

SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN APLIKASI *MOBILE BANKING*, DAN LAYANAN
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALEMBANG SUDIRMAN**



Oleh :

Tentia Amelia

NIM. 1830603252

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjanah Ekonomi (SE)**

PRODI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

2022



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

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



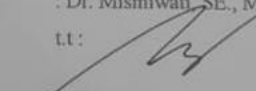

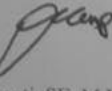

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH

Nama : Tentia Amelia
NIM/Program Studi : 1830603252 / S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal 03 September 2022

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Melis, S.E.I, M.E.Sy t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Tariza Putri Ramayanti, SE, M.SI t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Mismiwati, SE., MP t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Fatimatuz Zuhro, M.SI t.t: 
Tanggal	Ketua	: Dian Pertiwi, S.E.I., M.S.I t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Aryanti, SE., M.M t.t: 



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

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, 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 : Tentia Amelia

Nim/Jurusan : 1830603252/ S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

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, 07 November 2022


Penguji Utama

Penguji Kedua


Dr. Mismiwati, SE., MP
NIP.196810272014112001


Fatmatuz Zuhro, M.Si
NIP. 201904092810199012

Mengetahui
Wakil Dekan I


Dr. Rika Luliyah, SE., M.Si, Ak, CA
NIP.197504082003122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tentia Amelia

NIM : 1830603252

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman

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 mempertanggung jawabkan 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, September 2022

Saya yang menyatakan,



Tentia Amelia
NIM. 1830603252



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

Alamat : Jl Pangeran Ratu, 5 Ulu, kecamatan seberang ulu 1 kota Palembang, 30267

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* dan Layanan
Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman

Ditulis Oleh : TENTIA AMELIA

Nim : 1830603252

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, November 2022

KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH
PALEMBANG
FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Dr. Heri Juhaidi, M.A.
NIP. 196901241998031006



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

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth,
Ketua Prodi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikumwr.wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Ditulis Oleh : Tentia Amelia

NIM : 1830603252

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

Wassalamu'alaikum wr.wb

Palembang, Juli 2022

Pembimbing Utama

Melis, S.E.I, M.E.Sv
NIP.198807022019032014

Pembimbing Kedua

Tariza Putri Ramavanti SE, M.Si
NIDN. 2009078303



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

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

FormulirC.2

NOTA DINAS

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

Assalamu'alaikumWr.Wb

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan Bimbingan, Arahan dan koreksi terhadap naskah Skripsi yang berjudul :

Pengaruh Layanan Aplikasi Mobile Banking Dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Yang ditulis Oleh :

Nama : Tentia Amelia
NIM : 1830603252
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian Komprehensif dan sidang Munaqasyah ujian skripsi.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

Pembimbing Utama

Melis, S.E.I, M.E.Sy
NIP. 198807022019032014

Palembang, 21 juli 2022

Pembimbing Kedua

Tariza Putri Ramavanti, SE.M.SI
NIDN. 2009078303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Karena sesungguhnya, bersama kesulitan akan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyrah: 5)

“Masa lalu sudah selesai, hari ini adalah awal dari sisa masa depan, hiduplah
sepenuhnya hari ini”

(Mario Teguh)

“Jika ada kesempatan pergunakan dengan sebaik-baiknya, karena itu tidak datang
berkali-kali”

(Tentia Amelia)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang tiada henti memberikan doa, semangat dan kasih sayang serta bimbingan kepadaku.
2. Adiku tersayang yang selalu memberikan dukungan.
3. Dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan dengan tulus.
4. Sahabat dan teman-teman seperjuangan.
5. Almamater tercinta, UIN Raden Fatah Palembang.

ABSTRAK

PENGARUH LAYANAN APLIKASI *MOBILE BANKING*, DAN LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PALEMBANG SUDIRMAN

TENTIA AMELIA

1830603252

Pada penelitian bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking*, dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS 21. Pengumpulan data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar kepada 100 responden pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, kemudian dilakukan analisis dengan data yang ada menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil variabel *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. Hasil persamaan yang diperoleh $Y = 6,954 + 0,387X_1 + 0,461X_2$. Variabel *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, dan secara Simultan dinyatakan bahwa nilai F hitung 67,606 sedangkan nilai F_{tabel} dengan $df = 97$ dan level signifikan yaitu 3,091 maka dapat dinyatakan X_1 , X_2 secara simultan berpengaruh terhadap Y (Kepuasan Nasabah) pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

Keyword : *Mobile Banking*, Anjungan Tunai Mandiri dan Kepuasan Nasaba

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING APPLICATION SERVICES
AND AUTOMATED TELLER MACHINES (ATM) ON CUSTOMER
SATISFACTION AT BANK SYARIAH INDONESIA KC PALEMBANG
SUDIRMAN**

TENTIA AMELIA

1830603252

In research aimed at analyzing of Mobile Banking Application Services and Automated Teller Machines (ATM) on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman. This study uses a quantitative method using SPSS 21. Data collection uses primary data through questionnaires distributed to 100 respondents to customers of Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, then analyzed with existing data using validity, reliability, classical assumption tests, analysis multiple linear regression and hypothesis testing using t test and f test. The results of this study indicate the results of the Mobile Banking variable on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. The result of the equation obtained is $Y = 6.954 + 0.387X1 + 0.461X1$. The Mobile Banking variable has a positive effect on Customer Satisfaction, the Automated Teller Machine variable has a positive effect on Customer Satisfaction, and Simultaneously it is stated that the calculated F value is 67.606 while the Ftable value with $df = 97$ and the significant level is 3.091 then it can be stated that X1, X2 simultaneously has an effect on Y (Customer Satisfaction) at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

Keyword : *Mobile Banking, Automated Teller Machines and Customer Satisfaction*

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Pedoman transliterasi yang merupakan hasil Keputusan (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 054b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf, sebagai dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

No.	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
1.	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2.	ب	Ba	B	Be
3.	ت	Ta'	T	Te
4.	ث	Sa'	Š	Es (dengan titik diatas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Ha'	Ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
7.	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8.	د	Dal	D	De

No.	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
9.	ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
10.	ر	Ra'	R	Er
11.	ز	Zai	Z	Zet
12.	س	Sin	S	Es
13.	ش	Syin	Sy	es dan ye
14.	ص	Shad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
15.	ض	Dhad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
16.	ط	Ta'	T	Te
17.	ظ	Za'	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
18.	ع	'ain	‘	Koma diatas
19.	غ	Gain	G	Ge
20.	ف	Fa'	F	Ef
21.	ق	Qaf	Q	Qi
22.	ك	Kaf	K	Ka
23.	ل	Lam	L	El
24.	م	Mim	M	Em
25.	ن	Nun	N	En

No.	Nama	Huruf Latin	Keterangan	Huruf Latin
26.	و	Waw	W	We
27.	هـ	Ha'	H	Ha
28.	ء	Hamzah	'	Apostrof
29.	ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

a. *Ta'* Marbutah

1. Bila mati maka ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi Bahasa Indonesia.

: ditulis jamaa'ah

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain ditulis t.

: ditulis ni'matullah

: ditulis zakaratul-fitri

C. Vocal Pendek

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-----	Fathah	A	A
-----	Kasroh	I	I
-----	Dammah	U	U

D. Vokal Panjang

Nama	Tulisan Arab	Tulisan Latin
Fathah + alif + ya	جاهلية	Jahiliyyah
Fathah + alif layyinah	يسعى	Yas'a
Kasrah + ya' mati	كريم	Karim
Dammah + wawu mati	فروض	Furud

E. Vokal Rangkap

Tanda Huruf	Nama	Gabungan	Nama	Contoh
--ي	<i>Fathah dan</i>	Ai	A dan I (ai) A	بيكم
--و	<i>ya' mati</i>	Au	dan u (au)	قول
	<i>Fathah dan</i>			
	<i>wawu mati</i>			

F. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrop (')

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
اعدت	Ditulis	U'iddat

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti oleh huruf qomariyah

القران	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القيش	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf (el) nya

السم	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمص	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking*, dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi S1 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak yang telah membimbing serta memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi selama penulisan Skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M. selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ibu Dian Pertiwi, S.E, M.Si. selaku Sekretaris Prodi S1 Perbankam Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

5. Ibu Melis, M.E.Sy. sebagai Pembimbing I dan Ibu Tariza Putri Ramayanti, S.E.,M.Si. sebagai Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pemikirannya dalam membimbing penulis sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak M. junestrada Diem, S.E., M.Si sebagai Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak membimbing, membantu dan memberikan arahan dalam pemilihan judul penelitian ini serta pemilihan mata kuliah yang diambil selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Staf Administrasi serta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
8. Kepala Pimpinan dan Seluruh karyawan Cabang Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman yang telah memberikan izin dan membantu dalam penelitian.
9. Kedua orang tuaku tercinta, Ibunda Indelmawati S.Pd.SD dan Ayahanda Yusri yang telah memberikan semangat dan dukungan baik material maupun moral, serta kasih sayang yang tiada pernah putus.
10. Saudari Kandungku Mefhi Isnaria serta Segenap Keluarga Besar yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Ayunda Mercy Sapitri S.E dan keluarga yang telah memberikan bantuan dan motivasi dalam penyelesaian Skripsi.
12. Jihan Aryudi yang selalu memberikan bantuan serta semangat dalam penyelesaian skripsi.

