

PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH PALEMBANG



Oleh :

Shely Annisa

NIM : 1730603290

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG**

2021



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir D.2

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr,Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Shely Annisa
Nim/Jurusan : 1730603290 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, 2021

Penguji Utama

Penguji Kedua

Dr. Chandra Zaky Maulana
NIP. 197912232009121002

Disfa Lidian Handayani,SEL,MEI
NIP. 198907022018012002

Mengetahui
Wakil Dekan I



Handayani, SE, M.Si, Ak,CA
NIP. 197504082003122001



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Shely Annisa
Nim/Program Studi : 1730603290 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayaran, Fasilitas, dan *Self Service Technology*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang
Syariah Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqosah pada tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing utama	: Misriwati,SE.,MP tt:
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Bunga M.Shalihah,SE.,MA tt:
Tanggal	Penguji utama	: Dr.Chandra Zaky Maulana,MM tt:
Tanggal	Penguji Kedua	: Disfa Lidian Handayani,SEI,MEI tt:
Tanggal 29 / 2021 / 11	Ketua	: Dr.Rinol Sumatri, M.E.I tt:
Tanggal	Sekretaris	: M. Rusdi,Msc tt:

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shely Annisa

NIM : 1730603290

Program studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, Oktober 2021

Saya yang menyatakan



1730603290



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah
Palembang
Ditulis oleh : Shely Annisa
Nomor : 1730603290

Telah data diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 02 Desember 2021

Dekan

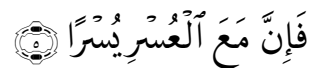


MOTTO DAN PERSEMBAHKAN

MOTTO

“ Jangan takut gagal karena kegagalan adalah titik awal dalam perjuangan dan orang yang mampu belajar dari kegagalan adalah orang yang berani sukses maju kedepan “

(Shely Annisa)



“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Alam Nasyroh : 5)

Dengan Mengucapkan Rasa Syukur Kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, serta penuh cinta dan rasa kasih sayang skripsi ini saya Persembahkan:

- 1. Untuk Ayahku (Umar Bahuri) dan Ibuku (Elmi Yati) yang senantiasa memberikan dukungan, dorongan, mendoakanku, dan senantiasa bersabar menunggu kelulusanku.*
- 2. Untuk saudariku (Mega Fitriani) yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan dalam skripsiku.*
- 3. Untuk dosen pembimbing skripsi Terbaikku Ibu Mismiwati,SE.,MP dan Ibu Bunga M.Shalihah. SE.,M.A. yang sudah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi.*
- 4. Untuk Bapak dan Ibu Dosen fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Uin Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan waku dalam proses waktu pembelajaran.*
- 5. Untuk sahabat dan teman-teman SI Perbankan Syariah khususnya SPS 7 yang telah mendukung dan membantu dalam skripsi.*
- 6. Almamaterku tercinta.*



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul:

"Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, dan *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang"

Yang ditulis oleh

Nama : Shely Annisa
NIM : 173060290
Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Oktober 2021

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Misniwati, S.E., M.P.

NIP.196810272014112001

Bunga M. Shalihah, SE., M.A.

NIP.199010282019032022

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, DAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH PALEMBANG

Shely Annisa

1730603290

Pada Penelitian ini memiliki Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan *Self Service Technology* (X3) Terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan sampel 100 responden dengan menggunakan Teknik Sampling Acidental melalui penyebaran Kuisisioner kepada nasabah bank sumsel babel cabang syariah. kemudian data diperoleh dengan menggunakan instrument penelitian (uji validitas dan Reliabilitas) dan teknik analisis data (analisis regresi linear berganda, uji asumsi (yang meliputi uji Normalitas, Multikolonieritas, Linearitas, dan Heterokedastisitas), dan Uji hipotesis (Uji f, Uji t, dan Uji koefisien determinasi) dengan menggunakan aplikasi SPSS 21. hal ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan, fasilitas, dan *Self Service Technology* menunjukkan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah Palembang.

