



**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP MINAT  
DAN LOYALITAS MAHASISWA MENGGUNAKAN  
LAYANAN *DIGITAL SHARIA BANKING***

**SKRIPSI**

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

**OLEH :**

**LULU MUMTAZ NASUTION**

**18 401 00002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2023**



**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP MINAT  
DAN LOYALITAS MAHASISWA MENGGUNAKAN  
LAYANAN *DIGITAL SHARIA BANKING***

**SKRIPSI**

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

**OLEH :**

**LULU MUMTAZ NASUTION**

**18 401 00002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E.**  
NIP. 19930227 201903 1 008

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

**2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733

Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Lulu Mumtaz Nasution**

Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 25 Mei 2023

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Lulu Mumtaz Nasution** yang berjudul "**Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Banking Sharia***" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.**  
NIP. 198211162011012003

**PEMBIMBING II**

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E**  
NIP. 199302272019031008

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : LULU MUMTAZ NASUTION

NIM : 18 401 00002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Sharia Banking***

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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

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

Padangsidempuan, 23 Juni 2023

Saya yang Menyatakan,



**LULU MUMTAZ NASUTION**  
**NIM. 18 401 00002**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : LULU MUMTAZ NASUTION

NIM : 18 401 00002

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Sharia Banking*”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 23 Juni 2023

menyatakan,



LULU MUMTAZ NASUTION  
NIM. 18 401 00002



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

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA** : LULU MUMTAZ NASUTION  
**NIM** : 18 401 00002  
**FAKULTAS/PRODI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap  
Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan  
*Layanan Digital Sharia Banking*

**Ketua**

Nofinawati, SEI., M.A.  
NIDN. 20116118202

**Sekretaris**

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.  
NIDN. 2017038301

**Anggota**

Nofinawati, SEI., M.A.  
NIDN. 20116118202

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.  
NIDN. 2017038301

Adanan Murroh Nasution, M.A.  
NIDN. 2104118301

Aliman Syahuri Zein, M.E.I.  
NIDN. 2028048201

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Selasa, 18 Juli 2023  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : LULUS/71,75 (B)  
**Index Prestasi Kumulatif** : 3,53  
**Predikat** : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEIKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

## **PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP  
MINAT DAN LOYALITAS MAHASISWA MENGGUNAKAN  
LAYANAN *DIGITAL SHARIA BANKING***

**NAMA : LULU MUMTAZ NASUTION**

**NIM : 18 401 00002**

**IPK : 3.53**

**PREDIKAT : SANGAT MEMUASKAN**

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

Padangsidimpuan, 21 Agustus 2023  
Dekan



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

## ABSTRAK

**Nama : Lulu Mumtaz Nasution**

**NIM : 18 401 00002**

**Judul : Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat Dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Sharia Banking***

Perkembangan dunia perbankan jika ditinjau dari beberapa waktu terakhir cukup pesat. Baik perbankan jenis konvensional maupun perbankan syariah. Hal ini dapat dilihat baik dari segi kualitas layanan yang berbasis manual maupun teknologi digital. Persaingan yang ketat antar perusahaan perbankan menjadi salah satu pekerjaan rumah yang besar dalam menarik minat nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Sebagai *agent of change* yang juga dianggap memiliki pengetahuan yang mumpuni dalam bidang perbankan, mahasiswa menjadi salah satu target pasar yang baik dan dianggap dapat mendukung berkembangnya kebijakan perbankan terkait produk-produknya tersebut. Namun minimnya pengetahuan mahasiswa tentang sistem yang diterapkan oleh bank syariah menimbulkan berbagai respon yang berbeda-beda. Rumusan dalam penelitian ini adalah apakah *self service technology* secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan SST. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *self service technology* berpengaruh terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan SST.

Penelitian ini berkaitan dengan bidang ilmu manajemen pemasaran sehingga pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan *self service technology*. Teori – teori yang digunakan antara lain adalah teori tentang sistem informasi manajemen, digitalisasi perbankan dan minat nasabah.

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan sumber data primer. Data diperoleh dengan menyebarkan angket kepada 99 responden. Analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi dasar (uji normalitas), uji asumsi klasik (uji multikolinieritas dan uji heterokedastiditas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis yaitu uji koefisien determinasi (*R Square*), uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) serta menggunakan *software* SPSS versi 21.

Hasil penelitian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa *self service technology* bernilai positif dan signifikan terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel *self service technology* memengaruhi variabel minat sebesar 80,7 % sedangkan variabel loyalitas dipengaruhi sebesar 83,5% sementara sisanya sebesar 19,3% dan 16,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : *Self Service Technology*, Minat, Loyalitas**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh*

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat Dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Sharia Banking*”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari akhir.

Skripsi ini disusun dengan berbekal 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 rasa penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag., Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Ikhwanuddin, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.Hi, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, serta Ibu Dra. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Serta Bapak/Ibu dosen, staf dan seluruh Civitas Akademik di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, M.A. selaku pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga menjadi amal baik dan mendapat balasan terbaik pula dari Allah SWT.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., Kepala Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini. Serta segenap Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai dan Civitas Akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat

bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.

6. Teristimewa kepada Alm. Ayahanda Ir. Muhammad Hafis Nasution dan Ibunda Elyanasari Lubis tercinta yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi peneliti sampai saat ini. Memberikan do'a yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan anak-anaknya. Serta Adik-Adik tersayang Bahrain Ilmi Nasution dan Safriana Hannum Nasution dan segenap keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi dan studi peneliti. Semoga kita sukses dalam meraih cita-cita. Amiin.
7. Kepada sahabat dan kakak saya yang saya sayangi Sri Ramadhani S.E., Rita Defriana S.Psi., Sisi Septilia Sari S.Pd dan Kak Yuli Agustina S.E. terimakasih sebesar-besarnya karena telah membantu dan memberikan semangat, bantuan, dukungan dan motivasi yang tiada hentinya kepada saya dalam keberlangsungan penulisan penelitian ini. Semoga sukses selalu dalam mencapai cita-cita.
8. Terimakasih kepada kerabat dan seluruh rekan mahasiswa, terkhusus mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2018, teristimewa Perbankan Syariah 1 (PS-1) yang telah berjuang bersama-sama dalam meraih gelar S.E. dan mencapai cita-cita.

9. Kepada sahabat virtualku (Invaders) yang selalu mendoakan dan juga memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita sukses dalam meraih cita-cita. Aaamiin.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti oleh karenanya dengan segala kerendahan hati peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Padangsidempuan, Februari 2023

Peneliti,

**LULU MUMTAZ NASUTION**  
**NIM. 18 401 00002**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya 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	Śa	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	şad	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

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

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

<b>Tanda</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
—	<i>Fathah</i>	A	A
— —	<i>Kasrah</i>	I	I
و —	<i>Dommah</i>	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

<b>Tanda dan Huruf</b>	<b>Nama</b>	<b>Gabungan</b>	<b>Nama</b>
...يْ	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
‘و....	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u



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

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

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

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

ﻝ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

##### 1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

##### 2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal kata, ia tidak

dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

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

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

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

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

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

#### **I. Tajwid**

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

pedoman *tajwid*.

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

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FEBI IAIN PADANGSIDIMPUAN	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	v
DAFTAR ISI.....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	10
D. Definisi Operasional Variabel.....	11
E. Rumusan Masalah .....	13
F. Tujuan Penelitian .....	13
G. Kegunaan Penelitian.....	14
H. Sistematika Pembahasan.....	15
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	17
1. Sistem Informasi Manajemen .....	14
2. Digitalisasi <i>Sharia Banking</i> .....	16
a. <i>Self Service Technology</i> .....	19
b. <i>Automatic Teller Machine</i> .....	19
c. <i>Mobile Banking</i> .....	22
d. <i>Internet Banking</i> .....	24
3. Minat Nasabah	
a. Pengertian Minat Nasabah.....	25

b.	Faktor-faktor yang Menimbulkan Minat .....	26
c.	Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat .....	27
d.	Minat dalam Islam .....	29
e.	Indikator Minat Nasabah .....	30
4.	Loyalitas Nasabah	
a.	Pengertian Loyalitas Nasabah.....	31
b.	Indikator Loyalitas Nasabah.....	32
c.	Karakteristik Loyalitas Nasabah .....	33
B.	Penelitian Terdahulu.....	33
C.	Kerangka Pikir .....	37
D.	Hipotesis .....	38

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A.	Lokasi Penelitian .....	40
B.	Jenis Penelitian .....	40
C.	Populasi dan Sampel .....	41
D.	Instrumen Pengumpulan Data.....	43
E.	Teknik Analisis Data.....	46
a)	Uji Instrumen	
1)	Uji Validitas .....	46
2)	Uji Reliabilitas .....	47
b)	Uji Asumsi Dasar.....	48
a.	Uji Normalitas .....	48
c)	Uji Asumsi Klasik.....	49
a.	Uji Multikolinearitas .....	49
b.	Uji Heterokedastisitas.....	50
c.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	50
d)	Uji Hipotesis.....	51
a.	Uji Parsial (Uji t) .....	51
b.	Uji Simultan (Uji F).....	52

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>75</b>
<b>1. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.....</b>	<b>54</b>
<b>2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam</b>	<b>55</b>
<b>3. Tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .....</b>	<b>56</b>
<b>4. Analisis Hasil Penelitian.....</b>	<b>57</b>
<b>1. Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>57</b>
<b>2. Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>59</b>
<b>3. Hasil Analisis Data.....</b>	<b>61</b>
<b>4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....</b>	<b>71</b>
<b>5. Hasil Uji Hipotesis .....</b>	<b>73</b>
<b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>77</b>

## **BAB V : PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>79</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>80</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Definisi Operasional Variabel.....	11
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel III.1	Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah .....	42
Tabel III.2	Indikator Skor .....	45
Tabel III.3	Indikator Minat.....	45
Tabel III.4	Indikator Loyalitas .....	45
Tabel III.5	Indikator SST .....	46
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Variabel Minat.....	58
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas .....	58
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Validitas SST .....	59
Tabel IV.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat.....	60
Tabel IV.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas .....	60
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel SST .....	61
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas SST Terhadap Minat.....	62
Tabel IV.8	Hasil Uji Normalitas SST Terhadap Loyalitas .....	63
Tabel IV.9	Hasil Uji Multikolinearitas SST Terhadap Minat .....	64
Tabel IV.10	Hasil Uji Multikolinearitas SST Terhadap Loyalitas...	65
Tabel IV.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel SST Terhadap Minat .....	68
Tabel IV.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel SST Terhadap Loyalitas .....	69
Tabel IV.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Adjusted</i> ( $R^2$ ) Variabel Minat .....	70
Tabel IV.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Adjusted</i> ( $R^2$ ) Variabel Minat .....	71
Tabel IV.15	Hasil Uji Parsial (Uji t) SST Terhadap Minat.....	72
Tabel IV.16	Hasil Uji Parsial (Uji t) SST Terhadap Loyalitas .....	73
Tabel IV.17	Hasil Uji Simultan (Uji F) SST Terhadap Minat.....	74
Tabel IV.18	Hasil Uji Simultan (Uji F) SST Terhadap Loyalitas ....	74

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar II.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>38</b>
<b>Gambar IV.1 Uji Heterokedastisitas Variabel Minat.....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar IV.1 Uji Heterokedastisitas Variabel Loyalitas .....</b>	<b>67</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan era digitalisasi yang sangat pesat dewasa ini menjadi perhatian yang cukup besar untuk mampu di adaptasi oleh berbagai pihak. Teknologi terus berkembang dan di desain sedemikian rupa agar dapat memaksimalkan kinerja suatu sektor baik perusahaan atau badan tertentu. Seperti contoh pada sektor ekonomi, sosial, politik, keuangan dan perbankan teknologi terus bertumbuh demi memudahkan masyarakat dalam menjalankan aktifitasnya sehari-hari. Semakin pesatnya perkembangan teknologi tentu akan memberikan pengaruh yang mencolok dalam segala aspek kehidupan manusia.

Persaingan yang ketat antara berbagai lembaga keuangan menjadikan perbankan syariah harus mampu terus berinovasi dan berkembang.<sup>1</sup> Hal ini turut di dukung oleh perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, terutama internet memiliki pengaruh yang sangat pesat terhadap proses bisnis dalam bidang perbankan. Sektor perbankan itu sendiri merupakan sektor industri yang sangat besar pemanfaatannya dalam menggunakan teknologi informasi. Sehingga dengan menerapkan teknologi informasi perbankan akan memudahkan kegiatan operasionalnya dan memudahkan pelayanan terhadap nasabah dan masyarakat.