13. Sahabat seperjuanganku dari awal semester 1, “Pejuang Toga”: Wulan, Rismawati, Nia Odina, Sevirra Tarisaputri, Rosanti, Yossa Agustria Saputri yang selalu ada dikala suka maupun duka dalam penulisan serta penyelesaian skripsi ini.
14. Sahabat ku Dewi Permata Sari, Julistiya Wibawa, Desi Ariska, Putri Reni Lestari, yang selalu memberikan semangat.
15. Keluarga besar KKN Reguler UIN Raden Fatah Palembang Angkat 75 Kelompok 135 desa Kuang Anyar Kec. Muara Kuang , Ogan Ilir.
16. Kampus UIN Raden Fatah ku Tercinta.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua amal baik mereka. Kritik dan saran sangat diharapkan dalam membangun Skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi. Demikianlah Skripsi ini saya buat, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi kita semua aamiin.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, juli 2021

Penulis,

Tentia Amelia

NIM: 1830603252

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	I
HALAN PERNYATAAN KEASLIAN	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
NOTA DINAS.....	V
MOTO DAN PERSEMBAHAN	VI
ABSTRAK	VII
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	IX
KATA PENGANTAR.....	XIV
DAFTAR ISI	XVII
DAFTAR TABEL	XXI
DAFTAR GAMBAR.....	XXIII
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	12
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	13
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Grand Theory	16
B. Kepuasan Nasabah.....	17
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2. Kepuasan Nasabah Dalam Konsep Islam.....	18
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	19
4. Indikator Kepuasan	20
C. Mobile Banking	22

1. Pengertian Mobile Banking.....	22
2. Landasan Hukum Mobile Banking	22
3. Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Mobile Banking	23
4. Manfaat Dan Kekurangan Penggunaan Layanan Mobile banking	25
5. Indikator Layanan Mobile Banking	27
D. Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	27
1. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri.....	27
2. Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM.....	28
3. Manfaat Dan Kekurangan Layanan ATM	29
4. Indikator Layanan Anjungan Tunai Mandiri	30
E. Penelitian Terdahulu	31
F. Hipotesis.....	37
G. Kerangka Berpikir	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	41
D. Objek Penelitian	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
1. Populasi	42
2. Sampel	42
F. Jenis Dan Sumber Data	44
1. Jenis Data	44
2. Sumber Data.....	44
G. Teknik Pengumpulan Data	45
H. Definisi Konseptual variabel dan definisi oprasional variabel.....	45
I. Instrumen Penelitian.....	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji reabilitas	48

J. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Asumsi Klasik.....	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Heterokedastisitas.....	49
c. Uji Multikolinieritas.....	50
d. Uji Linieritas.....	50
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3. Uji Hipotesis.....	51
a. Uji t (persial).....	51
b. Uji f (simultan).....	52
c. Koefisien Determinasi (R_2).....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Objek Penelitian	53
1. Sejarah Singkat BSI KC Palembang Sudirman.....	53
2. Visi dan Misi BSI KC Palembang Sudirman.....	54
3. Struktur Organisasi BSI KC Palembang Sudirman.....	55
B. Karakteristik Responden	56
C. Instrumen Penelitian	61
1. Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	61
2. Uji validitas dan Reabilitas.....	62
a. Validitas.....	62
b. Reabilitas.....	65
D. Hasil Analisis Data	67
1. Uji Asumsi klasik.....	67
a. Uji Normalitas.....	67
b. Uji Heterokedastisitas.....	68
c. Uji Multikolinieritas.....	69
d. Uji Linieritas.....	70
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
3. Uji Hipotesis.....	73
a. Uji t (persial).....	73

b. Uji f (simultan).....	75
c. Koefisien Determinasi (R_2).....	76
E. Pembahasan hasil penelitian	77
1. Pengaruh Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	78
2. Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah	79
3. Pengaruh Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri Nasabah Terhadap Kepuasan	81
F. Rekapitulasi Hasil Penelitian	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Perkembangan Jumlah Nasabah BSI KCP Sudirman	4
Tabel 1.2 : Jenis Fitur Layanan Mobile Banking	5
Tabel 1.3 : Jenis Fitur Layanan ATM	7
Tabel 1.4 : Research Gap Layanan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Memiliki Tabungan	10
Tabel 1.5 : Research Gap Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Memiliki Tabungan	11
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 : Definisi Oprasional variabel	46
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 : Usia Responden	57
Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden	58
Tabel 4.4 : Penghasilan Perbulan	59
Tabel 4.5 : Lama Menjadi Responden	60
Tabel 4.6 : Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Mobile Banking	63
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Anjungan Tunai Mandiri.....	64
Tabel 4.9 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	65
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.11 : Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.12 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	68

Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.14 : Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Mobile Banking.	70
Tabel 4.15 : Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	71
Tabel 4.16 : Hasil Analisis regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.17 : Hasil Uji t (Parsial)	74
Tabel 4.18 : Hasil Uji F (Simultan).....	76
Tabel 4. 19 : Hasil Uji koefisien Determinasi	77
Tabel 4.20 : Rekap Hasil Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 4.1 : Logo Bank Syariah Indonesia	53
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dasar Kebijakan Hukum Sistem perbankan syariah disusun dalam undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998. Perbankan merupakan suatu bentuk usaha menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan lainnya. Dijelaskan juga bahwa perbankan syariah merupakan sistem nasional yang membutuhkan bermacam pendukung sarana dengan menyampaikan kontribusi semaksimal mungkin terhadap suatu perkembangan ekonomi ¹

Sebagai salah satu lembaga keuangan, bank syariah perlu menjaga SDM yang dimiliki seperti layanan yang dapat diandalkan agar perusahaan mampu beroperasi secara optimal. Terlebih lagi bank syariah harus bersaing dengan bank konvensional yang lebih dipercaya masyarakat dan telah berkembang pesat di Indonesia. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat ini, bank syariah harus memaksimalkan manajemen sumber daya manusia sebaik mungkin untuk bisa bertahan dalam sektor industri perbankan. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh bank syariah untuk bisa terus bertahan adalah mempromosikan layanan dari sumber daya manusia sesuai dengan kepuasan nasabah.²

¹ Totok Dan Nuritomo, “*Bank Dan Lembaga Keuangan Lain Edisi Ke 3*”. Jakarta: Salemba empat, 2017, hlm 26

² Halil Khusairi, “*Hukum Perbankan Syariah*”, Al-Qisthu, Vol 13, No.1, 2018, hlm.82

Sebagaimana Islam sangat melarang sistem riba atau bunga karena hukum riba atau bunga didalam Islam diharamkan hukumnya. Didalam Al-Quran juga dijelaskan dalam surah Ali ‘Imran ayat 130 yang berbunyi sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Yang artinya :

“ Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah ada agar kamu mendapat keberuntungan “.³

Pertumbuhan bisnis jasa perbankan syariah yang semakin maju, membuat persaingan dalam perbankan syariah semakin besar, terutama bagi usaha yang sasaran segmen pasarnya sama. Tingkat persaingan dalam perbankan syariah ditandai dengan banyaknya produk dan jasa yang diberikan oleh bank syariah. Sementara PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi beroperasi pada 1 february 2021. Bank Syariah Indonesia adalah bank syariah terbesar di Indonesia hasil pengembangan (marger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), yaitu : PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Sayariah (BNIS). Inovasi kebijakan pemerintah untuk memenuhi marger tiga bank syariah ini

³ Departemen, Agama RI, Mushaf Al-Qur’an Dan Tajwid Dan Terjemahan, (Solo, Abyan,2017) Hlm 53.

diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.⁴

BSI (Bank Syariah Indonesia) sebagai hasil pengembangan 3 (tiga) bank syariah BUMN secara benar beroperasi. Bank Syariah Indonesia menjadi bank terbesar ke-7 di Indonesia menurut nilai asset yang dimiliki. Pada awal beroperasi sudah mampu menjadi magnet pelaku usaha dan penanam modal di bursa saham yang di tunjukkan dengan kenaikan nilai saham yang relevan. Pembuat usaha pun memberikan penilaian tepat dan menaruh harapan yang besar akan langkah Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan yang dapat menjadi bidang keahlian ekonomi nasional. Kemajuan awal ini harus diikuti dengan kesuksesan menjawab tentang untuk mencapai visi kelas dunia dan mampu menjadi pendorong ekonomi nasional, antara lain melalui upaya perubahan bisnis yang berkepanjangan, menghasilkan produk jasa keuangan yang bersaing dan meningkatkan penembusan pembiayaan UMKN.⁵

Seiring berkembangnya dunia perbankan yang semakin meningkat, dibutuhkan pula layanan yang baik yang diperuntukan bagi pengguna layanan jasa yang ada di perbankan, baik itu perbankan yang bersistem konvensional maupun yang memakai sistem syariah. Dengan adanya layanan *mobile banking* dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bagi para nasabah memiliki keuntungan sangat besar, karena dengan adanya layanan tersebut nasabah dapat mengakses dan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, atau

⁴ M.Somadi, Havis Aravik, Dan Choirunnisa, “Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Simpang Patal. Vol. 1, No. 2, 2021. Hlm 83

⁵ *Ibid.* Hlm. 83-84

tidak dibatasi dengan ruang dan waktu. Dalam perkembangan dunia perbankan ada beberapa faktor utama sebagai dasar pertimbangan bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja profesional perbankan, serta jaminan keamanan dana nasabah, efektivitas dan efisiensi layanan jasa perbankan syariah serta dalam mendapatkan unsur kepuasan.⁶

Persaingan antara bank dalam hal meningkatkan layanan nasabah juga terjadi pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman. Berikut adalah jumlah perkembangan nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman 3 Tahun terakhir.⁷

Table 1.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc
Palembang Sudirman

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2019	82.572
2	2020	93.388
3	2021	70.896

Sumber Data : Dokumentasi BSI KC Palembang Sudirman

Perkembangan *mobile banking* di Indonesia semakin cepat tak lain karena layanan *mobile banking* mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya, tingkat keamanan, fasilitas,

⁶ Zakaria Harahap. “ Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*. Vol. 6. No 1. 2020.

⁷ Septia Sismi Putri, Wawancara, Karyawan BSI KC Palembang Sudirman, 04 Januari 2022

kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya. Namun, yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi inilah yang dapat diperoleh nasabah perusahaan, konsumen akan menilai suatu nilai dengan yang dia dapat berupa hukuman atau kerugian yang dia dapat atas pelayanan tersebut.⁸

Adapun dalam Bank Syariah Indonesia layanan *mobile banking* disebut dengan *BSI mobile banking*. Dengan menggunakan layanan *BSI mobile banking* akan mendapatkan beberapa fitur layanan kemudahan melakukan transaksi perbankan antara lain:

Tabel 1.2

Jenis-jenis Fitur Layanan *Mobile Banking*

No	Fitur Layanan
1.	Bayar
2.	Beli
3.	Berbagi – Zizwaf
4.	Buka Rekening
5.	E-commerce
6.	E-mas
7.	Favorit
8.	Info Rekening
9.	Keyboard
10.	Layanan Islam

⁸ Zakaria Harahap. “ Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*. Volume 6. No 1. 2020.

11.	Tarik Tunai
12.	Top Up eWallet
13.	Transaksi Terjadwal
14.	Transfer

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber 2022

Salah satu upaya yang dilakukan oleh bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan tersediannya fasilitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), hakikatnya adalah perangkat bersekala mini yang dioperasikan dengan sistemik, menggandalkan teknologi komputasi dan teknologi komunikasi nirkabel yang memungkinkan nasabah mendapatkan layanan teller secara otomatis, meskipun tanpa teller manusia. Keberadaan layanan ATM tentu saja sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan berbasis bank, sehingga banyak aktivitas dapat dilakukan tanpa kendala waktu, karena layanan ATM dapat melayani nasabah dalam waktu 24 jam sehari, sehingga tidak ada aktivitas ekonomi yang menghambat dengan jam kerja lainnya.⁹

Tabel 1.3

Jenis-jenis Fitur Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

⁹ Tofan Kimoro, Putra. “ Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah. Fakultas Dan Bisniss Islam Jurusan Ilmu Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta. 2016.

No	Fitur layanan
1.	Informasi Rekening
2.	Pembayaran
3.	Pembelian
4.	Penarikan Tunai
5.	Transfer
6.	Ubah PIN

Sumber Data: Dikumpulkan dari berbagai sumber 2022

Kepuasan nasabah penting untuk membangun citra dan benak nasabah. Mengingat bahwa nasabah yang merasa puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang bank dan cenderung akan lebih lama pada bank.¹⁰ Kepuasan nasabah sangat penting karena merupakan suatu profit strategi bagi bank untuk memikat lebih banyak nasabah baru, mempertahankan nasabah yang sudah ada, dan menghindari perpindahan nasabah, jika kepuasan nasabahnya bagus maka bank akan mendapatkan kepercayaan, keuntungan dan citra yang baik. dan begitu pula sebaliknya.¹¹

Dengan semakin kuatnya ekuitas dan layanan merek dan layanan suatu produk, maka konsumen akan merasa puas dan semakin kuat pula daya tariknya di mata konsumen untuk menggunakan layanan tersebut, yang selanjutnya akan membawa konsumen untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang karena merasa puas dan akhirnya mendatangkan keuntungan

¹⁰ Tetty Yuliaty, "Pengaruh Kualitas Layanan Interner Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasn Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kep Medan Aksara," *Jurnal Of Business And Banking*, Volume 1, Nomor 1, (2019), 61.

¹¹ Untung Sriwidodo, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Volume 10, Nomor 2, (2018), 165

bagi perusahaan (bank).¹² Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dan kepuasan dari nasabah.

Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan merasa segala urusannya terlayani serta akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Banyak manfaat timbal balik yang dapat diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.¹³

Sedangkan menurut Feddy Rangkuit, mengatakan bahwa tidak ada gunanya produk yang berkualitas jika tidak dibandingkan dengan kualitas layanan luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan yang baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai

¹² Tetty Yuliaty, "Pengaruh Kualitas Layanan Interner Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kep Medan Aksara," *Jurnal Of Business And Banking*, Volume 1, Nomor 1, (2019), 120.

¹³ Herry Susanto, Dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013), Hlm 39.

dengan harapan nasabah. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Jika layanan *mobile banking* sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah tinggi, dan jika layanan ATM sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah juga akan tinggi.¹⁴

Keberadaan layanan ATM tentu saja sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan berbasis bank, sehingga banyak aktivitas dapat dilakukan tanpa kendala waktu, karena layanan ATM dapat melayani nasabah dalam waktu 24 jam sehari, sehingga tidak ada aktivitas ekonomi yang menghambat dengan jam kerja dan lainnya.¹⁵ Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini untuk perlu adanya survei kepuasan nasabah.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai bank, (Septia Sismi Putri, 2021) terdapat beberapa faktor yang menghambat pertumbuhan Bank Syariah Indonesia KC Palembang sudirman yaitu di dalam aplikasi *Mobile Banking* error hampir sama seperti kebanyakan layanan lainnya. Masalah atau penyebab yang terjadi yaitu aplikasi tertutup otomatis, aplikasi *mobile banking* tidak bisa dibuka, pemrosesan lama dan juga nasabah lansia yang berumur sekitar 50-60 tahun yang mengeluhkan sulit dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile*

¹⁴ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Granmediapustaka Utama, 2013), Hal 8.

¹⁵ Putra, Kimoro Tofan." Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ilmu Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta. 2018. Hlm 3

banking, di karenakan nasabah tidak bisa menggunakan android dan sulit memahami layanan *mobile banking*. Masalah yang terjadi pada saat melakukan layanan transaksi ATM biasanya di sebabkan pada saat penarikan tunai, uang tidak bisa keluar padahal saldo masih tersedia, gagal transfer, bahkan kartu ATM keluar dengan sendirinya dengan keterangan kartu ATM telah kadaluarsa, serta nasabah harus mengantri panjang untuk melakukan transaksi menggunakan ATM.¹⁶

Berdasarkan fenomena diatas, mengindikasikan adanya *research gap* dari *variable independent* yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Berikut *research gap* dari variabel layanan *mobile banking* dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah.

