	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn4 Pearson Correlation	,423**	-,060	,170	1	,320*	,423**	,283*	,370**	,367**	,214	,55
Sig. (2-tailed)	,001	,654	,202		,014	,001	,032	,004	,005	,107	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn5 Pearson Correlation	,489**	,337**	,182	,320*	1	,489**	,695**	,544**	,352**	,463**	,77
Sig. (2-tailed)	,000	,010	,172	,014		,000	,000	,000	,007	,000	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn6 Pearson Correlation	1,000**	,247	,241	,423**	,489**	1	,394**	,307*	,410**	,099	,70
Sig. (2-tailed)	,000	,061	,068	,001	,000		,002	,019	,001	,458	,0
N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn7 Pearson Correlation	,394**	,140	,106	,283*	,695**	,394**	1	,471**	,344**	,396**	,67
Sig. (2-tailed)	,002	,293	,426	,032	,000	,002		,000	,008	,002	,0

N		58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn8	Pearson Correlation	,307*	,447**	,271*	,370**	,544**	,307*	,471**	1	,352**	,632**	,73
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,040	,004	,000	,019	,000		,007	,000	,0
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn9	Pearson Correlation	,410**	,311*	,425**	,367**	,352**	,410**	,344**	,352**	1	,334*	,66
	Sig. (2-tailed)	,001	,017	,001	,005	,007	,001	,008	,007		,010	,0
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
kn10	Pearson Correlation	,099	,319*	,338**	,214	,463**	,099	,396**	,632**	,334*	1	,60
	Sig. (2-tailed)	,458	,015	,010	,107	,000	,458	,002	,000	,010		,0
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	
juml ah	Pearson Correlation	,702**	,509**	,486**	,556**	,772**	,702**	,674**	,737**	,662**	,604**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,754	10

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	8

**Reliability Statistics**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
<b>,831</b>	<b>10</b>

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,31419441
Most Extreme Differences	Absolute	,087
	Positive	,087
	Negative	-,082
Test Statistic		,087
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.

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan nasabah * internet banking	Between Groups	(Combined)	415,835	16	25,990	1,478	,155
		Linearity	58,922	1	58,922	3,352	,074
		Deviation from Linearity	356,913	15	23,794	1,353	,216
	Within Groups		720,786	41	17,580		
Total			1136,621	57			

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan nasabah	Between Groups	(Combined)	929,256	16	58,079	11,483	,000
		Linearity	799,013	1	799,013	157,981	,000

* atm	Deviation from Linearity	130,243	15	8,683	1,717	,086
	Within Groups	207,364	41	5,058		
	Total	1136,621	57			

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,428	3,861		1,924	,060		
internet banking	,204	,085	,169	2,414	,019	,995	1,005
atm	,781	,066	,826	11,797	,000	,995	1,005

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

#### Correlations

	internet banking	atm	kkepuasan nasabah	Unstandardized Residual
Spearman internet banking Correlation Coefficient	1,000	,090	,245	-,053
's rho Sig. (2-tailed)	.	,500	,064	,691
N	58	58	58	58

atm	Correlation Coefficient	,090	1,000	,808**	,129
	Sig. (2-tailed)	,500	.	,000	,334
	N	58	58	58	58
k kepuasan nasabah	Correlation Coefficient	,245	,808**	1,000	,580**
	Sig. (2-tailed)	,064	,000	.	,000
	N	58	58	58	58
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-,053	,129	,580**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,691	,334	,000	.
	N	58	58	58	58

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

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,428	3,861		1,924	,060
internet banking	,204	,085	,169	2,414	,019
atm	,781	,066	,826	11,797	,000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,855 <sup>a</sup>	,731	,722	2,356	2,107

a. Predictors: (Constant), atm, internet banking

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**oefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7,428	3,861		1,924	,060		
internet banking	,204	,085	,169	2,414	,019	,995	1,005
atm	,781	,066	,826	11,797	,000	,995	1,005

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	831,357	2	415,679	74,894	,000 <sup>b</sup>
Residual	305,263	55	5,550		
Total	1136,621	57			

a. Dependent Variable: kkepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), atm, internet banking

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Rizky Fahlevi selaku *Branch Sales Support* pada tanggal 15 September 2021 di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.



Pengisian Angket dengan Ibu Nur Fadhilah pada tanggal 15 Desember 2021 Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.



Pengisian Angket dengan Bapak Muhammad Saleh pada tanggal 15 Desember 2021 Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.



Pengisian angket dengan Bapak Khairul Fahmi pada tanggal 15 Desember 2021 Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.



Pengisian Angket dengan Ibu Ani Khadijah pada tanggal 16 Desember 2021 Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.



Pengisian Angket dengan Ibu Erfina Nasution pada tanggal 16 Desember 2021 Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidimpuan.



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1097/In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/07/2020  
Lampiran : -  
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

15 Juli 2020

Yth. Bapak/Ibu:

1. Muhammad Isa : Pembimbing I
2. Rodame Monitorir Napitupulu : Pembimbing II

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

Nama : M Fajri Matondang  
NIM : 1540100171  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Determinan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

nomor : 2404 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2021  
: Mohon Izin Riset

15 Oktober 2021

**. Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : M. Fajri Matondang  
NIM : 1540100171  
Semester : XIII (Tiga Belas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul: "Determinan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Yang Dipertanggungjawabkan  
a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Diserahkan kepada:  
Kepala Bidang Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



No. : 580 /B/KC PSP-SRT/XII/2021

Padangsidempuan, 25 Desember 2021 M  
21 Jumadil Awal 1443 H

kepada Yth:  
Dekan FEBI IAN Padangsidempuan  
di Tempat

perihal : Keterangan izin riset

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*  
semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAN Padangsidempuan nomor 404/In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2021 tanggal 15 Oktober 2021 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : M. Fajri Matondang  
NIM : 1540100171  
Semester : XIII (Tiga Belas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

dengan judul Skripsi "Determinan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan" dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan riset serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut atas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikian surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
**PADANGSIDIMPUAN**

  
**Bank Muamalat**  
KANTOR CABANG PADANGSIDIMPUAN

**RIDA YANTI SIREGAR**  
ANCH MANAGER