Menurut UU RI No.10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun

---

<sup>1</sup> Budi Gautama Siregar, "Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabngan Marhamah pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan" dalam *Jurnal Tazkir: Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Volume 4 No.1, tahun 2018, hlm.3.

dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat dan masyarakat luas.<sup>2</sup> Di Indonesia sendiri ada dua jenis praktik perbankan yang dalam menjalankan aktifitasnya memiliki prinsip yang berbeda. Perbankan yang dimaksud adalah perbankan yang berbentuk konvensional dan perbankan syariah.

Menurut UU No 21 Tahun 2008 perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang berkenaan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, hal-hal yang berkaitan dengan kelembagaan, aktifitas usaha, serta metode dan proses dalam mengimplementasikan kegiatan usaha tersebut.<sup>3</sup> Bank syariah dalam dunia perbankan merupakan bank yang dalam menjalankan aktifitasnya mengacu dan berdasarkan kepada prinsip syariah. Hal ini dapat dilihat dengan layanan bebas riba yang digalakkan oleh bank syariah.

Pada kedua industri perbankan ini, baik konvensional maupun syariah teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat gawai (*mobile device*) dan komputer sebagai media transaksi keuangan. Hal tersebut juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh bank. Kegiatan tersebut dapat dilakukan oleh bank baik dengan pengembangan

---

<sup>2</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2012), hlm.24

<sup>3</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2017), hlm.32.

infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra bank.

Bank yang telah menggunakan teknologi informasi diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah.<sup>4</sup> Peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital. Layanan kepada nasabah secara personal pada era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan bank dimulai sampai dengan berakhir. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi.<sup>5</sup> Namun pada praktiknya pihak perbankan masih banyak mengalami hambatan dalam pelaksanaan penerapan teknologi informasi dibidang perbankan.

Seperti diketahui salah satu golongan yang tentunya banyak menggunakan jasa perbankan adalah mahasiswa. Mahasiswa sebagai *agent of change* tentu sudah sangat dekat dengan teknologi informasi termasuk dalam bidang perbankan. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan didapatkan fakta bahwa mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan juga merupakan salah satu target pasar bank. Hal ini

---

<sup>4</sup> Abdul Nasser Hasibuan, “Strategi Pemasaran Produk *Funding* Di Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Padangsidempuan”, dalam *Jurnal Imara, Volume 2 Nomor 1*, tahun 2018, hlm.52.

<sup>5</sup>Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, hlm.2

dikarenakan mayoritas dari mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan adalah orang - orang yang berasal dari berbagai daerah. Berdasarkan fakta yang peneliti temukan dilapangan menunjukkan bahwa terdapat banyak mahasiswa yang menggunakan layanan perbankan untuk berbagai macam kegiatan keuangan mulai dari kelancaran pengiriman uang bulanan dari orang tua, penerima beasiswa, transaksi pembayaran *online* lainnya yang juga ditransfer melalui bank dan lain sebagainya. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan juga menggunakan jasa perbankan sebagai media untuk memudahkan segala jenis transaksi keuangan dan diharapkan mampu menambah pengetahuan akan perkembangan teknologi dalam sektor keuangan.

Kemunculan layanan digital seperti *automatic teller machine*, *mobile banking* dan *internet banking* menjadikan mahasiswa dapat dengan mudah melakukan segala macam transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun. Mahasiswa tidak perlu datang langsung ke bank yang bersangkutan, mengantri dan menghabiskan banyak waktu di bank. Hanya dengan perangkat *mobile* atau PC, mahasiswa dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Layanan seperti ini biasa disebut dengan layanan *self service technology*.

Layanan *self service technology* merupakan layanan mandiri jarak jauh, sehingga nasabah tidak akan dilayani oleh teller maupun *costumer services* secara langsung (*face to face*). Model pelayanan yang diberikan adalah layanan jarak jauh. Fakta yang ditemukan dilapangan mengatakan bahwa untuk mengakses pelayanan yang diterima jarak jauh, tentunya nasabah harus

memiliki rasa percaya terlebih dahulu terhadap layanan bank tersebut. Namun kenyataannya masih banyak mahasiswa yang masih belum berminat untuk menggunakan layanan tersebut untuk kebutuhan pribadi dengan alasan merasa takut akan mengalami masalah atau kegagalan dalam bertransaksi.

Berdasarkan fakta yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara awal dengan salah satu mahasiswa pengguna bank syariah yaitu Sri Ramadhani mengatakan bahwa sudah menggunakan layanan digital ATM untuk tarik tunai dan *mobile banking* untuk pembayaran spp, isi pulsa dan token listrik, *top up* (pengisian ulang *e-commerce*) dan lain sebagainya.<sup>6</sup> Saudari Hani menganggap bahwa telah cukup optimal dalam menggunakan layanan digital bank syariah yang dimilikinya.

Selanjutnya wawancara dengan Ainia Widi Alfatihah Siregar menyatakan bahwa beliau menerapkan *Self Service Technology* layanan digital bank syariah di antara lainnya adalah menggunakan mesin ATM untuk transaksi penarikan dan pengiriman uang saja. Beliau belum menggunakan *mobile banking* dikarenakan masih memiliki keraguan atas valid atau tidaknya aplikasi tersebut dalam melakukan transaksi keuangan.<sup>7</sup> Wawancara dengan Fitri Srimahyuni Rambe menyatakan bahwa masih melakukan transaksi keuangan langsung ke kantor bank syariah berada. Belum terlalu sering

---

<sup>6</sup>Hasil Wawancara dengan Sri Ramadhani, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN SYAHADA Padangsidempuan, (Tanggal 1 Juli 2022, Pukul 13.30 WIB)

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Ainia Widi Alfatihah Siregar, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN SYAHADA, (Tanggal 5 Juli 2022, Pukul 10.21 WIB)

menggunakan ATM dikarenakan takut apabila terjadi kendala kartu tertelan mesin ATM. Kemudian belum menggunakan layanan *mobile banking* karena belum memiliki kepercayaan terhadap layanan tersebut dan belum pernah mendapat penyuluhan atau pengetahuan baru tentang layanan tersebut.<sup>8</sup> Kemudian wawancara yang dilakukan dengan Anna Kholilah Siregar menyatakan bahwa beliau lebih sering menggunakan layanan *mobile banking* untuk lintas pembayaran apapun seperti transfer antar bank, pembayaran rekening listrik, pengisian voucher HP, pembayaran belanja *online* karena dianggap lebih mudah, efektif dan tentunya efisien.<sup>9</sup>

Penyediaan layanan digital yang oleh bank-bank syariah guna memenangkan persaingan antar perusahaan perbankan melalui *Self Service Technology* (SST) dilakukan dengan 3 cara antara lain. Pengadaan mesin ATM yang memungkinkan nasabah tetap dapat bertransaksi meski di hari libur sekalipun. Kemudian layanan *mobile banking*, yaitu merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh perbankan yang memungkinkan pengguna melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone* saja tanpa harus pergi ke *ATM centre*. Selanjutnya adalah layanan *Internet Banking*, yang

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan Fitri Srimahyuni Rambe, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN SYAHADA Padangsidempuan, (Tanggal 6 Juli 2022, Pukul 09.17 WIB)

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Anna Kholilah Siregar, Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN SYAHADA Padangsidempuan, (Tanggal 9 Juli 2022, Pukul 10.16 WIB)

menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan dengan meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah sehingga akan memperoleh kepercayaan dari nasabahnya.<sup>10</sup>

Implementasi dari ketiga layanan digital tersebut dilakukan dengan beberapa tujuan diantaranya adalah untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan, untuk dapat menimbulkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *self service technology*, kemudian untuk mengetahui minat nasabah dalam penggunaan layanan digital yang dilakukan secara mandiri dan telah disediakan oleh perbankan. Minat nasabah merupakan hal yang harus dipertimbangkan dengan baik ketika suatu bank atau lembaga keuangan lain akan memunculkan inovasi baru terhadap produknya. Minat sendiri adalah suatu keadaan ketika seseorang menaruh perhatian pada sesuatu, yang disertai dengan keinginan untuk mengetahui, memiliki, mempelajari, dan membuktikan. Minat terbentuk setelah diperoleh informasi tentang objek atau kemauan, disertai keterlibatan perasaan yang terarah pada objek atau kegiatan tertentu.<sup>11</sup> Timbulnya minat yang kuat dalam diri seseorang untuk mencari tau akan sesuatu tentunya akan berpengaruh besar terhadap sesuatu yang diminati.

---

<sup>10</sup>Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta:OJK,2015),hlm.10

<sup>11</sup>Pupu Saeful Rahmat, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 161-162.

Maka minat seorang nasabah terhadap implementasi *self service technology* akan sangat memengaruhi keberhasilan penerapan sistem SST tersebut.

Minat nasabah yang besar dalam menggunakan layanan digital bank syariah tentunya diharapkan dapat menimbulkan loyalitas dalam diri nasabah tersebut. Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu komitmen yang mendalam dari Nasabah sehingga ia melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang menjadi preferensinya secara konsisten meskipun ada pengaruh dari berbagai situasi yang bermacam-macam dari usaha pemasaran yang dapat menimbulkan peralihan.<sup>12</sup> Loyalitas nasabah dapat diartikan juga sebagai bentuk kesetiaan nasabah dalam menggunakan suatu produk perbankan secara konsisten. Maka dari itu loyalitas nasabah sangat dibutuhkan oleh perusahaan perbankan sebagai salah satu faktor untuk keberhasilan perusahaan.

Pihak perbankan yang hingga kini masih terus melakukan transformasi untuk beradaptasi dalam memasuki era digital. Mulai dari layanan transaksi seperti pembayaran hingga pengajuan seperti membuka rekening lewat aplikasi. Pesatnya perbankan digital dalam negeri disebabkan oleh pengguna *smartphone* di Indonesia yang mencapai 345,3 juta orang. Dengan demikian, mahasiswa milenial yang saat ini sudah melek teknologi dan menjadikannya gaya konsumsi, seperti dalam menggunakan Layanan Perbankan Syariah Digital untuk bertransaksi. Oleh karena itu, layanan perbankan saat ini pun berlomba-lomba mulai bertransformasi untuk menerapkan teknologi dalam

---

<sup>12</sup>Shafirra Nabila “Pengaruh Citra Merek dan Minat Beli Terhadap Loyalitas Merek” dalam *Jurnal Riset Sains Manajemen*, Vol.2 No.1, 2018, hlm.4.

pelayanan terbaik untuk nasabah. Layanan perbankan terus berupaya memberi kemudahan dan pengalaman terbaik kepada nasabahnya. Tak terkecuali bank syariah yang merupakan pendongkrak ekonomi umat Islam di Indonesia.<sup>13</sup> Oleh karena itu, dalam implementasi teknologi SST (*Self Service Tecnology*), diharapkan dapat menumbuhkan minat dan loyalitas nasabah dan juga masyarakat sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa perlu datang ke bank dan lebih efisien terlebih di masa pandemi 2 tahun belakangan ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai implementasi layanan *automatic teller machine/ATM*, *mobile banking*, dan *internet banking* terhadap minat nasabah pengguna layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan secara mandiri tersebut atau bisa disebut juga dengan sebutan *self service technology* apakah sudah diterapkan secara optimal di kalangan mahasiswa dan menumbuhkan minat sebab banyak ditemukan mahasiswa yang masih ragu dalam menggunakan layanan digital bank syariah dengan sistem SST (*self service technology*). Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Sharia Banking*”**.

---

<sup>13</sup>Akfa Narulhak, “*Dorong Ekonomi Umat, Bank Syariah Ini Buat Layanan Serba Digital*”, diakses dari <https://finance.detik.com/moneter/d-4537432/dorong-ekonomi-umat-bank-syariah-inibuat-layanan-serba-digital> pada tanggal 15 Juni pukul 20.01 WIB

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Inovasi terbaru dari perusahaan perbankan yang berbasis teknologi belum banyak diketahui dan digunakan oleh nasabah bank syariah.
2. Mayoritas mahasiswa pengguna produk bank syariah belum optimal dalam penerapan *sharia banking digital*.
3. Terdapat kekhawatiran nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan digital yang berbentuk *self service technology*.
4. Belum timbulnya rasa percaya terhadap sistem *self service technology* yang digalakkan bank syariah sehingga menghambat minat penggunaannya.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan beberapa masalah yang teridentifikasi pada penelitian ini, penulis akan memberikan batasan masalah untuk menghindari kesalahpahaman terhadap masalah penelitian. Maka dari itu penulis di dalam penelitian ini, menetapkan bahwa studi kasus penelitian hanya mencakup tentang Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Pengguna Layanan *Digital Sharia Banking* Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Pada penelitian ini, penulis juga membatasi kepada hanya

kepada mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan tahun 2018.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel berfungsi untuk menjelaskan masing – masing variabel. Penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas (*Independent Variable*) yang biasanya dilambangkan dengan simbol X yang nantinya memengaruhi dan menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Selain itu terdapat juga dua variabel terikat (*Dependent Variable*) yang biasanya dilambangkan dengan simbol Y dan menjadi faktor utama yang akan dijelaskan.<sup>14</sup> Maka dari itu dalam penelitian ini, keberadaan definisi operasional variabel akan sangat membantu peneliti untuk dapat melakukan penelitian dengan lebih fokus dan terstruktur.