Table 1.4
Research Gap Layanan Aplikasi Mobile Banking Terhadap
Kepuasan Nasabah Memiliki Tabungan

	Penelitian	Hasil Penelitian
Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Memiliki Tabungan	Zakaria Harahap (2020)	Kualitas layanan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
	Melfi Adela (2020)	Sistem layanan <i>Mobile Banking</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

¹⁶ Septia Sismi Putri, Wawancara, Karyawan BSI KC Palembang Sudirman, 18 Oktober 2021

Sumber : diolah oleh peneliti 2021

Pada tabel 1.2 tersebut, terdapat hasil yang dilakukan oleh Zakaria Harahap(2020) menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berbeda halnya pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Melfi Adelia (2020) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sistem *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Table 1.5
Research Gap Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah
Memiliki Tabungan

	Penelitian	Hasil Penelitian
Layanan ATM terhadap kepuasan nasabah memiliki tabungan	M Muzani Zulmaizar, Abdul Rahman. (2019)	Layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
	Pijai (2020)	Layanan ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Sumber : diolah oleh peneliti 2021

Berdasarkan penjelasan tabel 1.3 tersebut, hasil penelitian yang dilakukan oleh M Muzani Zulmaizar, Abdul Rahman.(2019) menyatakan bahwa secara parsial variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berbeda halnya pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Pijai (2020) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa layanan ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman dan berdasarkan hasil *research gap* yang telah dijelaskan diatas maka

penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking*, Dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman”**.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah layanan aplikasi *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman ?
2. Apakah layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman ?
3. Apakah layana aplikasi *Mobile Banking*, dan layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman ?

C. Batasan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan pada penelitian ini, maka perlu dibatasi ruang lingkupnya sehingga penelitian ini lebih efektif dan efisien. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pembahasan tentang bidang manajemen pemasaran.
2. Pembahasan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada Penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking*, layanan ATM dan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk memperoleh hasil analisis mengenai pengaruh penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.
- b. Untuk memperoleh hasil analisis mengenai pengaruh layanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.
- c. Untuk memperoleh hasil analisis mengenai pengaruh penggunaan layanan aplikasi *Mobile Banking* Dan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Dapat memperkaya konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yaitu pengetahuan mengenai “pengaruh penggunaan layanan aplikasi *mobile banking*, dan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia ”.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi peneliti sejenis maupun civitas akademika lainnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk kemajuan dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BSI KC Palembang Sudirman

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi BSI KC Palembang Sudirman dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi *mobile banking*, dan layanan ATM agar terciptanya kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian, dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh layanan aplikasi *Mobile Banking* dan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan pengalaman berharga untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan layanan aplikasi *Mobile banking*, dan layanan ATM terhadap kepuasan nasabah khususnya pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami isi penelitian ini secara keseluruhan, maka penulisan ini secara umum dibagi dalam lima bab antara lain sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal penulisan yang terdiri atas sub judul yang saling berhubungan yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis, dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam melakukan penelitian yang diawali dengan pendefinisian sampai pengumpulan data secara rinci dan objek penelitian, metode pengumpulan data, jenis data, sumber data, metode analisis, dan teknik analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum bank, sejarah bank, data deskriptif, analisis data yang meliputi analisis statistik, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian .

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan dari penelitian. Kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak didukung oleh data, kelebihan dan kekurangan, saran-saran yang berisi keterbatasan dalam penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi peneliti yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. *Unified Theory of Acceptanca and Use of Tecnology* (Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu)

Unified Theory of Acceptanca and Use of Tecnology (UTAUT) merupakan sebuah model penerimaan teknologi baru yang diusulkan oleh (Venkatesh, Morris, Davis). UTAUT menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerima teknologi terkemuka menjadi satu teori.¹⁷ Model UTAUT memiliki empat variabel utama yaitu ;¹⁸

a. *Performance Expectancy* (Harapan Kerja)

Mampu memahami kemajuan teknologi saat ini dan melalui penggunaan suatu aplikasi mempermudah kegiatan.

b. *Effort Expectancy* (Harapan Usaha)

Penggunanya mendapatkan kemudahan di dalam penggunaan suatu aplikasi.

c. *Social Influence* (Pengaruh Social)

¹⁷ Feby Evelynna.”Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen”. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*. Vol 8. No 2. 2021. Hlm 43.

¹⁸ Teuku Ali Usman. “Analisis (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tecnology*) Dalam Peningkatan Penggunaan Layanan Transaksi Digital Bank Mandiri Pada Masa Pandemi Covid-19”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*. Vol 4. No 9. 2022. Hlm 3

Penggunanya dapat mempengaruhi pengguna lain didalam pengguna suatuaplikasi.

d. *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas)

Infrastruktur yang tersedia di dalam suatu aplikasi mampu mendukung kegiatan operasional.

2. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan dalam kamus Bahasa Indonesia merupakan “puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa”.¹⁹ Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan nasabah berjalan bersama dengan tidak kepuasan. Artinya, respon nasabah terhadap evaluasi dan ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang disarankan setelah pemakaiannya. Jadi kepuasan nasabah merupakan suatu tanggapan emosional yang disarankan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.²⁰

¹⁹ Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt.Toi”, Jurnal Ekonomi Volume , No 2, November, 2018.

²⁰ Freddy Rangkuti, *Costumer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), Hal 7.

Kepuasan adalah perasaan puas yang di dapatkan oleh konsumen karena mendapatkan value dari penyedia. Value ini bisa berasal dari produk pelayanan dan sistem. Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penyediaan jasa pengertian kepuasan nasabah merupakan keadaan dimana seorang nasabah merasa puas atas produk dan jasa bank karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan diharapkan atau bahkan melebihi harapan.²¹

2. Kepuasan Nasabah Dalam Konsep Islam

Menurut pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan islam adalah perbandingan antara harapan terhadap produk dengan kenyataan yang diterima.²²

Dalam islam dijelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Quran telah memerintah agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakalah ia berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam QS. Ali-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “ Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekitarnya engkau bersikap keras dan berhati

²¹ Anggita Virgiana Pramesti. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Syariah Kcp Ajibarang”. Iain Purwokerto. 2020. Hal 8

²² Rizki Febriani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar”, (Skripsi Ekonomi Uin Aladdin Makassar, 2017), Hal 41.

kasar, tentulah mereka menjaukan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu”.²³

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dan dengan sikap yang baik. Hal ini akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman ini lah nasabah merasa telayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga keuangan yang bersangkutan.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi dari penelitian Nina Indah Febriana²⁴, terdapat lima faktor utama harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan, antara lain yaitu.

a. Kualitas Produk

Dari hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas akan membuat pelanggan merasa puas. Produk yang berkualitas akan dituntut konsumen pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut.

b. Kualitas Pelayanan

²³ Tafsir Quran “Surah Ali-Imran ayat 159”, <https://www.tokopedia.com/s/quran/al-baqarah/ayat-83> . Diakses tanggal 12 maret 2022

²⁴ Nina Indah Febriana, “Analisis Kialitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung”, An Nisbah. Vol.03, No.1, 2017

Pada kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama.

c. Faktor Emosional

Pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi.

d. Harga

Komponen harga dinilai dapat memberikan kepuasan yang relative besar. Harga yang murah dapat memberikan kepuasan bagi konsumen yang sensitif terhadap harga sebab dapat memberikan *value of money* yang tinggi.

e. Kemudahan

Komponen akan merasa puas apabila mendapatkan produk atau pelayanan yang relatif mudah, nyaman dan efisien”.²⁵

4. Indikator Kepuasan

Menurut Hawkins dan lonney dikutip dalam Tjiptono indikator terbentuknya kepuasan terdiri dari:²⁶

a. Kesesuaian Harapan

²⁵ *Ibid*_ Nina Indah Febriana 2017

²⁶ Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa*", (Malang: Bayu Media,2014), hlm. 101.

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

1. Produk yang didapat sesuai atau melebihi ekspektasi.
2. Pelayanan yang didapat sesuai atau melebihi ekspektasi
3. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi ekspektasi.

b. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah didapatkannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

1. Berminat berkunjung ulang sebab pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
2. Berminat berkunjung ulang sebab nilai dan manfaat yang didapat sesuai mengkonsumsi produk
3. Berminat berkunjung ulang sebab fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau orang terdekat, meliputi:

1. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan sebab pelayanan yang memuaskan.