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas, *Self Service Technology*, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICES, FACILITIES, AND SELF SERVICE TECHNOLOGY ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK SUMSEL BABEL SHARIA BRANCH PALEMBANG

Shely Annisa

1730603290

In this study, the research objective was to determine and test the effect of service (X1), Facilities (X2), and Self Service Technology (X3) on customer satisfaction at Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch. In this study using quantitative methods using a sample of 100 respondents using the Accidental Sampling Technique through the distribution of questionnaires to customers of the Islamic bank sumsel babel branch. Then the data were obtained using research instruments (validity and reliability tests) and data analysis techniques (multiple linear regression analysis, assumption test (which includes normality test, multicollinearity, linearity, and heteroscedasticity), and hypothesis testing (f test, t test, and coefficient of determination test) using the SPSS 21 application. This shows that the service, facilities, and self service technology variables show an effect on customer satisfaction at the Bank Sumsel Babel Syariah Palembang branch.

Keywords: Service, Facilities, Self Service Technology, and Customer Satisfaction

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi dalam penelitian ini yaitu terdapat pada Keputusan bersama menteri agama dan menteri pendidikan kebudayaan nomor: 158 tahun 1987-Nomor:0543b/U/1987.

1. Konsonan

Fonem Konsonan bahasa arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan literasinya dengan huruf latin:

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1.	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2.	ب	Ba	B	Be
3.	ت	Ta	T	Te
4.	ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik diatas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	ḥ	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
7.	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)

10.	ر	Ra	R	Er
11.	ز	Zai	Z	Ze.
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	Es dan ye
14.	ص	şad	ş	Es (dengan titik dibawah)
15.	ض	Dad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
16.	ط	ṭ a	ṭ	te (dengan titik dibawah)
17.	ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
18.	ع	‘Ain	‘	Koma terbalik diatas
19.	غ	Gain	G	Ge
20.	ف	Fa	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Ki
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	El
24.	م	Mim	M	Em
25.	ن	Nun	N	En
26.	و	Wau	W	We
27.	ه	Ha	H	Ha

28.	ء	Hamzah	‘	Apostof
29.	ي	Ya	Y	Ye

2. Vocal

Vocal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong

a. Vocal Tunggal

Vocal Tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat,

Literasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

b. Vocal Rangkap

Vocal Rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
...وَ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba

- فَعَلَ fa`ala

- سُئِلَ suila

- كَيْفَ kaifa

- حَوْلَ haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda yaitu

Harkat dan huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...أ...ي...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي...ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla

- رَمَى ramā

- قِيلَ qīla

- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua

a. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t"

b. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah 'h'.

c. kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h)

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl

- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul
munawwarah

- طَلْحَةَ talhah

5. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata Sandang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh 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 mengikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah ditrasliterasikan sesuai aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan diakhir kata. bila hamzah itu terletak diawal kata, dilambangkan karena dalam tulisan arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun harf ditulis terpisah. hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka transliterasi ini penulisan akata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-
rāziqīn/
- Wa innallāha lahuwa
khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem 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 sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-
`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān
ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk allah berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau har-kat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ عَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-
amru jamī`an

10. Tajwid

bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir dengan judul “ **Pengaruh pelayanan, fasilitas, dan *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang**”. yang mana disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi program studi S1 Perbankan Syariah di fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Fatah Palembang. penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dengan bantuan dari banyak pihak. ucapan terimakasih sebanyak-banyaknya atas semua bantuan dari saran, kritik, masukan.oleh karena itu pada kesempatan ini penulis berterimakasih kepada :

1. Allah swt yang sudah memberikan kelancaran, kemudahan, kekuatan dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Prof. Dr. Nyanyu Khodijah, M.Si, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Palembang
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ibu Mismiwati, SE.,MP Selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Bunga M.Shalihah, SE.,M.A selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya beserta nasehat kepada penulis dari awal bimbingan sampai menyelesaikan Skripsi dengan baik.
5. Bapak Dr. Said Abdullah Syahab, M.H.I selaku Dosen penasehat akademik.