**Tabel I.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Minat Mahasiswa (Y <sub>1</sub> )	Minat adalah suatu keadaan ketika seseorang menaruh perhatian pada sesuatu, yang disertai dengan keinginan untuk	a. Perhatian b. Perasaan senang c. Kemauan	Ordinal

<sup>14</sup>Juliansyah Noor, *Metode Penelitian* ( Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 48.

	mengetahui, memiliki, mempelajari, dan membuktikan. <sup>15</sup>		
Loyalitas Mahasiswa (Y <sub>2</sub> )	Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu komitmen yang mendalam dari Nasabah sehingga ia melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang menjadi preferensinya secara konsisten meskipun ada pengaruh dari berbagai situasi yang bermacam-macam dari usaha pemasaran yang dapat menimbulkan peralihan. <sup>16</sup>	a. <i>Repeat buying</i> b. <i>Retention</i> c. <i>Referal</i> <sup>17</sup>	Ordinal
<i>Self Service Technology</i>	<i>Self service technology</i> secara umum didefinisikan sebagai	a. Kepercayaan b. Kepuasan c. Loyalitas	Ordinal

<sup>15</sup>Pupu Saeful Rahmat, *Psikologi Pendidikan*(Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 161-162.

<sup>16</sup>Shafirra Nabila, *Loc.Cit.*, hlm.4.

<sup>17</sup> Novri Yanti dan Endang Sutrisna, "Pengaruh *Service Excellence* Dan Harga Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Azwa Perfume Pekanbaru," dalam *Journal of Management*, Volume 5, No.2, Desember 2018, hlm. 6.

(X)	teknologi yang memungkinkan Nasabah untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri. <sup>18</sup>		
-----	--	--	--

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh *self service technology* terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan digital bank syariah?
2. Apakah terdapat pengaruh *self service technology* terhadap loyalitas mahasiswa menggunakan layanan digital bank syariah?

### F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini ialah

1. Untuk mengetahui pengaruh *self service technology* terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan digital bank syariah

---

<sup>18</sup>Banar Suryo Wicaksono, dkk., “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 25 No. 2, (Universitas Brawijaya: 2015), hlm.2.

2. Untuk mengetahui pengaruh *self service technology* terhadap loyalitas mahasiswa menggunakan layanan digital bank syariah.
3. Untuk mengetahui pengaruh *self service technology* terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan digital bank syariah.

## **G. Kegunaan Penelitian**

### 1. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini, dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan penulis terhadap hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penerapan *Self Service Technology* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah

### 2. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terkhusus dibidang perbankan syariah mengenai informasi tentang bagaimana implementasi *self service technology* terhadap minat mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan. Manfaat lain yang dapat diberikan adalah sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Mahasiswa/i

Penelitian ini dapat menambah informasi juga referensi bagi seluruh mahasiswa/i FEBI pada umumnya dan mahasiswa/i program studi perbankan syariah pada khususnya dan juga sebagai bahan bacaan dalam menyelesaikan tugas yang terkait dalam hal ini.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami materi terutama yang berkaitan dengan *self service technology*.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka untuk mempermudah penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika pembahasan. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan laporan penelitian yang sistematis, jelas, akurat dan mudah dipahami.

BAB I Pendahuluan, Bab ini merupakan suatu pengantar dan penjelasan mengenai latar belakang masalah yang diangkat dalam penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori, Bab ini berisi tentang teori-teori serta penelitian terdahulu yang menjadi landasan penelitian ini. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka akan terbentuk suatu kerangka pemikiran dan menjadi penentuan hipotesis awal yang akan diuji.

BAB III Metode Penelitian, bab ini berisi metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi yang terdiri dari lokasi dan waktu, memuat tentang lokasi penelitian dan waktu penelitian yang akan dilakukan. Jenis penelitian, berisi tentang penjelasan dari jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian. Populasi dan sampel, memuat keseluruhan objek yang akan diteliti setelah itu memperkecil jumlah populasi yang akan diteliti dengan

metode sampel untuk mempermudah peneliti. Teknik pengumpulan data, merupakan penjelasan mengenai data yang akan digunakan dan cara pengumpulan data oleh peneliti. Analisis data, menjelaskan rumus statistik yang akan digunakan dalam menganalisis data yang diperoleh dari tiap-tiap variabel.

BAB IV Hasil Penelitian, bab ini berisi tentang deskripsi data penelitian, hasil analisis penelitian dan pembahasan penelitian. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam hasil penelitian adalah membahas tentang hasil penelitian. Mulai dari pendeskripsian data yang akan diteliti secara rinci, kemudian melakukan analisis data menggunakan teknik analisis data yang sudah dicantumkan dalam bab III sehingga diperoleh hasil analisa yang dilakukan dan membahas tentang hasil yang telah diperoleh.

BAB V PENUTUP, pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **I. Kerangka Teori**

##### **A. Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen atau SIM merupakan perpaduan antara Sumber Daya Manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan. SIM dalam sebuah perusahaan diharapkan mengarah ke aplikasi yang benar-benar menunjang kegiatan perusahaan.<sup>19</sup>

Peran informasi dalam sebuah perusahaan dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, oleh karena itu informasi sangat dibutuhkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan (existence).

Era baru dalam dunia bisnis yaitu dipekenalkannya reformasi birokrasi, hal ini erat kaitannya dengan sistem informasi yang dibutuhkan dalam pengembangan dunia bisnis tersebut. Konsep ini memiliki nuansa bagaimana dunia bisnis berusaha menggunakan perangkat komputer, yang dapat diaplikasikan sebagai sarana komunikasi untuk meingkatkan kinerja bisnis secara signifikan. Seperti halnya yang dilakukan Citibank pertama kali tahun 1977 di New York, yaitu membangun jaringan

---

<sup>19</sup>Moekijat, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: CV.Mandar Maju,2005),hlm.14.

automated teller machine (ATMs) dengan tujuan melayani konsumen dengan mudah dan cepat.<sup>20</sup>

Banyak pendapat mengatakan bahwa teknologi informasi merupakan salah satu senjata persaingan, hal ini tidak perlu diragukan lagi karena saat ini teknologi informasi telah menjadi salah satu alat untuk meningkatkan efisiensi aktivitas operasional perusahaan.<sup>21</sup> Hampir disetiap perusahaan telah tampak fenomena dimana perusahaan-perusahaan yang menjadi kriteria pilihan masyarakat guna mendapatkan kepuasan saat ini adalah perusahaan yang telah memiliki perangkat teknologi informasi yang sangat memadai dalam berbagai aktivitas operasional perusahaan, karena salah satu unsur penilaian masyarakat tentang perasaan puas terhadap produk/jasa diantaranya adalah menggunakan teknologi informasi.

Perusahaan yang telah menggunakan teknologi informasi akan memiliki dua domain kegiatan utama yaitu: (a) *front office* di mana penggunaan teknologi dalam kaitannya dengan proses penyajian dan pelayanan secara langsung seperti perusahaan melalui *Electronic Commerce (e-commerce)*. Pembayaran transaksi lewat *Internet Banking*, permintaan informasi produk/ jasa melalui *Call Center*, (b) *back office* penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi seperti penggunaan intranet untuk sarana komunikasi dan kolaborasi,

---

<sup>20</sup>Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Edisi 3*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), hlm.2.

<sup>21</sup>Darwis Harahap, "Problematika Perilaku Kosumen Lembaga Keuangan dan Perbankan Islam" dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam : HUMAN FALAH*, Volume 8 No.1, tahun 2021, hlm.138.

pengembangan sistem administrasi bebas kertas (*paperless office*), pemakai sistem informasi bisekutu antar perusahaan.<sup>22</sup>

## 2. Digitalisasi Perbankan Syariah (*Sharia Banking*)

Industri jasa keuangan di Indonesia merupakan salah satu industri yang memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian. Banyaknya variasi pelaku industri jasa keuangan menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi, khususnya untuk memperoleh nasabah. Pada sisi lain, perkembangan zaman juga menunjukkan perubahan baik dari sisi perkembangan Teknologi informasi maupun perubahan pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan.

Fenomena tersebut mendorong munculnya pelaku jasa keuangan baru yang dikenal sebagai penyedia layanan jasa keuangan berbasis Teknologi informasi (*financial technology*) yang menawarkan inovasi baru dalam layanan jasa keuangan. Hal tersebut berpengaruh terhadap peningkatan persaingan pada industri jasa keuangan dan mendorong para pelaku untuk dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas dan memberikan nilai tambah kepada nasabah agar dapat mempertahankan eksistensinya.

Bank sebagai salah satu pelaku utama industri jasa keuangan yang memberikan layanan perbankan secara langsung kepada masyarakat juga perlu melakukan terobosan dalam memberikan pelayanan. Pola interaksi

---

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm.22

yang terjadi antara nasabah dengan Bank saat ini sebagian besar masih berupa interaksi fisik yang dilakukan baik melalui jaringan kantor Bank maupun perangkat milik Bank secara manual, yang memerlukan waktu relatif lebih lama dan kurang praktis.

Pada sisi lain, pelayanan terhadap nasabah Bank di Indonesia masih berorientasi pada produk (*product-centric*). Hal yang dapat dilakukan untuk menjawab tantangan persaingan yang semakin ketat, bank dan bank syariah khususnya perlu menyelaraskan strategi penyediaan layanan jasa keuangan yang berorientasi pada nasabah secara personal (*customer-centric*).

Peran Teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting mengingat semakin tinggi penggunaan perangkat gawai (*mobile device*) dan komputer sebagai media transaksi keuangan.<sup>23</sup> Hal tersebut juga didukung dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan internet. Penggunaan Teknologi informasi menjadi salah satu prasyarat dalam penyediaan jasa keuangan oleh Bank. Penggunaan Teknologi informasi tersebut dapat dilakukan oleh Bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan mitra Bank. Dengan memanfaatkan Teknologi informasi, Bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya seminimal mungkin

---

<sup>23</sup>Ibnu Syamsi, *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*, (Jakarta:Bumi Aksara, 1995),hlm.102

yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah sesuai dengan preferensi nasabah.

Peningkatan penggunaan Teknologi informasi dalam peningkatan layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan Bank dalam suatu era baru yaitu era perbankan digital. Layanan kepada nasabah secara personal pada era perbankan digital dapat diwujudkan sejak hubungan usaha antara nasabah dengan Bank dimulai sampai dengan berakhir. Proses pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening simpanan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Inovasi pelayanan, kerja sama dengan mitra Bank, dan otomatisasi proses menjadi beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Bank, terutama dalam menghadapi risiko yang mungkin muncul dari setiap strategi yang akan dirumuskan pada masa depan. Layanan Perbankan Syariah Digital (*Digital Sharia Banking*) diharapkan dapat memberikan kemudahan pada level yang lebih tinggi dibandingkan dengan layanan yang sudah ada. Pada sisi lain Layanan Perbankan Syariah Digital meningkatkan risiko yang akan dihadapi Bank, terutama terkait dengan risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi. Dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, Bank diharapkan dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Syariah Digital dengan

tetap mengedepankan manajemen risiko dalam penggunaan Teknologi informasi.<sup>24</sup>

### 3. *Self Service Technology*

*Self service technology* secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan Nasabah untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan secara langsung. Pengguna teknologi *self service technology* (SST), seperti *online system*, *mobile banking* yang biasanya berbasis handphone/ gadget (*phone banking*), *internet banking*. Penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan strategi suatu bank dalam mempertahankan dan memuaskan Nasabah yakni nasabah serta untuk menciptakan keunggulan kompetitif sebagai upaya agar mampu bersaing dengan bank lainnya.<sup>25</sup>

#### a. *Automatic Teller Machine/ ATM*

Bentuk pelayanan yang diberikan bank kepada para nasabahnya yang berbasis teknologi tinggi adalah *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan Anjungan Tunai Mandiri adalah suatu alat yang berfungsi untuk mengeluarkan uang kepada pemegang kartu ATM sebagai alternatif pengganti pengambilan uang di bank yang mengeluarkan ATM.

---

<sup>24</sup>Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, hlm 1-3

<sup>25</sup>Banar Suryo Wicaksono, dkk., "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)", dalam *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 25 No. 2, (Universitas Brawijaya: 2015), hlm.2

Setiap pemilik kartu ATM memiliki *Personal Identification Number* (PIN) yaitu nomor identifikasi untuk seorang nasabah pemegang kartu ATM dan hanya yang bersangkutan sendiri yang mengetahuinya. ATM itu sendiri merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari atau satu minggu termasuk hari libur.<sup>26</sup>

- 1) Manfaat dari penggunaan kartu ATM adalah sebagai berikut:
  - a) Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi via ATM untuk penarikan tunai, transfer antar rekening dan/ atau antar bank.
  - b) Memberikan kemudahan melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.