2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

3. Layanan *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking adalah salah satu bagian dari *e-banking* yang merukan layanan informasi perbankan via *wireless* (nirkabel) paling baru yang ditawarkan pihak bank dengan menggunakan teknologi *hand phone* untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.²⁷ *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handpone* dengan menyediakan fasilitas yang hamper sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.²⁸

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer yang lain. Nasabah tidak perlu lagi dating dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai

²⁷ Yudhi W.Arthana, Novi Rukhviyanti, “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan *Theory OF Planned Behavior* (TPB)” *Jurnal Informasi*, Vol. VII No.1 (Februari 2019). Hal 26

²⁸ Rian Maulana, “, Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*”. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, Vol 02 No 02 (2018) Hal 47

transaksi itu. Dengan *mobile banking* segalanya bisa dilakukan dan dengan sangat mudah.²⁹

2. Landasan Hukum Layanan *Mobile Banking*

Seseorang meyakini bahwa suatu teknologi penggunaannya mudah dan tidak memerlukan usaha keras sehingga teknologi tersebut menjadi sering digunakan. Sebagaimana dijelaskan dalam Al Qur'an (QS. Al-Insyirah ayat 5-6) yaitu:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya:

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.³⁰

Dari penjelasan ayat tersebut Allah selalu memberikan jalan kemudahan dalam langkah kehidupan agar kita tidak dipersulit diri sendiri. Jika dikaitkan dengan penggunaan layanan aplikasi *mobile banking* maka agar kita dalam melakukan transaksi ataupun kegiatan yang berkaitan dengan pembayaran bisa menjadi lebih mudah dan hemat waktu.

3. Faktor yang Mempengaruhi Sikap Terhadap Layanan *Mobile Banking*

Adapun yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan layanan *mobile banking*. Pada garis besar yang sering terjadi ada enam

²⁹ *Ibid.* 150

³⁰ Tafsir Quran . “Surah Al-Insyirah”, <http://tafsir.com/94-al-insyirah>. Diakses tanggal 12 Februari 2022

faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada layanan *mobile banking* yaitu.³¹

a. Keamanan sistem *mobile banking*

Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui system online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyediaan jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *mobile banking*.

b. Kemudahan penggunaan layanan

Kemudahan untuk mengakses system layanan secara online melalui media *mobile banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

c. Privasi pengguna

Dalam sistem layanan perbankan/ transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinnya diketahui atau disebarakan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh

³¹ Melfi Andela, “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Universita IAIN Metro. 2020. Hlm 18

sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *mobile banking*.

d. Keandalan layanan

Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.

e. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan

Salah satu faktor menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan *mobile banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *mobile banking*.

f. Kecepatan

Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/ tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*.

4. Manfaat dan Kekurangan Penggunaan Layanan *Mobile Banking*

a. Manfaat Penggunaan Layanan *Mobile Banking*

1. Mudah

Untuk langsung transaksi perbankan, kita tidak perlu datang langsung ke bank kecuali pada saat mendaftarkan nomor ponsel.

2. Praktis

Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dimana saja.

3. Aman

Mobile banking dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran.

4. Penggunaan yang bersahabat

Mobile banking direncanakan sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghafal kode transaksi yang ingin dilakukan.

5. Nyaman

Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggam tangan, karena berbagai transaksi yang bisa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *mobile banking* kecuali penarikan uang tunai.³²

b. Kekurangan Layanan *Mobile Banking*

Namun demikian berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai resiko yang dapat muncul dikemudian hari. Bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko spesifik yang berkaitan dengan penggunaan *mobile banking*, yaitu:

³² Maryanto Supriyono, Buku Pintar Perbankan.(Jakarta: Graha Ilmu 2015). Hal 114

- a. *Transaction/ operations risk*, risiko yang timbul atau berasal dari *fraud*, kesalahan dalam proses, gangguan sistem atau kegiatan tidak terduga yang menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah.
- b. *Reputation risk*, yang berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila layanan *mobile banking* tidak berjalan dengan baik.
- c. *Outsourcing risk*, dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *provider* sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.
- d. *Credit risk*, resiko kredit dapat timbul apabila bank memberikan kredit melalui media elektronik misalnya produk kartu kredit.³³

5. Indikator Layanan *Mobile Banking*

Mobile banking dapat di ukur dengan indikator.³⁴

- a. Isi layanan

Berbagai hal berkenaan dengan susunan, lingkungan, dan objek-objek yang baru.
- b. Kemudahan layanan

Kemudahan layanan suatu komitmen untuk memberikan kemudahan dalam layanan jasa keuangan bagi nasabah hingga ke seluruh negeri.
- c. Daya tarik layanan

³³ Bank Indonesia, “ Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum “. *Direktorat Penelitian Dan Pengaturan Perbankan*, Desember 2018, Hal 78

³⁴ Syamsul Hadi Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*,” *Jurnal* (Jakarta: Universitas Islam Indonesia, 2015).

Daya tarik layanan tingkan kualitas pelayanan yang perusahaan berikan kepada pelanggannya.

d. Keamanan layanan

Keamanan layanan suatu usaha untuk menghindari timbulnya ancaman kejahatan yang akan mengganggu.

4. Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

1. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan sistem layanan yang diberikan kepada nasabah, secara elektronik dengan menggunakan computer untuk mengupayakan penyelesaian secara elektronik dengan menggunakan computer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller, ATM dapat menggunakan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan, untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (plastic card) dan kode pengenalan diri (personal identification card).³⁵

Menurut Hendro, Tri dan Rahardja (2014) dalam penelitian M. Somadi, Havis Aravik, dan Choirunnisak (2021) menyatakan bahwa : ATM merupakan alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat dimanfaatkan guna menjalankan pemindahan dana atau penarikan tunai dimana mengharuskan memenuhi kebutuhan pemegang kartu secara langsung dengan memangkas seketika simpanan kartu pemegang kartu pada

³⁵ Julius R. Latumaerissa, "Bank Dan Lembaga Keuangan Lain" (Makasar: Selemba Empat, 2016), Hal.284

lembaga bank maupun non-bank yang berkuasa dalam menggumpulkan dana. ATM juga merupakan sebuah perangkat elektronik yang memperbolehkan pelanggan bank untuk memeriksa rekening tabungan dan menarik uang nasabah tanpa harus melalui teller.³⁶

2. Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan ATM

Beberapa faktor yang diyakini akan mempengaruhi pemanfaatan Layanan ATM yaitu:

a. Persepsi kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan memudahkan pekerjaan maka dia akan menggunakan teknologi tersebut.

b. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan komponen yang sangat penting dalam menciptakan hubungan dengan nasabah. Untuk itu bank sebagai penyedia layanan jasa ATM sudah seharusnya selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah bank.

c. Persepsi Resiko

³⁶ M. Somadi, Havis Aravik, Choirunnisa. "Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking* Dan *Atm* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KC Palembang Simpang Patal". *Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah*. Volume 1. No 2. Nov 2021. Hlm 86-87

Melalui layanan ATM risiko yang dipersepsi oleh nasabah adalah risiko kehilangan data, risiko pencurian, risiko biaya besar dan risiko penipuan. Untuk meminimalkan risiko tersebut pengguna kartu ATM yang diterbitkan oleh penerbit di Indonesia saat ini telah menggunakan Chip dan PIN.³⁷

3. Manfaat dan Kekurangan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

a. Manfaat layanan ATM

1. Penarikan uang tunai, nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarikan tergantung dari limit yang diberikan atau sisa saldo yang tersedia didalam ATM yang bersangkutan.
2. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan gilyet giro. Seperti digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekening nasabah dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telpon, dan pembayaran lainnya.
3. Praktis dan mudah dalam dalam penggunaan mesin ATM serta melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk libur dan menjamin keamanan, terdapat di berbagai tempat yang strategis.³⁸

b. Kekurangan layanan ATM

Kekurangan dari layanan ATM yaitu kartu ATM tidak bisa digunakan transaksi di rumah atau tempat-tempat pribadi selayaknya SMS

³⁷ Delisma Sari Lubis, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan)", Vol 3. No 1. 2017 Hal 40

³⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), Hal 207

banking, mobile banking, ataupun internet banking. Serta mesin ATM sering terjadi penelana kartu dan nasabah harus mengantri panjang untuk melakukan transaksi penarikan uang dan lainnya.³⁹

4. Indikator Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM dapat diukur dengan indikator.

a. Pelayanan yang diberikan

Sesuai dengan yang dijanjikan, pelayanan disediakan sesuai dengan yang di informasikan dan tambahan biaya.

b. Respon petugas

Pelayanan terhadap keluhan nasabah, respon petugas pelayanan terhadap saran dan kritikan nasabah.

c. Fasilitas

Fasilitas yang mampu memberikan rasa kenyamanan dan aman bagi nasabah.

d. Memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.⁴⁰

5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kumpulan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian-penelitian dan mempunyai kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian sebelumnya dapat dilihat dalam bentuk tabel dibawah ini;

Table 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

³⁹ Bank Sentral, [Http://Banksentral.Com/Kelebihan-Dan-Kekurangan-ATM-SMS-Banking-Mobile-Banking-Dan-Internet-Banking/](http://Banksentral.Com/Kelebihan-Dan-Kekurangan-ATM-SMS-Banking-Mobile-Banking-Dan-Internet-Banking/) . Diakses Pada Tanggal 15 Februari 2022.