6. Ibu Aryanti, SE.,MM Selaku Pembimbing Judul
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin raden Fatah Palembang yang telah banyak membantu penulis selama menjadi mahasiswa Uin Raden Fatah Palembang.
8. Bank Sumsel Babel cabang Syariah Palembang selaku Tempat penelitian yang telah membantu penulis selama penelitian.
9. Orangtua penulis serta saudara yang selalu memberikan dorongan, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan S1 Perbankan Syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Fatah Palembang.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam membantu menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang berlimpat ganda kepada pihak atas segala kebaikan yang dilakukan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan, penyusunan kata-kata, penyajian dan pembahasan Tugas akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk tercapainya kesempurnaan tugas akhir ini. penulis ucapkan terimakasih. semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2021

Shely Annisa

1730603290

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
IZIN PENJILIDAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
NOTA DINAS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
KATA PENGANTAR	xx
DAFTAR ISI	xxii
DAFTAR TABEL	xxvi
DAFTAR GAMBAR	xxvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II : LANDASAN TEORI	14
A. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	15

3.	Etiket Dalam Pelayanan Nasabah.....	19
4.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
5.	Pelayanan Dalam Pandangan Islam.....	21
B.	Fasilitas.....	25
1.	Pengertian Fasilitas.....	25
2.	Unsur-Unsur yang dipertimbangkan dalam menentukan Fasilitas.....	26
3.	Faktor-Faktor Fasilitas.....	28
C.	<i>Self Service Technology</i>	29
1.	Pengertian <i>Self Service Technology</i>	29
2.	Layanan <i>Self Service Technology</i>	29
D.	Kepuasan Nasabah.....	30
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	32
2.	Mengukur Kepuasan Nasabah.....	32
3.	Faktor Pendorong Terhadap Kepuasan Nasabah.....	34
E.	Penelitian Terdahulu.....	38
F.	Pengembangan Hipotesis.....	39
1.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	54
2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	54
3.	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	55
G.	Kerangka Berpikir.....	55
BAB III:	METODE PENELITIAN.....	58
A.	Desain Penelitian.....	58
B.	Lokasi Penelitian.....	58
C.	Objek Penelitian.....	58
D.	Populasi dan Sampel.....	59

E.	Sumber Data	60
	1. Data Primer	60
	2. Data Sekunder	60
F.	Teknik Pengumpulan Data	61
	1. Kuisisioner	61
G.	Variabel Penelitian.....	62
	1. Variabel Independen (Bebas)	62
	2. Variabel Dependen (Terikat).....	62
H.	Definisi Operasional Variabel	62
	1. Pelayanan.....	62
	2. Fasilitas	62
	3. <i>Self Service Technology</i>	63
	4. Kepuasan Nasabah.....	63
I.	Instrumen Penelitian	65
	1. Uji Validitas.....	66
	2. Uji Reliabilitas	66
J.	Teknik Analisis Data.....	67
	1. Analisis Regresi Linear Berganda	67
	2. Uji Asumsi Klasik.....	67
	3. Uji Hipotesis.....	69

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 71

A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	71
	1. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah.....	71
	2. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah	72
B.	Karakteristik Responden	73
	1. Usia	73
	2. Jenis Kelamin	75

3.	Agama	76
4.	Pekerjaan	76
5.	Pendidikan Terakhir	78
C.	Instrumen Penelitian	79
1.	Uji Validitas.....	79
2.	Uji Reabilitas	82
D.	Teknik Analisis Data.....	84
1.	Analisis Regresi Linear Berganda	84
2.	Uji Asumsi Klasik.....	87
3.	Uji Hipotesis	93
E.	Pembahasan Penelitian.....	97
1.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	97
2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah	98
3.	Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	98
BAB V : PENUTUP.....		100
A.	Kesimpulan	100
B.	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN.....		106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Research Gap</i> X1 Terhadap Y	6
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> X2 Terhadap Y	8
Tabel 1.3	<i>Research Gap</i> X3 Terhadap Y	9
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1	Skala Likert.....	61
Tabel 3.2	Definisi Variabel dan Indikatornya	63
Tabel 4.1	Usia Responden.....	74
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	75
Tabel 4.3	Agama Responden	76
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	77
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir Responden	78
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas X1	80
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas X2	80
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas X3	81
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Y	82
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas (<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov-Test</i>)	87
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolonieritas	88
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas X1.....	90
Tabel 4.15	Hasil Uji Linearitas X2.....	90
Tabel 4.16	Hasil Uji Linearitas X3.....	91
Tabel 4.17	Hasil Uji Heterokedstisitas (Uji Glejser).....	92
Tabel 4.18	Hasil Uji F.....	93
Tabel 4.19	Hasil Uji t.....	95
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	56
------------	-------------------------	----