Terdapat dua mekanisme dalam penggunaan kartu ATM, yaitu:

- 2) Menggunakan tanda tangan
  - a) Kartu debit yang anda serahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekkan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.
  - b) Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan di tandatangani oleh pemegang kartu yang mengeluarkan transaksi.

---

<sup>26</sup>Eviliyanto, “*Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta*”, Jurnal Edukasi Vol.1 No.1, (Pontianak: IKIP PGRI, 2014), hlm.51.

c) Transaksi selesai.

3) Menggunakan PIN

a) Kartu debit yang anda serahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, kasir akan meminta pengguna untuk mengisi PIN pada mesin EDC. Apabila PIN pengguna benar, akan terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.

b) Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan di tandatangani oleh pemegang kartu yang mengeluarkan transaksi.

c) Transaksi selesai.

Pihak – pihak dalam Penyelenggaraan Kartu ATM

a) Pemegang kartu adalah pengguna yang sah dari kartu ATM

b) Prinsipal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem dan atau jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan atau acquirer, dalam transaksi kartu ATM yang bekerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.

c) Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan kartu ATM.

- d) Acquirer adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang (merchant) yang dapat memproses kartu ATM yang diterbitkan oleh pihak lain.
- e) Pedagang (merchant) adalah penjual barang dan atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan kartu ATM.
- f) Penyelenggara Kliring adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan atau acquirer dalam rangka transaksi kartu ATM. 7) Penyelenggara penyelesaian akhir adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan dan bertanggungjawab terhadap penyelesaian akhir atas hak dan kewajiban keuangan masing-masing penerbit dan atau acquirer dalam rangka transaksi kartu ATM berdasarkan hasil perhitungan dari penyelenggara kliring.<sup>27</sup>

#### **b. Mobile Banking**

*Mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon selular dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di *Subscriber Identity Module Card* (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit. *Mobile banking* menyediakan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN,

---

<sup>27</sup> Bank Sentral Republik Indonesia, *Kartu ATM/Debit* diakses dari [www.bi.go.id/edukasiperlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/kartu-atm-debet/](http://www.bi.go.id/edukasiperlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/kartu-atm-debet/) , pada hari 17 Juni 2022 pukul 20:38

telepon, asuransi), pembelian pulsa, kecuali penarikan tunai. Dengan adanya mobile banking, pihak perbankan berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi. Nasabah yang telah memiliki layanan *mobile banking* tentu saja tidak perlu ke ATM atau kantor cabang bank karena dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, dimana saja dan kapan pun.<sup>28</sup>

1) Kelebihan *Mobile Banking* bagi nasabah :

- a) Mobile banking menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik
- b) Layanan mobile banking selain dapat menghemat biaya juga dapat menghemat waktu
- c) Nasabah mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimana saja
- d) Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir ATM.

2) Kekurangan mobile banking:

- a) Jenis OS handphone
- b) Jenis kartu yang digunakan
- c) Kecepatan data/ jaringan wilayah
- d) Limit transaksi dalam sehari
- e) Tidak ada notifikasi (transfer, menerima transfer)

---

<sup>28</sup> Nelson Tampubolon, *Bijak Ber-eBanking*, (Jakarta:OJK,2015),hlm.14

f) Aktifasi setiap bulan.<sup>29</sup>

### c. *Internet Banking*

Layanan *internet banking*, memungkinkan masyarakat dan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui media jaringan komputer global yaitu internet. Bank biasanya menyediakan website tertentu yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan via web tersebut. Web yang hanya dapat digunakan untuk mengakses informasi tertentu mengenai bank yang bersangkutan tanpa bisa digunakan untuk melakukan transaksi tidak termasuk dalam kategori *internet banking*.

1) Keuntungan *Internet Banking* bagi nasabah :

- a) Mudah dalam penggunaannya
- b) Responnya *real time*, transaksi tercatat secara *real time*
- c) Keamanan terjamin, menggunakan sistem keamanan berlapis, menggunakan *user id, password* dan *dynamic password*.
- d) Fleksibilitas tinggi, karena level otoritas dapat diubah sesuai keperluan dan otoritas dapat dilakukan secara remote.<sup>30</sup>

### d. Minat Nasabah

#### 1) Pengertian Minat Nasabah

Minat adalah suatu keadaan ketika seseorang menaruh perhatian pada sesuatu, yang disertai dengan keinginan untuk mengetahui, memiliki, mempelajari, dan membuktikan. Minat terbentuk setelah diperoleh

---

<sup>29</sup>Dara Saputri, Skripsi: “Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking pada PT. BRI Syariah Cabang Tanjung Karang”, (Lampung: UIN Raden Intan, 2017), hlm.63

<sup>30</sup>Mei Sadatul Chusna, Skripsi: “Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Capem Tulungagung”, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2014), hlm 61

informasi tentang objek atau kemauan, disertai keterlibatan perasaan yang terarah pada objek atau kegiatan tertentu.<sup>31</sup> Menurut Slameto, minat adalah suatu proses yang tetap untuk memperhatikan dan menfokuskan diri pada sesuatu yang diminatinya dengan perasaan senang dan rasa puas.

Salah satu bentuk perilaku konsumen yaitu minat atau keinginan membeli suatu produk atau layanan jasa. Minat berkaitan dengan sesuatu yang pribadi serta berhubungan dengan sikap, individu yang berminat terhadap suatu objek yang akan mempunyai kekuatan atau dorongan untuk melakukan tingkah laku untuk mendekati atau mendapatkan objek tersebut. Minat beli merupakan keinginan seseorang untuk membeli/menggunakan suatu produk maupun jasa yang diharapkan akan memperoleh manfaat dari produk ataupun jasa yang dibeli. Kotler dan Keller mengemukakan bahwa minat beli merupakan sebuah perilaku konsumen dimana konsumen mempunyai keinginan dalam memilih, menggunakan, dan mengkonsumsi atau bahkan menginginkan suatu produk atau jasa yang ditawarkan.<sup>32</sup>

#### **a) Faktor- faktor yang menimbulkan minat**

Menurut Crow and Crow menyebutkan bahwa ada tiga faktor yang menimbulkan minat seseorang yaitu:

(1) Faktor kebutuhan dari dalam

---

<sup>31</sup>Pupu Saeful Rahmat, *Op. Cit.*, hlm. 161-162.

<sup>32</sup>Adhi Prasetio, Muhammad Ashoer, dkk, *Konsep Dasar E-Commerce* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 96.

Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan terhadap sesuatu yang diinginkan.

(2) Faktor motif sosial

Timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif sosial, yaitu kebutuhan untuk mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan tempat ia berada.

3) Faktor emosional

Faktor yang merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.<sup>33</sup>

**b) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat**

Faktor yang mempengaruhi minat seseorang ada dua faktor, antara lain faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu yang terdiri dari faktor bawaan dan faktor kepribadian.<sup>34</sup>

(1) Faktor Bawaan (Genetik)

Faktor bawaan merupakan faktor yang mendukung perkembangan individu dalam minat dan bakat sebagai totalitas karakteristik individu yang diwariskan orang tua kepada anak dalam segala potensi melalui fisik maupun psikis yang dimiliki individu sebagai pewarisan dari orang tua.

(2) Faktor Kepribadian

---

<sup>33</sup>Lutfi Nurtika, *Strategi Meningkatkan Minat Baca Pada Masa Pandemi* (jawa tengah: Kencana, 2021), hlm. 61-62.

<sup>34</sup>Pupu Saeful Rahmat, hlm. 165-166.

Faktor kepribadian yaitu keadaan psikologis ketika perkembangan kemampuan seseorang tergantung pada diri dan emosi seseorang itu sendiri. Hal ini akan membantu seseorang dalam membentuk konsep, serta optimis dan percaya diri dalam mengembangkan minat.

Sedangkan Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar individu seperti faktor lingkungan. Faktor lingkungan dapat terdiri dari lingkungan keluarga, sekolah dan sosial.

#### (3)Lingkungan keluarga

Lingkungan keluarga merupakan lingkungan awal tempat individu belajar dan latihan. Keluarga juga merupakan tempat individu memperoleh pengalaman karena keluarga merupakan lingkungan pertama dan paling penting bagi individu.

#### (4)Lingkungan sekolah

Lingkungan sekolah merupakan lingkungan yang dapat memengaruhi proses belajar mengajar kondusif yang bersifat formal. Lingkungan ini sangat berpengaruh bagi minat seseorang karena di lingkungan ini minat dikembangkan secara intensif.

#### (5)Lingkungan sosial

Lingkungan sosial merupakan suatu lingkungan yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat. Lingkungan sosial inilah seseorang akan mengaktualisasikan minatnya dalam masyarakat.

### c) Minat dalam Islam

Minat beli merupakan kesediaan konsumen untuk membeli suatu produk barang atau jasa berdasarkan penilaian sampai kepada keputusan untuk membeli produk tersebut. Minat beli terbentuk dari persepsi konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Semakin tinggi minat beli konsumen terhadap suatu produk maka semakin tinggi pula tingkat pembelian terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>35</sup>

Berbicara minat berarti berbicara tentang kemauan. Karena kemauan merupakan minat dalam dunia psikologi. Rober menyebutkan bahwa minat tidak termasuk istilah psikologi yang populer. Sebab ia tergantung pada banyak faktor internal, seperti pemusatan perhatian, keingintahuan, , motivasi dan kebutuhan. Kemauan bukan datang dari lahir ataupun dari orang lain, dimana kemauan atau minat merupakan yang memiliki kesadaran diri yang tinggi dari pikiran atau hati mereka masing-masing, minat mungkin hal yang paling mudah ataupun paling sulit dipengaruhi, seperti yang dijelaskan dalam Al Qur'an surah Al-Isra ayat 84 berikut:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ

سَبِيلًا

---

<sup>35</sup>Jhon Budiman Bancin, *Citra Merek dan Word Of Mouth* (Perannya Dalam Keputusan Pembelian Mobil Nissan Grand Livina), (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019), hlm. 4.

84. Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya (QS: AL-Isra Ayat 84).<sup>36</sup>

Berdasarkan ayat tersebut dijelaskan bahwa minat dapat diartikan sebagai kecenderungan memberikan perhatian, dan tindakan terhadap orang, aktivitas, atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut disertai dengan keadaan. Dalam kaitannya dengan minat, seseorang dalam menentukan suatu produk atau jasa melalui keadaan tersendiri atau keadaan produk dan jasa yang ingin digunakan.<sup>37</sup>

#### **d) Indikator Minat Nasabah**

Minat diperoleh melalui suatu proses belajar yang timbul melalui proses mengamati suatu objek yang kemudian menghasilkan suatu penilaian-penilaian tertentu terhadap objek. Adapun indikator minat sebagai berikut:

##### **1) Perhatian**

Seseorang dikatakan minat apabila disertai adanya perhatian, yaitu kreativitas jiwa yang tinggi semata-mata tertuju pada suatu objek.

##### **2) Kesenangan**

Perasaan senang terhadap suatu objek, seseorang merasa tertarik kemudian pada gilirannya timbul keinginan untuk merasa memiliki pada suatu objek.

##### **3) Kemauan**

---

<sup>36</sup>Departemen Kementerian Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahnya*, hlm.291.

<sup>37</sup>Evra Willya, Prasetyo Rumondor dkk, *Senarai Penelitian: Islam Kontemporer Tinjauan Multikultural*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2018), hlm.174.

Dorongan yang terarah pada tujuan yang dikehendaki oleh akal pikiran.<sup>38</sup>

#### **e. Loyalitas Nasabah**

##### **1) Pengertian Loyalitas Nasabah**

Loyalitas adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku.<sup>39</sup> Pada dasarnya loyalitas nasabah dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang nasabah terhadap suatu hal. Loyalitas nasabah telah menjadi salah satu impian dari setiap perusahaan, begitu pula bagi perusahaan perbankan. Banyak cara yang dilakukan perusahaan perbankan untuk mencapai loyalitas nasabah. Pelayanan terbaik juga diberikan oleh perusahaan untuk Nasabah agar terciptanya loyalitas. Apabila loyalitas nasabah telah tercapai, perusahaan pun harus mampu mempertahankan. Loyalitas nasabah juga merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepinginan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian selain itu.

Loyalitas nasabah juga merupakan indikator penting untuk pengukuran kinerja pengoperasian bisnis perusahaan. Hal ini karena, Loyalitas nasabah dapat digunakan sebagai kekuatan untuk pendorong

---

<sup>38</sup>H. Darmadi, *Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2017), hlm. 318.