⁴⁰ Nurul Husna, "Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda, " *Skripsi* (Aceh: UIN AR-RANIRY, 2019)

No	Nama Peneliti an	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	M Muzani Zulmaizar, Abdul Rahman. (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang pembantu Polewali Mandar Kec. Wonomulyo.	Kualitas pelayanan ATM berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	1.Menggunakan variabel layanan ATM sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.	Perbedaan penelitian ini yaitu dimana penelitian ini tidak menggunakan variabel <i>mobile banking</i> sebagai variabel independen.
2.	Abdul Hfith, Muhammad saleh, Rudi masniadi . (2020)	Kualitas Layanan ATM Bank NTB Syariah Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah.	Kualitas layanan ATM berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	1.Menggunakan variabel layanan ATM sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai	Penelitian ini tidak menggunakan variabel <i>mobile banking</i> sebagai variabel independen.

				variabel dependen.	
3.	Melfi Adela (2020)	Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)	Sistem layanan <i>mobile banking</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	1.Menggunakan variabel <i>mobile banking</i> sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.	Penelitian ini tidak menggunakan variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sebagai variabel independen.
4.	Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, Abdul Jali (2020).	Pengaruh Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan IAIN Palu).	Pelayanan <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	1.Menggunakan variabel <i>mobile banking</i> sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.	Penelitian ini tidak menggunakan variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sebagai variabel independen.
5.	Pijai (2020)	Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya	Dari ke lima variabel dalam	1.Menggunakan variabel <i>mobile banking</i> sebagai	1.Penelitian ini tidak menggunakan variabel

		Tanggap, Jaminan, Dan Empati Pada Pelayanan ATM (Automatic Teller Machine) Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Jambi	pelayanan ATM berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.	variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.	<i>mobile banking</i> sebagai variabel independen. 2.Penelitian ini Menggunakan variable bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, sebagai variabel independen.
6.	Zakaria Harahap (2020)	Pengaruh Pelayanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Perabumulih.	Pelayanan <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	1.Menggunakan variabel <i>mobile banking</i> sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.	Penelitian ini tidak menggunakan variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sebagai variabel independen.
7.	Debi Triyanti,	Pengaruh Layanan	Kualitas layanan	1.Menggunakan variabel <i>mobile</i>	1.Penelitian ini tidak

	Reny Fitriana Kaban, M. Iqbal. (2021)	<i>Mobile Banking</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah	<i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	<i>banking</i> sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.	menggunakan variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sebagai variabel independen. 2.Penelitian ini menggunakan loyalitas sebagai variabel dependen.
8.	M. Somadi, Havis Aravik, Choirunnisak (2021)	Pengaruh <i>Internet Banking, Mobile Banking</i> , dan ATM Terhadap Kepuasan nasabah BSI KCP Simpang Patal	<i>Internet Banking, Mobile Banking</i> dan ATM secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah	1.Menggunakan variabel <i>Internet Banking, mobile banking</i> dan ATM sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai	1.Objek penelitian yang berbeda.

				variabel dependen.	
9.	Olyvia Delvi, Mila Fursiana Sulma Musfiroh (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunaka n <i>Mobile Banking</i> Pada BRI Syariah KCP Weleri.	Kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengar uh terhadap kepuasan nasabah.	1.Menggunakan variabel <i>mobile banking</i> sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.	1.Penelitian ini tidak menggunaka n variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sebagai variabel independen. 2.Penelitian ini menggunaka n Kepercayaan sebagai variabel independen.
10.	Sobik Khumain i, Fahrudin , Samsuri. (2022)	Pengaruh fasilitas layanan <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i> Terhadap	Kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengar uh terhadap	1.Menggunakan variabel <i>mobile banking</i> sebagai variabel independen. 2.Menggunakan variabel kepuasan	1.Penelitian ini tidak menggunaka n variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri

		kepuasan Nasabah BSI KC Tangerang.	kepuasan nasabah.	nasabah sebagai variabel dependen.	(ATM) sebagai variabel independen. 2. Penelitian ini menggunakan variabel <i>Internet Banking</i> sebagai variabel Independen.
--	--	------------------------------------	-------------------	------------------------------------	---

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber penelitian 2021

6. Hipotesis

1. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, Abdul Jali (2020) menyatakan bahwa layanan *mobile banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan adanya penelitian dari Zakaria Harahap 2020 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H1: Layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

2. Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Hfith, Muhammad saleh, Rudi masniadi (2020) menyatakan bahwa layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini diperkuat dengan adanya penelitian dari M Muzani Zulmaizar, Abdul Rahman (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut.

H2: Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

3. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh M. Somadi, Havis Aravik, Choirunnisak (2021) menyatakan bahwa layanan *mobile banking* dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian diatas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut.

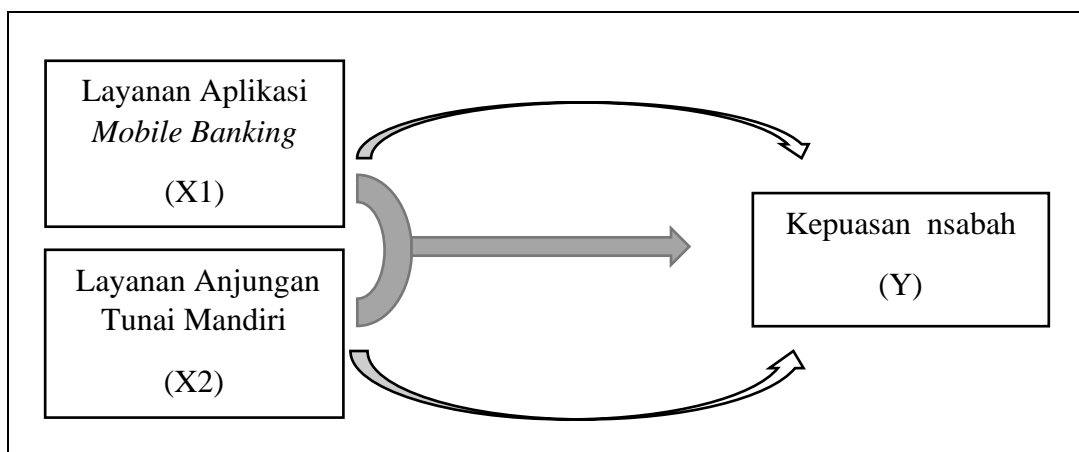
H3: Layana *mobile banking* dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

7. Kerangka Berpikir

Berdasarkan kajian teori dan kajian penelitian terdahulu yang dijelaskan diatas, penilaian ini menggunakan 2 (dua) variabel independen yakni layanan aplikasi *Mobile Banking* dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang mempengaruhi variabel dependen yakni kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian diatas maka dikembangkan kerangkaberfikir sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Sumber: Dikembangkan dalam penelitian ini 2022.

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa sangat penting langkah awal sebelum kesimpulan diambil, berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu

serta teori diatas, maka hipotesis yang dapat diajukan sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Layanan Aplikasi *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

H2 : Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

H3 : Layanan Aplikasi *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang datanya berupa angka-angka yang dapat dihitung dengan menggunakan uji statistik guna menghasilkan suatu penaksiran.⁴¹ Penelitian bertujuan untuk melihat “Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman”.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.KM 3,5, Kec. Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatra Selatan. 30126.

C. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan juni 2022.

D. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

⁴¹ Rochmat Aldy Purnomo, "Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS", (Ponorogo: CV. Wade Group, 2017), hlm, 15.