<sup>39</sup> Garda Parwitasari, dkk., “Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Purworejo)”, dalam *Jurnal Universitas Muhammadiyah Purworejo*, Vol.1, 2016, hlm.2.

profitabilitas suatu perusahaan perbankan. Pelayanan jasa yang baik akan lebih diminati dan akan mempunyai daya saing yang tinggi di pasar, bila perusahaan mampu menciptakan loyalitas nasabah melalui berbagai aktivitas dari program pemasaran maka akan menjadi penentu keberhasilan bisnis perusahaan. Oleh karena itu bisnis perusahaan akan selalu berupaya untuk menjaga hal yang terbaik bagi pemberian pelayanan yang dapat memuaskan para nasabah. Salah satu upaya menjaga kepuasan nasabah yang dilakukan oleh perusahaan perbankan saat ini adalah dengan menerapkan sistem *self service technology* pada produk-produk perbankan. Hal ini dilakukan guna memudahkan nasabah sehingga diharapkan mampu mencapai tahap kepuasan dan loyalitas.

## 2) Indikator – Indikator Loyalitas Nasabah

Terdapat beberapa hal yang menjadi indikator dari loyalitas nasabah. indikator tersebut ditandai dengan:<sup>40</sup>

- 1) Repeat buying, yaitu melakukan transaksi secara langsung setiap waktu.
- 2) Retention, menunjukkan adanya perhatian nasabah tentang apa yang dilakukan perusahaan, kemudian secara langsung ataupun tidak langsung memberikan informasi demi keuntungan bersama.
- 3) Referral, menunjukkan tindakan Nasabah dalam memberikan referensi kepada relasinya untuk mengkonsumsi sebuah produk atau menggunakan jasa yang telah dirasakan.

## 3) Karakteristik Loyalitas Nasabah

---

<sup>40</sup> Novri Yanti dan Endang Sutisna, *Op. Cit.*, hlm. 4.

Konsumen yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan.

Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a) Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchase*). Nasabah membeli kembali produk atau jasa yang sama yang ditawarkan oleh perusahaan.
- b) Merekomendasikan produk lain (*refers other*). Nasabah melakukan pembelian antar lini produk/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.
- c) Melakukan pembelian di semua lini produk (*purchases across product and service lines*). Nasabah melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk tersebut terhadap orang lain dengan tujuan agar orang lain dapat menggunakan produk yang digunakannya.
- d) Menunjukkan kekebalan daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*). Nasabah tidak tertarik terhadap tawaran produk sejenis yang dihasilkan oleh pesaing.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang ditulis ini, selain membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, dilakukan juga pengkajian terhadap hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan para peneliti-peneliti sebelumnya. Pengkajian atas hasil-hasil penelitian terdahulu akan sangat membantu peneliti yang lain dalam menelaah masalah yang akan dibahas dengan berbagai pendekatan spesifik, selain itu dengan mempelajari hasil-hasil penelitian terdahulu akan memberikan pemahaman komperhensif mengenai posisi peneliti.

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

<b>NO.</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Peneliti</b>	<b>Kesimpulan Peneliti</b>
------------	----------------------	-----------------------	----------------------------

1.	Soekma Adie Dharmawan (Jurnal,2018)	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus di PT. Bank Bukopin,Tbk)	Dari hasil penelitian menyimpulkan penerapan layanan <i>Self Service Technology</i> seharusnya memiliki pengaruh terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk. Namun faktor-faktor dari layanan <i>Self Service Technology</i> apa saja yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap perilaku nasabah prioritas PT Bank Bukopin, Tbk perlu dilakukan penelitian secara nyata melalui penelitian ini.
2.	Eka Diah Saputri (Skripsi,2020)	Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Servive Technology</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial automatic teller machine/ ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah, mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah, dan internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Secara simultan automatic teller machine/ATM, mobile banking dan internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah
3.	Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi (Jurnal,2015)	Pengaruh <i>Self-Service Technology</i> Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan variabel <i>self service technology</i> terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah.

		Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)	
4.	Redy Eko Hari Suprpto dan Rossitya Dwi Setyawardani (Jurnal, 2023)	<i>Self Service Technology</i> , Kualitas Layanan Jasa, Hubungan Pemasaran ( <i>Relatonship Marketing</i> ) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>self service technology</i> , kualitas layanan jasa, hubungan pemasaran ( <i>relatonship marketing</i> ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pada penelitian yang peneliti lakukan terdapat beberapa persamaan dan perbedaaan dengan penelitian terdahulu yang dicantumkan di atas. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Soekma Adie Dharmawan dapat dilihat dari variabel Y yaitu keputusan menabung. Sedangkan perbedaannya dapat dilihat dari lokasi penelitian. dimana Soekma melakukan penelitian diruang lingkup bank sedangkan peneliti di ruang dingkup kampus.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Eka Diah Saputri dapat dilihat dari variabel independen yaitu *SST* serta teknik pengumpula data yang digunakan yaitu dengan menyebarkan angket kepada responden. Sedangkan perbedaannya terlihat pada variabel dependen yang mana pada penelitian in peneliti menggunakan minat dan loyalitas mahasiswa, sementara Eka Diah Saputri menggunakan kepuasan mahasiswa.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Banar Suryo Wicaksono, dkk. dapat dilihat dari variabel X yang digunakan yaitu *self service technology*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dapat dilihat dari tingkat

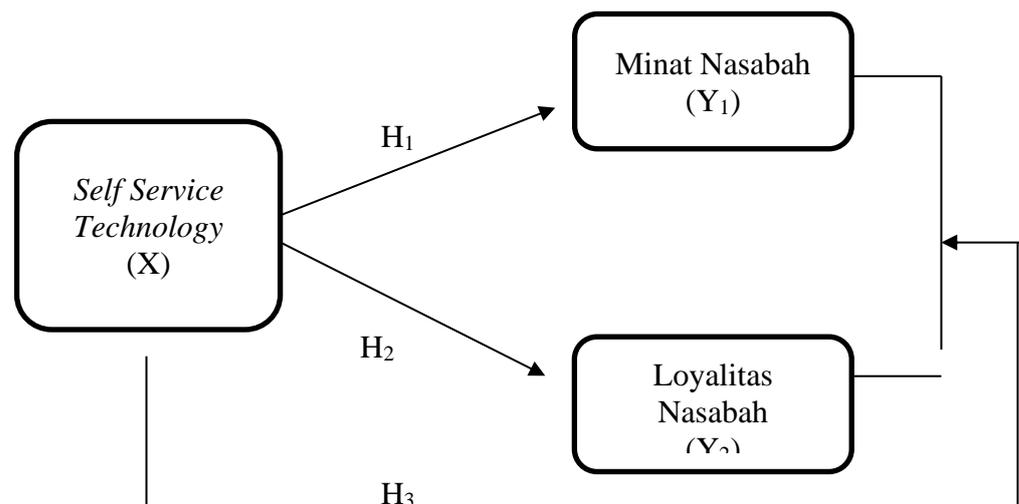
signifikansi atau toleransi kesalahan yang digunakan peneliti menggunakan 10% sedangkan Banar Suryo Wicaksono, dkk. menggunakan 5%.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan Redy Eko Hari Suprpto dan Rossitya Dwi Setyawardani dapat dilihat dari hasil penelitian yaitu *self service technology* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian ini dapat dilihat dari lokasi penelitian.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan diantara berbagai faktor yang telah diidentifikasi terhadap masalah penelitian, dalam keraangka pikir peneliti harus menguraikan konsep atau variabel penelitian secara lebih rinci.<sup>41</sup>

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



<sup>41</sup> Suryani dan Hendriyani, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana, 2014), hlm.90.

Gambar diatas menerangkan bahwa variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat dan loyalitas dan variabel independennya adalah *self service technology*. Maka berdasarkan gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa kerangka pikir dalam penelitian ini berfokus pada ketiga variabel tersebut.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara yang masi memerlukan pembuktian kebenarannya. Hal ini senada dengan pendapat Umar Husein menyatakan hipotesis merupakan pemikiran sementara tentang fenomena tertentu yang akan diselidiki.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih perlu dibuktikan kebenarannya. Adapun hipotesis yang penulis rumuskan dalam penelitian ini membahas tentang pengaruh *self service technology* terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan *sharia banking digital*.

Berdasarkan kerangka pikir yang dikemukakan maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh *self service technology* terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *sharia banking digital*.
2. Terdapat pengaruh *self service technology* terhadap loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *sharia banking digital*.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Agustus 2022 sampai dengan bulan Maret 2023.

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

Penelitian Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk angka.<sup>42</sup> Defenisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah yang mengumpulkan data dan menafsirkannya banyak menuntut penggunaan angka dan gambar, tabel grafik dapat ditetapkan ukurannya.<sup>43</sup> Karena penelitian ini mengkonfirmasi konsep dan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dengan fakta dan data yang ditemukan di lapangan.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Pada dasarnya penelitian ini melakukan pendekatan melalui angka –angka. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis dan teoritis dan teori hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti.

---

<sup>42</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 5.

<sup>43</sup> Beni Ahmad Saebani, Yana Sutisna, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018) hlm. 149

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah kelompok elemen berupa objek yang akan menjadi tujuan penelitian.<sup>44</sup> Populasi dapat juga berupa transaksi atau kejadian yang dipelajari untuk dijadikan objek dari suatu penelitian. Bila populasi besar dan tidak memungkinkan untuk peneliti mempelajari populasi secara keseluruhan dikarenakan adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan angkatan 2018. Berdasarkan tabel dibawah ini maka diketahui dalam penelitian ini jumlah populasi adalah sebesar 282 orang yaitu dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel III.1**  
**Jumlah Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah**  
**UIN Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Angkatan 2018**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	73
2	Perempuan	209
<b>Total</b>		<b>282</b>

### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang sengaja diambil untuk diteliti lebih lanjut lalu kemudian hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan.<sup>45</sup> Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random*

---

<sup>44</sup>Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2013) , hlm. 146.

<sup>45</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 80.

*sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik penentuan sampel secara sederhana dengan syarat semua anggota populasi berkesempatan menjadi sampel.<sup>46</sup>

Teknik dalam menentukan ukuran sampel dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu untuk sampel yang jumlah populasinya diketahui dan tidak diketahui. Penelitian ini merupakan penelitian yang jumlah populasinya diketahui, sehingga penentuan jumlah sampel dari populasi menggunakan teori yang dikembangkan oleh *Slovin* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e<sup>2</sup> = Taraf Kesalahan 10%

Maka berdasarkan rumus diatas diketahui bahwa :

$$n = \frac{282}{1 + 282(0,1)^2}$$

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99,64 orang, dan digenapkan menjadi 99 orang. Maka 99 orang ini yang nantinya akan menjadi responden dalam penelitian ini.

---

<sup>46</sup>Sofiyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm.62.

## **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah merupakan kegiatan yang berkaitan dengan mengumpulkan data-data statistik.<sup>47</sup> Penelitian ini adalah penelitian yang sumber datanya menggunakan pengumpulan data primer.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian yang berasal dari mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan yaitu data yang dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti yang bersangkutan. Adapun instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data di penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Kuesioner (Angket)**

Menurut Husein Umar teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan atas pertanyaan tersebut.<sup>48</sup> Jadi kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan untuk diisi oleh responden untuk memperoleh suatu informasi.

Penelitian ini dibuat dengan menetapkan skor dari pengisian kuesioner tersebut. Adapun skor yang ditentukan adalah sebagai berikut;

---

<sup>47</sup> Setyo Tri Wahyudi, *Statistika Ekonomi Konsep, Teori dan Penerapan* (Malang: UB Press, 2017), hlm. 52.

<sup>48</sup> Setyo Tri Wahyudi, hlm. 32.

**Tabel III.2**  
**Indikator Skor**

Kategori Jawaban		Skor
		Pernyataan Positif
Sangat Setuju (SS)	Selalu	5
Setuju (S)	Sering	4
Kurang Setuju(KS)	Kadang-kadang	3
Tidak Setuju (TS)	Jarang	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Pernah	1

Penelitian ini merupakan penelitian yang didalamnya digunakan angket tentang pelaksanaan *self service technology* yang memengaruhi minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital sharia banking* yang disebarakan kepada responden penelitian yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Adapun indikator angketnya adalah sebagai berikut :

**Tabel III.3**  
**Indikator Loyalitas Mahasiswa (Y2)**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
		Pernyataan Positif
Loyalitas Mahasiswa (Y <sub>2</sub> )	1. <i>Repeat buying</i>	18,19
	2. <i>Retention</i>	20,21
	3. <i>Referal</i>	22,23

**Tabel III.4**  
**Indikator Minat Mahasiswa (Y1)**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
		Pernyataan Positif
Minat Mahasiswa (Y <sub>1</sub> )	1. Perhatian	9,10,11
	2. Perasaan senang	12,13,14
	3. Kemauan	15,16,17

**Tabel III.5**  
**Indikator *Self Service Technology* (X)**

Variabel	Indikator	Nomor Soal
		Pernyataan Positif
<i>Self Service Technology</i> (X)	1. Kepercayaan	1,2,3
	2. Kepuasan	4,5
	3. Loyalitas	6,7,8

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dapat berupa gambar, moment, tulisan atau karya dari seseorang. Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dapat berbentuk gambar atau foto. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah peneliti.<sup>49</sup>

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa penelitian ini benar-benar dilaksanakan dengan cara mencari data mahasiswa angkatan 2018 dan juga menyebarkan kuesioner kepada tenaga mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidempuan.

---

<sup>49</sup> Nurhadi, dkk, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jawa Barat: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 133.

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan – tingkatan keandalan dan keabsahan suatu instrumen. Suatu skala pengukuran disebut valid apabila dilakukan dan diukur sebagaimana seharusnya.<sup>50</sup> Apabila skala pengukuran tidak valid, maka hasil tersebut tidak akan bermanfaat untuk peneliti. Kualitas data yang peneliti peroleh dalam penelitian ini tergantung pada kualitas instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

Uji validitas dibutuhkan untuk dapat mengetahui kualitas instrumen pengumpulan data. Dalam hal ini uji validitas dilakukan pada instrumen tes. Pada penelitian ini digunakan uji validitas dengan metode *pearson product moment* dengan aplikasi SPSS. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf yang signifikan (0,1). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom (df) = n-2*, dengan n

---

<sup>50</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Kencana Pranamedia Group, 2011), hlm.138.

merupakan jumlah sampel. Berikut adalah merupakan kriteria pengujian yang dilakukan :

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan signifikan 0,1) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka hasil dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan signifikan 0,1) maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total maka hasil dinyatakan tidak valid.

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

Uji reliabilitas merupakan uji yang berkaitan dengan konsistensi, stabilitas data dan temuan. Artinya adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (tanpa kekeliruan). Uji ini merupakan uji lanjutan setelah uji validitas, dimana item yang masuk dalam kategori pengujian adalah merupakan pernyataan yang dikatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam suatu variabel. Instrumen yang dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$ , dan jika nilai

*cronbach's Alpha* <0,60 maka instrumen yang dipakai dalam penelitian itu dapat dikatakan tidak reliabel.<sup>51</sup>

Dalam suatu penelitian teknik analisis data merupakan suatu cara yang digunakan untuk menganalisis data penelitian termasuk menganalisis alat-alat statistik yang relevan digunakan dalam penelitian tersebut. Apabila data sudah terkumpul dari hasil pengumpulan data maka kemudian akan dilakukan analisis atau pengolahan data.<sup>52</sup>

## 2. Uji Asumsi Dasar

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah nilai residual tersalurkan secara normal atau tidak. Jadi uji normalitas tidak dilakukan pada masing – masing variabel melainkan pada nilai residualnya.<sup>53</sup> Model regresi yang baik hendaknya memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan SPSS versi 26 dengan melihat *One-Sample Kolmogorov Smirnov*. Uji

---

<sup>51</sup>Syofian Siregar, *Op.Cit.*, hlm. 90.

<sup>52</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.163

<sup>53</sup>Agus Irianto, *Op. Cit.*, hlm. 272.

normalitas dapat dilakukan dengan melihat taraf signifikan 10% atau 0,1

maka ketentuan uji normalitas dapat diketahui sebagai berikut :

a) Jika nilai signifikansi  $> 0,1$  maka berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

b) Jika nilai signifikansi  $< 0,1$  maka berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam suatu model analisis regresi berganda.<sup>54</sup> Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Multikolinearitas akan menyebabkan koefisien regresi bernilai kecil dan *standard error* regresi bernilai besar. Hal ini menyebabkan pengujian variabel bebas secara individu akan menjadi tidak signifikan.

---

<sup>54</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 177.

Untuk mengetahui apakah terdapat multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*).<sup>55</sup>

1) Nilai *Tolerance*

Kriteria pengujian multikolinearitas dapat dilihat dengan menggunakan nilai *tolerance*  $> 0,1$  (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas. Apabila nilai *tolerance*  $< 0,1$  (10%) menunjukkan bahwa model regresi terdapat multikolinearitas.

2) VIF (*Variance Inflation Factor*)

Apabila nilai VIF  $< 10$  mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas dan apabila nilai VIF  $> 10$  mengindikasikan bahwa model regresi memiliki multikolinearitas.

**b. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi adalah metode statistic untuk menganalisis hubungan antara sebuah variabel *dependent* (yang diukur dengan skala metrik interval atau rasio) dengan satu atau lebih variabel *independent*.<sup>56</sup> Regresi sederhana menganalisis hubungan antara sebuah variabel dependent (skala rasio atau interval). Dalam analisis regresi sederhana, pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

---

<sup>55</sup>Nur Asnawi & Mansyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, (Malang : UIN-Maliki Press, 2011), hlm. 176.

<sup>56</sup>Suryani dan Hendriyani, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana, 2014), hlm.35

$$Y_1 = a + bx + e$$

$$Y_2 = a + bx + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat atau variabel *response*.

X= Variabel bebas atau variabel *predictor*.

a = Konstanta

e = *error*

$$M = a + bSST + e$$

$$L = a + bSST + e$$

Keterangan :

M = Minat

L = Loyalitas

SST = *Self Service Technology*

#### 4. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara dari suatu penelitian yang harus diuji kebenarannya. Pengujian hipotesis atau kesimpulan tersebut tersebut akan menghasilkan keputusan yang bersifat menerima atau menolak.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Akhmad Mustofa, *Uji Hipotesis Statistik* (Yogyakarta: Gapura Publishing.com, 2013), hlm. 1-2.

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

Uji koefisien determinasi adalah uji yang menunjukkan persentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 1 dan 0. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin erat hubungan antar variabel bebas dan terikat.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh penjelasan suatu variabel secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat<sup>58</sup>. Dengan kata lain pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>59</sup>maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

a) Jika nilai signifikansi  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

b) Jika nilai signifikansi  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Ita Rahmayati, dkk, *Faktor Kompensasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja* (Jakarta: LPMM), hlm. 65

<sup>59</sup> Damodar N. Gujarati, *Dasar-Dasar Ekonometrika Edisi Ketiga* (Jakarta:rlangga, 2006), hlm. 204

<sup>60</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), hlm.152.

c. Uji Simultan (Uji F)

Untuk menunjukkan bagian apakah semua variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara bersama – sama.<sup>61</sup> Menentukan  $F_{\text{tabel}}$  dan  $F_{\text{hitung}}$  dengan taraf signifikan sebesar 10% (0,1) dengan  $df = (n-k-1)$ . Adapun kriteria pengujian F adalah sebagai berikut.<sup>62</sup>

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

---

<sup>61</sup>Jaka Sriyana, *Metode Regresi Data Panel*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2014), hlm. 53.

<sup>62</sup>Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 158.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA**

##### **Padangsidimpuan**

##### **1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada**

###### **Padangsidimpuan**

Pada tahun 2014 STAIN Padangsidimpuan beralih status menjadi IAIN Padangsidimpuan. Maka turunlah peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2013 tentang perubahan status Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2013 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor B.II/3/9978 tentang penetapan Rektor Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan pada tanggal 6 Januari 2014 STAIN Padangsidimpuan beralih secara resmi menjadi IAIN Padangsidimpuan, yang diresmikan oleh Menteri Agama Republik Indonesia Surya Darma Ali, dan dilantik Rektor pertamanya adalah Dr. Ibrahim Siregar, MCL. Dengan demikian, IAIN Padangsidimpuan memiliki status, fungsi dan

peran yang sama dengan perguruan tinggi yang lain, dan dapat dijadikan alternative utama bagi siapa saja yang ingin cemerlang masa depan melalui perguruan tinggi yang mengkhususkan diri dalam *Islamic Studies*.

Pada masa STAIN Fakultas Syariah memiliki beberapa program studi yang salah satunya program studi Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah, kedua program studi tersebut mulai ada pada tahun 2010 untuk Perbankan Syariah sementara Ekonomi Syariah pada tahun 2012. Sejak menjadi IAIN, IAIN Padangsidimpuan memiliki empat Fakultas yaitu Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini merupakan hasil dari dimandirikannya jurusan Perbankan Syariah Syariah dan Ekonomi Syariah dari Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berdiri pada tahun 2013. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam saat ini memiliki tiga jurusan yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah dan MAZAWA (Manajemen Zakat dan Wakaf. Perbankan Syariah merupakan jurusan yang sudah lahir pada tahun 2010, yang pada saat ini diketuai oleh ibu Nofinawati, S.E.I., M.A. Ekonomi Syariah jurusan yang lahir pada tahun 2012 dimana jurusan ekonomi dibagi dalam tiga konsentrasi yaitu

Ilmu Ekonomi, Manajemen Bisnis Syariah dan Akuntansi Syariah, dimana jurusan Ekonomi Syariah sekarang diketuai oleh ibu Delima Sari Lubis, M.A. Manajemen Zakat dan Wakaf ialah jurusan yang lahir pada tahun 2018 yang diketuai oleh ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.

Pada tanggal 08 Juni 2022 berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 87 tahun 2022 maka IAIN Padangsidimpuan resmi beralih status menjadi UIN Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary (Syahada). Peralihan status ini diharapkan mampu menjadi awal yang baru untuk menjadi lebih baik lagi.

## **2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

Adapun Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu sebagai berikut:

### **a. Visi**

Menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam *Centre Of Excellence* untuk menghasilkan lulusan yang professional, *Enterpreneurship* dan berakhlak mulia di Sumatera Utara tahun 2025.

b. Misi

- 1) Mengembangkan Ilmu Pengetahuan yang integrative dan interkoneksi di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 2) Melakukan riset dan publikasi ilmiah dalam bidang ekonomi dan bisnis Islam.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam penerapan ekonomi Islam.
- 4) Menambahkan jiwa *enterpreneurship* yang inovatif dan kreatif untuk menciptakan lapangan kerja.
- 5) Menerapkan etika Islam pada proses pendidikan dan pengajaran.

**3. Tujuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

- a. Menghasilkan sarjana ekonomi Islam profesional yang memiliki kompetensi dan keilmuan di bidang ekonomi, keuangan dan bisnis Islam.
- b. Menghasilkan sarjana ekonomi Islam yang mampu mengembangkan ilmu ekonomi, keuangan dan bisnis Islam melalui riset dan publikasi ilmiah.

- c. Menghasilkan sarjana ekonomi Islam yang mampu menciptakan dan menumbuh kembangkan potensi ekonomi masyarakat.
- d. Menciptakan pelaku ekonomi yang bermoral, berbudi pekerti dan mempunyai integritas yang tinggi terhadap pengembangan ekonomi Islam.

## **B. Analisis Hasil Penelitian**

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

Hasil uji validitas dalam penelitian ini diambil dari hasil penyebaran kuesioner kepada 99 responden penelitian. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui keabsahan suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan untuk membandingkan  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Dimana  $r_{tabel}$  dicari pada signifikansi 10% atau 0,1 dengan derajat kebebasan (df) =  $n-2$ , dengan  $n$  = jumlah sampel, jadi  $df=68-2= 66$ , maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,2012 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item Total Correlation*. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dan nilai  $r$  positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji 9 butir pernyataan untuk variabel minat, 6 butir pernyataan untuk variabel

loyalitas dan 8 butir pernyataan untuk variabel *self service technology*.

Berikut tabel yang menunjukkan nilai signifikansi untuk masing-masing variabel :

**a. Variabel Minat (Y<sub>1</sub>)**

**Tabel IV.1**

**Hasil Uji Validitas Variabel Minat**

No	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,656	Instrumen valid jika r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> dengan df = n-2 (99-2) = 97 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> 0,1663	Valid
2	0,517		Valid
3	0,766		Valid
4	0,834		Valid
5	0,583		Valid
6	0,520		Valid
7	0,591		Valid
8	0,783		Valid
9	0,287		Valid

*Sumber: Hasil Penelitian (data di olah,2023)*

Hasil uji validitas variabel minat pada tabel IV.1 di atas menunjukkan bahwa r<sub>hitung</sub> dari seluruh item pernyataan > r<sub>tabel</sub>. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel minat dinyatakan valid.