E. Populasi dan Sample Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakter/ristik/sifat yang dimiliki oleh objek atau objek yang diteliti.⁴² Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di BSI Kc Palembang Sudirman. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini yaitu 70.896 orang nasabah per 31 Desember 2021 pada BSI Kc Palembang Sudirman.⁴³

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah populasi yang terpilih dan mewakili dari populasi.⁴⁴ Teknik menentukan ukuran sampel dikategorikan menjadi dua jenis, yaitu untuk jumlah populasi diketahui dan jumlah populasi tidak diketahui. Dalam penelitian ini jumlah populasinya diketahui, sehingga penentuan ukuran sampel menggunakan rumus *slovin*. rumus *slovin* digunakan dalam penelitian survei biasanya untuk menentukan sampel dalam jumlah populasi besar, sehingga diperlukan formula untuk

⁴² Tarjo, "Metode Penelitian", (Sieman: CV. Budi Utama, 2019), hlm, 45.

⁴³ Septia Putri, Wawancara, Karyawan BSI KC Palembang Sudirman, 04 Januari 2022

⁴⁴ Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta 2016) hlm, 81.

mendapatkan sampel yang dapat mewakili keseluruhan populasi. Dengan rumus sebagai berikut:⁴⁵

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

Keterangan:

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

Ne^2 = Nilai Kritis (Batasan Ketelitian)

Diketahui jumlah populasi Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman sebanyak 70.896 nasabah, maka jumlah sampel dihitung sebagai berikut.

$$n = \frac{70.896}{1 + (70.896 \times (0,1)^2)}$$

$$n = \frac{70.896}{1 + 70.896 \times (0,01)}$$

$$n = \frac{70.896}{709,98}$$

$$n = 99,856333981 = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh besarnya simple sebanyak 99,856333981 dan dibulatkan menjadi 100 responden dari 70.896 jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman.

⁴⁵ Abuzar Asra dan Achmad Prasetyo. "Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015).

Dalam penelitian ini mengambil sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁴⁶

F. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitatif yang diperoleh melalui kuesioner sebagai instrumen penelitian.

2. Sumber data

a. Data primer

Data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal, dapat berupa sesuatu yang diketahui, dianggap atau anggapan suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode dan lain-lain.⁴⁷ Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu data primer. Data primer adalah data yang peroleh dari hasil kuesioner yang ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman dan data berupa hasil jawaban para responden mengenai “Pengaruh Layana *Mobile Banking* Dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman”.

⁴⁶ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 53

⁴⁷ Bagas Sunu Pratama, “Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Produk Kartu Perdana Telkomsel,” Jurnal Manajemen. Vol.3, No.3, 2017. Him 529-534.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan atau pernyataan yang sudah tersusun dengan baik, sudah matang, dimana responden (dalam hal angket) dan wawancara tinggal memberi jawaban sesuai dengan pengetahuan, pendapat, dan penilaiannya.⁴⁸

Penelitian ini menggunakan tingkat pengukuran skala *liket*. Kuesioner yang dibuat dengan pertanyaan yang menggunakan skala *liket* (1-5) yang memiliki tingkat preferensi jawaban masing-masing skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut.

- | | | | |
|----|-----|-----------------------|---------------|
| 1. | STS | = Sangat Tidak Setuju | diberi skor 1 |
| 2. | TS | = Tidak Setuju | diberi skor 2 |
| 3. | KS | = Kurang Setuju | diberi skor 3 |
| 4. | S | = Setuju | diberi skor 4 |
| 5. | SS | = Sangat Setuju | diberi skor 5 |

H. Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Oprasional Variabel

1. Definisi Konseptual Variabel

Penelitian ini menggunakan 3 variabel penelitian, yaitu sebagai berikut.

- a. Variabel Independen (Bebas)

⁴⁸ Bisri Dan Herlin Widasiwi S, Loc. Cit. hlm. 66.

Variabel independen (bebas) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁴⁹ Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas yaitu layanan *mobile banking* dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen (terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁵⁰ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terkait adalah kepuasan.

2. Definisi Oprasional Variabel

Table 3.1
Definisi Oprasional Variabel

Variabel penelitian	Definisi	Indikator	Skala
Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (X1)	Menurut Hikmatul Wasila, <i>mobile banking</i> adalah fasilitas layanan dalam pembelian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasin terkini dan transaksi. (Evi Yani, Ade Fitria Lestari, Hilda Amalia, Ari Puspita 2018)	1. Isi layanan 2. Kemudahan layanan 3. Daya Tarik layanan 4. Keamanan layanan	<i>likert</i>

⁴⁹ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Edisi Ketujuh, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), Hlm. 6.

⁵⁰ Ibid, hlm. 5-6

		(Syamsul Hadi Novi 2015)	
Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) (X2)	Menurut Ahmad Ifhan, anjungan tunai mandiri (ATM) merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor. (Nelti Zuhelti dan Busriadi 2021)	1. Pelayanan yang diberikan 2. Respon petugas 3. Fasilitas 4. Memahami kebutuhan nasabah (Nurul Husna 2019)	<i>Likert</i>
Kepuasan (Y)	Menurut Priansa, kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang terhadap kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. (M.Somadi, Havis Aravik, dan Choirunnisak 2021)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesediaan merekomendasikan (Tjiptono 2011)	<i>likert</i>

I. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan “uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan dari butir-butir yang ada pada suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.” Uji validitas sebaiknya juga dilakukan pada setiap butir-butir pertanyaan dengan uji validitas nya. Hasil r hitung dibandingkan dengan dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan $\alpha = 0,05$. Jika apabila r hitung $>$ r tabel, maka dapat dikatakan valid.⁵¹

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur apakah suatu item pertanyaan kuesioner merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Reliabilitas instrument diukur menggunakan nilai *Cronbach Alpha*, yaitu dimana nilai *Cronbach Alpha* $>$ dari 0,06 maka data dapat dikatakan *reliable*.⁵²

J. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan judul “Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri

⁵¹ Vivi Herlin, “*Paduan Praktis Mengelola Data Kuisisioner menggunakan SPSS*”, (Jakarta: PT. Elex Mediaa Komputondo, 2019), Hal. 75.

⁵² Rachmat Aldy Purnomo, “*Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*”, (Ponogoro : CV Wade Group, 2017) hal.37

(ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Susirman. Dengan menggunakan teknik analisis data sebagai berikut :

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk “memperoleh hasil regresi yang baik dan efisien, yang sesuai dengan kriteria.” Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi Ordinary Least Square (OLS); diantaranya adalah data harus berdistribusi normal, data tidak terjadi multikolinearitas dan heterokedastisitas, serta variabel independen tidak memiliki hubungan linier. Adapun pembagiannya yaitu sebagai berikut :⁵³

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk “mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Test dengan $\text{sig} > 0,05$ maka data terdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali yang dikutip Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, “uji heterokedastisitas ini dilakukan guna untuk mengetahui apakah didalam model regresi akan terjadi ketidaksamaan variance dari

⁵³ Achmad Nurdany, “Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Rentabilitas Terhadap Pendapatan Margin Murabahah Bank Syariah”, *Khazanah*, Vol.5, No.2, 2012

residual atau satu pengamatan ke pengamatan lainnya.” Uji yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu Uji Glejser. Jika nilai signifikannya bernilai lebih dari 5% (0,05) maka tidak akan terdapat gejala heterokedastisitas.⁵⁴

c. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali yang dikutip Zahra Dulah Nabila, “uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen”. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan menggunakan dua cara yaitu melihat nilai tolerance dan lawannya Variance Inflation Factor (VIF).⁵⁵ Jika $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,10$ maka tidak terjadi gejala multikolinieritas.

d. Uji Linieritas

Menurut Imam Ghozali yang dikutip Zahra Dulah Nabila, menjelaskan “uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak”. Untuk mengetahui linearitas data dapat digunakan yaitu menggunakan Ramsey dengan taraf signifikan 5%. Dua variabel dikatakan terdapat hubungan yang linier apabila signifikan (linearity) lebih kecil dari 0,05.

⁵⁴ Muhammad Yusuf & Lukman Daris, “*Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*”, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2018), Hal. 76.