## b. Variabel Loyalitas

Tabel IV.2

### Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,821	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df =$ $n-2$ ( $99-2$ ) = 97 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}$ 0,1663	Valid
2	0,765		Valid
3	0,848		Valid
4	0,853		Valid
5	0,846		Valid
6	0,771		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data di olah, 2023)

Hasil uji validitas variabel loyalitas pada tabel IV.2 di atas menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  dari seluruh item pernyataan  $> r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel *word of mouth* dinyatakan valid.

c. Variabel *Self Service Technology* (SST)

Tabel IV.3

Hasil Uji Validitas Variabel *Self Service Technology* (SST)

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,510	Instrumen valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df =$ $n-2$ ( $99-2$ ) = 97 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel}$ 0,1663	Valid
2	0,746		Valid
3	0,561		Valid
4	0,628		Valid
5	0,534		Valid
6	0,444		Valid
7	0,595		Valid
8	0,626		Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data di olah, 2023)

Hasil uji validitas variabel *self service technology* pada tabel IV.3 di atas menunjukkan bahwa  $r_{hitung}$  dari seluruh item pernyataan  $>$   $r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan untuk variabel *self service technology* dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kesenjangan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item-item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen reliabel atau tidak. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

Berikut hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel:

### a. Variabel Minat ( $Y_1$ )

**Tabel IV.4**

#### **Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
,796	9

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil uji reliabilitas variabel keputusan menjadi nasabah menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$  ( $0,796 > 0,60$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan untuk variabel keputusan menjadi nasabah adalah reliabel dan dapat diterima.

**b. Variabel Loyalitas (Y<sub>2</sub>)**

**Tabel IV.5**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,899	6

*Sumber: Hasil Penelitian (data di olah,2023)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil uji reliabilitas variabel loyalitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* > 0,60 (0,899 > 0,60). Hal tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan untuk variabel loyalitas adalah reliabel dan dapat diterima.

**c. Varibel *Self Service Technology* (X)**

**Tabel IV.6**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Self Service Technology***

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,720	8

*Sumber: Hasil Penelitian (data di olah,2023)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil uji reliabilitas variabel *brand image* menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* > 0,60 (0,720 > 0,60). Hal tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan untuk variabel *self service technology* adalah reliabel dan dapat diterima.

### **3. Hasil Analisis Data**

#### **a. Uji Asumsi Dasar**

##### **1) Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah nilai residual tersalurkan secara normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan SPSS versi 21 dengan melihat *One-Sample Kolmogorov Smirnov (KS)* dengan nilai p dua sisi (*two tailed*). Kriteria yang digunakan adalah apabila hasil perhitungan KS dengan dua sisi lebih lebih besar dari 0,1 maka data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini dilakukan dua uji normalitas dikarenakan penelitian ini memiliki 2 variabel Y

yaitu Minat (Y1) dan Loyalitas (Y2). Maka hasil uji normalitas tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel IV.7**

**Hasil Uji Normalitas Pengaruh SST terhadap Minat**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Standardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,99488488
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,072
	Negative	-,077
Kolmogorov-Smirnov Z		,766
Asymp. Sig. (2-tailed)		,601

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Hasil Penelitian (data di olah,2023)*

Berdasarkan hasil uji normalitas variabel minat (Y1) diatas dapat dilihat bahwa nilai residul tersebut bersifat normal ditandai dengan melihat *Asymp sig (2-tailed)* yang hasilnya 0,601, sehingga lebih besar dari nilai signifikan 0,1 ( $0,601 > 0,1$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa data variabel SST dan Minat dalam penelitian ini memenuhi asumsi distribusi normal.

Sedangkan hasil dari uji normalitas data variabel SST terhadap Loyalitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.8**

**Hasil Uji Normalitas Pengaruh SST terhadap Loyalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Standardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,99488488
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,044
	Negative	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		,707
Asymp. Sig. (2-tailed)		,700

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber: Hasil Penelitian (data di olah,2023)*

Berdasarkan hasil uji normalitas variabel Loyalitas (Y2) diatas dapat dilihat bahwa nilai residul tersebut bersifat normal ditandai dengan melihat *Asymp sig (2-tailed)* yang hasilnya 0,601, sehingga lebih besar dari nilai signifikan 0,1 ( $0,700 > 0,1$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa data variabel SST dan Loyalitas dalam penelitian ini memenuhi asumsi distribusi normal.

## b. Uji Asumsi Klasik

### 1) Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah suatu teknik atau analisa statistika yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan statistik antar dua variabel atau lebih. Regresi linier sederhana untuk penelitian ini dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV.11**

### Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Minat

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	33,518	2,985		11,231	,000					
	SST	,084	,101	,084	6,830	,002	,084	,084	,084	1,000	1,000

a. Dependent Variable: MINAT

Sumber: Hasil Penelitian ( data di Olah, 2023 )

Berdasarkan uji regresi linier sederhana pada tabel di atas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$M = 33,518 + 0,084 \text{ SST}$$

Persamaan diatas mengandung makna bahwa :

- Nilai konstanta adalah sebesar 33,518 satuan, menyatakan bahwa jika variabel *self service technology* diasumsikan 0 maka minat mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia* nilainya sebesar 33,518 satuan.

- b. Nilai koefisien regresi variabel *self service technology* bernilai positif, yaitu 0,084. Artinya, jika variabel *self service technology* naik 1 satuan maka minat mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia* mengalami peningkatan sebesar 0,084 satuan.
- c. Nilai *standardized error* (kesalahan standar estimasi) diketahui yaitu sebesar 2,985. Artinya jika *self service technology* berpengaruh terhadap minat mahasiswa maka kesalahan standar estimasi dalam pengukurannya (toleransi kesalahannya) adalah sebesar 2,985 satuan.

Tabel IV.12

### Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel Loyalitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	14,736	3,560		4,140	,000					
	SST	,225	,120	,186	8,869	,004	,186	,186	,186	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber: Hasil Penelitian ( data di olah, 2023)

Berdasarkan uji regresi linier sederhana pada tabel di atas, maka persamaan regresi yang digunakan adalah:

$$L = 14,736 + 0,225 \text{ SST} + 3,560$$

Persamaan diatas mengandung makna bahwa :

- a. Nilai konstanta adalah sebesar 14,736 satuan, menyatakan bahwa jika variabel *self service technology* diasumsikan 0 maka loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia* nilainya sebesar 14,736 satuan.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *self service technology* bernilai positif, yaitu 0,225. Artinya, jika variabel *self service technology* naik 1 satuan maka loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia* mengalami peningkatan sebesar 0,225 satuan.
- c. Nilai *standarized error* (kesalahan standar estimasi) diketahui yaitu sebesar 3,560. Artinya jika *self service technology* berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa maka kesalahan standar estimasi dalam pengukurannya (toleransi kesalahannya) adalah sebesar 3,560 satuan.

## 5. Hasil Uji Hipotesis

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

Koefisien determinasi adalah uji yang menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 1 dan 0.

**Tabel IV.13**

### Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel Minat

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,884 <sup>a</sup>	,807	,803	4,22634	,007	,689	1	97	,409	1,141

a. Predictors: (Constant), SST

b. Dependent Variable: MINAT

*Sumber : Hasil Penelitian ( data di olah 2023 )*

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $R = 0,884$ , maka terjadi hubungan yang cukup kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,807 atau 80,7% variabel *self service technology* memengaruhi variabel minat mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *self service technology* memberikan

kontribusi terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia* sebesar 80,7% dan sisanya 19,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

**Tabel IV.14**

**Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Variabel Loyalitas**

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,886 <sup>a</sup>	,835	,825	5,04092	,035	3,495	1	97	,065	1,310

a. Predictors: (Constant), SST

b. Dependent Variable: Loyalitas

*Sumber : Hasil Penelitian ( data di olah 2023 )*

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai  $R = 0,886$ , maka terjadi hubungan yang cukup kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,835 atau 83,5% variabel *self service technology* memengaruhi variabel loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *self service technology* memberikan kontribusi terhadap loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia* sebesar 83,5% dan sisanya 16,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh penjelasan suatu variabel secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Dengan kata lain pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam uji t dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,1/2 atau 0,05 (uji dua sisi) dengan  $df=(n-k-1)$ . Setelah  $t_{hitung}$  diperoleh, maka untuk menginterpretasikan hasilnya berlaku ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b) Jika nilai signifikansi  $> 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.<sup>63</sup>

Hasil analisis regresi pada uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.15**

#### Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Minat

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	33,518	2,985		11,231	,000					
	SST	,084	,101	,084	6,830	,002	,084	,084	,084	1,000	1,000

a. Dependent Variable: MINAT

<sup>63</sup>Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), hlm.152.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa signifikansi hubungan antara variabel dengan menggunakan uji-t adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Self Service Technology* ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,1$ , maka variabel *Self Service Technology* ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*.

## 2. Tabel IV.16

### Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Loyalitas

		Coefficients <sup>a</sup>										
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	14,736	3,560		4,140	,000						
	SST	,225	,120	,186	8,869	,004	,186	,186	,186	1,000	1,000	

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Hasil Penelitian (data di olah, 2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa signifikansi hubungan antara variabel dengan menggunakan uji-t adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Self Service Technology* ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,1$ , maka variabel *Self Service Technology* ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*.

### C. Deskripsi Variabel Yang Di Teliti

Variabel penelitian adalah pengelompokan secara logis dari dua atau lebih suatu atribut dari objek yang diteliti. variabe

#### 1. Dekscripsi Responden yang diteliti

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang populasinya adalah seluruh mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah angkatan 2018. Berdasarkan tabel dibawah ini maka diketahui dalam penelitian ini jumlah populasi adalah sebesar 282 orang yaitu dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel IV.1**

#### **Jumlah Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah**

**UIN Syeikh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Angkatan 2018**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>
1	Laki-laki	73
2	Perempuan	209
<b>Total</b>		<b>282</b>

Berdasarkan populasi diatas maka dipilihlah 68 orang sebagai sampel dalam penelitian ini. Responden penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian.

## 2. Deskripsi Kriteria Responden

Pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini termasuk dalam bagian *stratified random sampling*.<sup>64</sup> Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila peneliti memiliki pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya. Peneliti memilih teknik ini dikarenakan memiliki kriteria tersendiri untuk mahasiswa yang akan diteliti. Beberapa kriteria tersebut antara lain:

- a. Boleh merupakan nasabah ataupun calon nasabah salah satu bank syariah.
- b. Sudah memasuki usia produktif kerja berkisar antara 17-64 tahun
- c. Merupakan mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018
- d. Merupakan seorang yang cakap baca dan tulis

### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat Dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Banking Sharia*” telah peneliti lakukan dengan menyebar kuesioner kepada 99 responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Data hasil penelitian diolah dengan menggunakan program komputer SPSS versi 21.

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil yang menyatakan :

---

<sup>64</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara,2010), hlm.81

## 1. Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat Mahasiswa

Terdapat pengaruh antara *self service technology* terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*. Hal ini diketahui berdasarkan rata-rata jawaban responden yang menyatakan bahwa layanan *self service technology* memberikan perasaan aman dan nyaman saat digunakan contohnya penggunaan kartu ATM dan *mobile banking* dianggap lebih mudah dan efektif dibanding harus pergi mengantri ke kantor bank syariah. Keamanan dalam bertransaksi juga menimbulkan rasa percaya nasabah untuk tetap menggunakan layanan *self service technology* bank syariah. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Banar Wicaksono, dkk. yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel *self service technology* terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah.<sup>65</sup>

Hal ini juga dapat di terima dan dibuktikan berdasarkan perhitungan uji t yang memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,1$ , maka berarti variabel *Self Service Technology* ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*.

### **Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Loyalitas Mahasiswa**

Hasil analisis dan pengujian hipotesis juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *self service technology* terhadap loyalitas mahasiswa

---

<sup>65</sup> Banar Wicaksono, dkk., “Pengaruh *Self-Service Technology* Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.25 No.2 Tahun 2015, hlm.3

menggunakan layanan *digital banking sharia*. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwasanya banyak responden yang melakukan penggunaan ATM berulang-ulang saat melakukan transaksi, sebagian besar dari responden menjawab memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan bank syariah karena merasa mendapatkan layanan yang baik.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Redy Eko Hari Suprpto dan Rossitya Dwi Setyawardani yang menyatakan bahwa *self service technology*, kualitas layanan jasa, hubungan pemasaran (*relatonship marketing*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>66</sup>

Hal ini dibuktikan berdasarkan perhitungan uji t yang memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,1$ , maka berarti variabel *Self Service Technology* ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menyusun dan melalui tahap demi tahap sedemikian rupa untuk memperoleh hasil terbaik. Namun penelitian dengan hasil yang sempurna masih sangat sulit dilakukan. Hal ini dikarenakan terdapat berbagai keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil

---

<sup>66</sup> Redy Eko Hari Suprpto dan Rossitya Dwi Setyawardani, “*Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Hubungan Pemasaran (Relatonship Marketing) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya*”, dalam *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, Vol.11 No.1 tahun 2023, hlm.2.

penelitian. Diantara keterbatasan yang dihadapi peneliti selama melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan bahan materi dari penelitian ini, seperti kurangnya sumber buku-buku yang menjelaskan lebih detail tentang variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.
2. Dalam penyebaran angket (kuesioner) peneliti tidak mengetahui apakah responden mengisi kuesioner dengan jujur dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.
3. Keterbatasan waktu, tenaga, serta dana yang dimiliki sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti lebih lanjut.
4. Keterbatasan variabel yang diteliti oleh peneliti.

Meski demikian peneliti tetap berusaha dengan segenap kemampuan yang peneliti miliki agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna maupun hasil dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya dan kerja keras serta bantuan semua pihak, penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat dibuat kesimpulan hasil analisis data dan pembahasan mengenai *Self Service Technology* terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia* dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi sederhana, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari hasil regresi penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel SST (X) terhadap Minat Mahasiswa (Y<sub>1</sub>). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas SST akan mempengaruhi peningkatan minat mahasiswa. Kemudian dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa secara parsial koefisien *Self Service Technology* (SST) berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*.

Kesimpulan yang dapat ditarik berikutnya adalah bahwa dari hasil regresi penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel SST (X) terhadap Loyalitas Mahasiswa (Y<sub>2</sub>). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas SST akan mempengaruhi peningkatan loyalitas mahasiswa. Kemudian dari hasil uji t diketahui bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengujian parsial koefisien *Self Service Technology* (SST) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Bank Syariah**

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa faktor *self service technology* berpengaruh terhadap minat dan loyalitas mahasiswa menggunakan layanan *digital banking sharia*. Oleh karena itu, peneliti berharap agar pihak perbankan syariah mampu melihat potensi tersebut demi mengembangkan *market* perusahaannya.

### **2. Bagi Mahasiswa UIN SYAHADA Padangsidimpuan**

Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yang sudah pasti memeluk agama Islam, sudah selayaknya mampu melihat lebih jauh lagi kinerja lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah dalam melayani nasabah. Semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa Bank Syariah, maka hal tersebut adalah salah satu dukungan untuk pertumbuhan ekonomi Islam, dengan kata lain mahasiswa IAIN Padangsidimpuan turut andil dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Islam.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai upaya pengembangan diri dan menambah pengetahuan mengenai perbankan syariah diharapkan selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih komprehensif dan dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi pada saat melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Nasser Hasibuan, “Strategi Pemasaran Produk *Funding* Di Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Padangsidempuan”, dalam *Jurnal Imara*, Volume 2 Nomor 1, tahun 2018
- Adhi Prasetyo, Muhammad Ashoer, dkk, *Konsep Dasar E-Commerce*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021
- Akfa Narulhak, “*Dorong Ekonomi Umat, Bank Syariah Ini Buat Layanan Serba Digital*”, diakses dari <https://finance.detik.com/moneter/d-4537432/dorong-ekonomi-umat-bank-syariah-inibuat-layanan-serba-digital> pada tanggal 15 Juni pukul 20.01 WIB
- Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa*, Yogyakarta:CV. Gre Publishing, 2018.
- Banar Suryo Wicaksono dan Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi, “*Jurnal Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)*”, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 25 No. 2, Universitas Brawijaya: 2015
- Bank Sentral Republik Indonesia, *Kartu ATM/Debit* diakses dari [www.bi.go.id/edukasiperlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/kartu-atm-debet/](http://www.bi.go.id/edukasiperlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/kartu-atm-debet/) pada hari 17 Juni 2022 pukul 20:38
- Budi Gautama Siregar, “Pengaruh Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabngan Marhamah pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan” dalam *Jurnal Tazkir: Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial dan Keislaman*, Volume 4 No.1, tahun 2018
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Jakarta : Rajawali Pers, 2001
- Dara Saputri, Skripsi: “*Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking pada PT. BRI Syariah Cabang Tanjung Karang*”, Lampung: UIN Raden Intan, 2017
- Darmadi, *Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran Dalam Dinamika Belajar Siswa*, Yogyakarta: Budi Utama, 2017

- Darwis Harahap, "Problematika Perilaku Kosumen Lembaga Keuangan dan Perbankan Islam" dalam *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam : HUMAN FALAH*, Volume 8 No.1, 2021
- Dewi Berliana Harahap, Skripsi: "*Pengaruh Teknologi informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Cabang Medan Aksara*", UIN Sumatera Utara: 2017
- Duwi priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Media Kom, 2008.
- Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Edisi 3*, Jakarta: MitraWacana Media,2017.
- Eviliyanto, "*Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta*", Jurnal Edukasi Vol.1 No.1, Pontianak: IKIP PGRI, 2014
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta:Andi Publisher,2014
- Ibnu Hadjar, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 1999.
- Indrika Reski Amalia, *Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*, 2019.
- Jhon Budiman Bancin, *Citra Merek dan Word Of Mouth*(Perannya Dalam Keputusan Pembelian Mobil Nissan Grand Livina) Surabaya: Jakad Media Publishing, 2021.
- Koentjoningrat, *Metode – metode Penelitian Masyarakat* Jakarta : PT Gramedia Risalah Utama, 1994.
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2000,
- Lutfi Nurtika, *Strategi Meningkatkan Minat Baca Pada Masa Pandemi*, Jawa Tengah: Kencana, 2021.

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010

Mei Sadatul Chusna, Skripsi: “*Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Capem Tulungagung*”, Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2014.

Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2005.

Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2004.

Pupu Saeful Rahmat, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2018.

*Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/ POJK.03/ 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*

*Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/ POJK.03/ 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Syariah Digital Oleh Bank Umum.*

Redy Eko Hari Suprpto dan Rossitya Dwi Setyawardani, “*Self Service Technology, Kualitas Layanan Jasa, Hubungan Pemasaran (Relationship Marketing) Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Kupang Jaya Surabaya*”, dalam *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, Vol.11 No.1 Tahun 2023

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* Bandung : Alfabeta, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2012.

Suryani dan Hendriyani, *Metode Riset Kuantitatif*, Jakarta : Kencana, 2014.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke III*,  
Jakarta: Balai Pustaka, 2001.

UU RI No. 21 Bab 1 pasal 1 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

UU RI No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Lulu Mumtaz Nasution  
NIM : 18 401 00002  
Tempat, Tanggal Lahir: Medan, 28 September 1999  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak ke : 1 dari 3 bersaudara  
Alamat Lengkap : Desa Hutalombang Lubis, Kecamatan Panyabungan Kota  
Kabupaten Mandailing Natal  
No. Hp dan Email : 0822-1181-5625 dan [lulumumtaz28@gmail.com](mailto:lulumumtaz28@gmail.com)  
Kewarganegaraan : Indonesia

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

Nama Ayah : Alm. Ir. Muhammad Hafis Nasution  
Pekerjaan : -  
Nama Ibu : Elyanasari Lubis  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### **LATAR BELAKANG PENDIDIKAN**

Tahun 2006-2012 : SD Al-Kaffah Kota Batam  
Tahun 2011-2014 : SMP Negeri 31 Kota Batam  
Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 1 Panyabungan Kota  
Tahun 2018-Sekarang: UIN SYAHADA Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam

## SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si**

NIDN : 2013018301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Sharia Banking*”**

Yang disusun oleh:

Nama : Lulu Mumtaz Nasution

Nim : 18 401 00002

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 digunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

**Padangsidimpuan,    Februari 2023**  
**Validator**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si**  
**NIDN. 2013018301**

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (X)**

Petunjuk :

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

<b>Indikator</b>	<b>No Soal</b>	<b>V</b>	<b>VR</b>	<b>TV</b>
Kepercayaan	1,2,3			
Kepuasan	4,5			
Loyalitas	6,7,8			

Catatan:

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

**Padangsidimpuan,    Februari 2023**  
**Validator**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si**  
**NIDN. 2013018301**

## LEMBAR VALIDASI ANGKET MINAT (Y<sub>2</sub>)

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Perhatian	9,10,11			
Perasaan Senang	12,13,14			
Kemauan	15,16,17			

Catatan:

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

**Padangsidimpuan,    Februari 2023**  
**Validator**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si**  
**NIDN. 2013018301**

## LEMBAR VALIDASI ANGKET LOYALITAS (Y<sub>2</sub>)

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
<i>Repeat buying</i>	18,19			
<i>Retention</i>	20,21			
<i>Reveral</i>	22,23			

Catatan:

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

**Padangsidimpuan,      Februari 2023**  
**Validator**

**H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si**  
**NIDN. 2013018301**

## KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Kepada Yth.

Saudara/Saudari

Di -

Tempat

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

Nama : Lulu Mumtaz Nasution

Nim : 18 401 00002

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan saudara/saudari untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Informasi yang saudara/saudari berikan sangatlah berarti dalam menyelesaikan skripsi penelitian dengan judul : **“Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Minat Dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan *Digital Banking Sharia*”**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan saudara/saudari untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan saudara/saudari meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti ucapkan terimakasih.

Padangsidempuan, Februari 2023

Hormat Saya

Lulu Mumtaz Nasution

NIM. 18 401 00002

## IDENTITAS RESPONDEN

Kami mohon kesediaan saudara/saudari untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

No. Responden :  
Nama :  
NIM :  
Jenis kelamin :  
Bank Menabung :  
Lama Menabung :

## PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban.

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

4. Semua jawaban Bapak/Ibu, saudara/saudari dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

**A. Butir Angket *Self Service Technology (SST)* (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Informasi tentang sistem <i>Self Service Technology</i> saya mengetahuinya dengan baik.					
2	Kepercayaan bahwa sistem SST yang diluncurkan oleh bank syariah mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi.					
3	Keamanan menggunakan sistem SST dalam bertransaksi dapat dipercaya.					
4	Ketika menggunakan <i>mobile banking</i> saya merasa senang karena mudah.					
5	Bank syariah yang saya pilih untuk tempat menabung memberikan layanan SST yang sangat baik.					
6	Perasaan yang sangat puas saya rasakan dengan hadirnya sistem SST yang diberikan bank syariah.					
7	Sistem SST yang diluncurkan bank syariah membuat saya merasa aman dan nyaman menjadi nasabah bank syariah.					
8	Dikarenakan sudah terbiasa bertransaksi menggunakan sistem SST saya merasa sangat senang.					

**B. Butir Angket Minat (Y<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
9	Saat orang-orang membicarakan <i>internet banking</i> yang terlintas dipikiran saya adalah bank syariah.					
10	Menurut saya pengenalan sistem SST di bank syariah sangat menarik perhatian.					
11	Bank syariah mampu menciptakan terobosan dalam mempermudah transaksi nasabah.					
12	Kemudahan bertransaksi menggunakan sistem SST mampu menimbulkan rasa senang.					
13	Perasaan nyaman saat bertransaksi sangat mempengaruhi minat menggunakan SST pada bank syariah					
14	Penggunaan sistem SST pada bank syariah membuat saya merasa lebih bermanfaat dan lebih percaya diri.					
15	Image produk SST yang ditawarkan bank syariah sesuai dengan yang diberikan.					
16	Penggunaan kartu ATM yang saya lakukan didasari karena keinginan sendiri.					
17	Sistem SST menjadikan saya nyaman dan ingin mengetahui lebih banyak kegunaannya.					

### C. Butir Angket Loyalitas (Y<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
18	Penggunaan kartu ATM bank syariah saya lakukan berkali-kali setiap saya melakukan transaksi.					
19	<i>Mobile banking</i> biasanya saya gunakan untuk transaksi online seperti membayar tagihan <i>e-commerce</i> , voucher hp, listrik PLN, dll.					
20	Ketika saya kurang paham menggunakan sistem SST saya menanyakan kepada petugas bank.					
21	Apabila keluhan saya direspon dengan baik saya sangat mengapresiasi pihak bank.					
22	Informasi yang saya dapatkan saya bagikan kepada teman dan keluarga tentang kemudahan bertransaksi menggunakan sistem SST di bank syariah.					
23	Biasanya saya memberikan rekomendasi kepada orang lain saat saya merasa puas akan pelayanan bank syariah.					

Padangsidempuan,  
Responden

Februari 2023

(  
NIM. )







**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 : 1570 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/05/2022  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

9 Mei 2022

Yth. Bapak/Ibu:

1. Nofinawati : Pembimbing I
2. Muhammad Wandisyah R Hutagalung : 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 : Lulu Mumtaz  
NIM : 1840100002  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan Digital Sharia Banking.

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

Demikian disampaikan. atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 890 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/02/2023  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

09 Februari 2023

Yth. Sdr. Lulu Mumtaz Nasution

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan hormat, menyahuti surat permohonan izin penelitian Saudara tanggal 3 Februari 2023 dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Lulu Mumtaz Nasution  
NIM : 1840100002  
Semester : X (Sepuluh)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

dalam menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Minat dan Loyalitas Mahasiswa Menggunakan Layanan Digital Sharia Banking".

Demikian surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan semestinya.

an Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Abdul Wasseer Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.