⁵⁵ Zahra Durah Nabila, “*Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha*”, Jurnal Nominal, Vol.8, No.1, 2019

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan “regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan oleh lebih dari satu variabel, bisa dua, tiga, dan seterusnya variabel bebas (X1, X2, X3, ..., Xn) namun masih menunjukkan diagram hubungan dengan linear.”⁵⁶ Adapun persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 \times X_1 + b_2 \times X_2 + \dots + b_n X_n + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X1 = Layanan *Mobile Banking*

X2 = Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

e = tingkat error, tingkat kesalahan

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t biasanya dikenal dengan uji parsial dengan tujuan untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel bebasnya secara sendirisendiri (parsial) terhadap variabel terikatnya. Apabila t

⁵⁶ Rizal Ronaldo, “Pengaruh Inflasi dan Tingkat Pengangguran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Makro di Indonesia”, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 21, No.2, 2019

hitung $< t$ tabel dan nilai signifikansi $\alpha 0,05$, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan, dan apabila t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi $> \alpha 0,05$, maka dikatakan pengaruhnya signifikan.

b. Uji f (Simultan)

Uji f dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah slope (koefisien parameter) secara simultan berbeda atau sama dengan nol. Jadi, uji ini dilakukan untuk melihat secara persamaan. Hipotesis yang diberikan adalah H_0 jika seluruh koefisien parameter secara simultan sama dengan 0, dan H_1 jika tidak seluruh koefisien parameter secara simultan sama dengan nol. Jika nilai F-stat lebih besar dibandingkan tabel berarti H_0 ditolak berarti H_1 . Jadi, uji f berlaku untuk seluruh koefisien parameter dalam 1 persamaan.⁵⁷

c. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah indeks untuk mengetahui besarnya (%) pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun menurut Widarjono yang dikutip Nawari, “koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur seberapa baiknya garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Maka dari itu nilai R² terletak antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). R² yang semakin mendekati 1 maka semakin baiknya garis regresi dan

⁵⁷ Said Kelana Asnawi dan Chandra Wijaya, “Riset Keuangan Pengujian-pengujian Empiris”, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 261.

semakin mendekati 0 maka mempunyai garis regresi yang kurang baik.”⁵⁸

⁵⁸ Yusri, “*Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*”, (Yogyakarta: CV.Budi Utama, 2016). Hal. 76

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan hasil merger antara tiga PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat No. SR-3/PB.1/2021.



Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangka lebih luas, serta memiliki kepastian permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi

dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok Bank Syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka.

Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank Syariah nasional yang besar serta kuat, faktanya bahwa Indonesia sebagai salah satu Negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan karna mampu memainkan peran penting tetapi sebagai fasilitator pada seluh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.⁵⁹

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

a. Visi

“Top 10 global islamic banking”

b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

⁵⁹ Web Bank Syariah Indonesia diakses dari <http://ir.BankBSI.co.id/corporate-history.html> (Pada tanggal 25 Juni 2022).

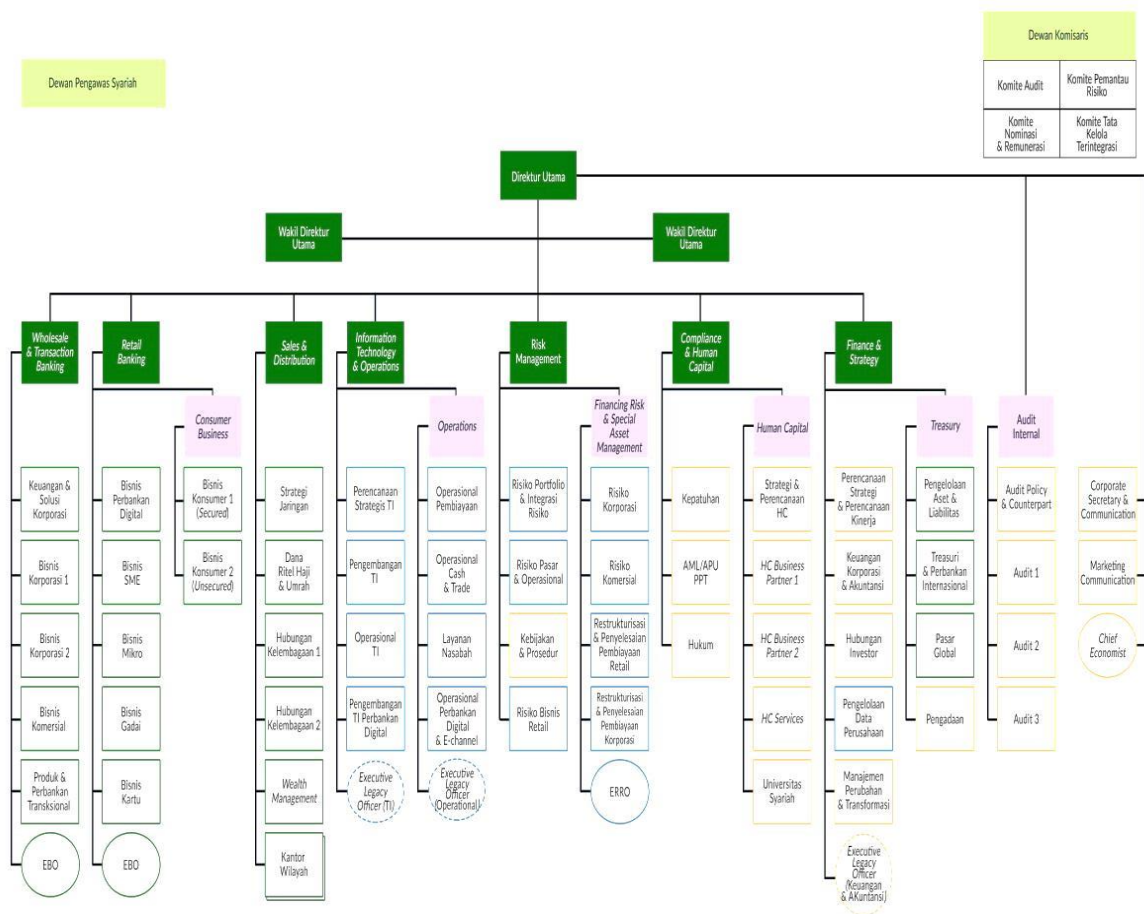
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah KC Palembang Sudirman

Gambar 4.2



Sumber: Struktur Organisasi BSI KC Palembang Sudirman, 2022

B. Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari 100 Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, menggunakan pernyataan (kuesioner) didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelain, usia, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. Dimana penggolongan ini dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

Deskripsi data khusus dalam penelitian ini disajikan berdasarkan karakteristik responden. Adapun deskripsi dari data umum responden disajikan sebagai berikut:

1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	48	48.0	48.0	48.0
	Perempuan	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *output SPSS 23 diolah,2022*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 nasabah, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 nasabah.

2. Data Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi data responden berdasarkan usia bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan usia responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel 4.2 berikut ini.

Table 4.2
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-22tahun	60	60.0	60.0	60.0
	23-27tahun	26	26.0	26.0	86.0
	28-32tahun	4	4.0	4.0	90.0
	>32	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS 23 data diolah, 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan usia nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, yang ber usia 18-12 tahun sebanyak 60 nasabah, responden yang berusia 23-27 tahun sebanyak 26 nasabah, responden yang berusia

28-32 tahun sebanyak 4 nasabah, dan responden yang berusia > 32 tahun sebanyak 10 nasabah.

3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi data responden berdasarkan pekerjaan bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan pekerjaan responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3
Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	52	52.0	52.0	52.0
	PNS	3	3.0	3.0	55.0
	Ibu_Rumah_Tangga	2	2.0	2.0	57.0
	Wirasuasta	22	22.0	22.0	79.0
	TNI/POLRI	2	2.0	2.0	81.0
	Lainnya	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *output* SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 52, responden yang memiliki pekerjaan PNS sebanyak 3 nasabah, responden yang memiliki pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 2 nasabah, responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 22 nasabah, responden yang memiliki pekerjaan TNI/POLRI

sebanyak 2 nasabah, responden yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 19 nasabah.

4. Data Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Deskripsi data responden berdasarkan penghasilan perbulan bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan penghasilan perbulan responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan disajikan pada tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4

Deskripsi Data Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Penghasilan Perbulan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1Juta	58	58.0	58.0	58.0
	1-2Juta	16	16.0	16.0	74.0
	2-3Juta	3	3.0	3.0	77.0
	>3Juta	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *output* SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan penghasilan perbulan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman, menunjukkan bahwa responden yang memiliki penghasilan perbulan < Rp.1.000.000 sebanyak 58 nasabah, responden yang memiliki penghasilan perbulan Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 sebanyak 16 nasabah, responden yang memiliki penghasilan perbulan

Rp.2.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 3 nasabah, dan responden yang memiliki penghasilan > Rp.3.000.000 sebanyak 23 nasabah.

5. Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Deskripsi data responden berdasarkan lama menjadi nasabah bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan lama menjadi nasabah responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah disajikan pada tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5

Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama menjadi nasah_BSI					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1tahun	69	69.0	69.0	69.0
	1-2Tahun	18	18.0	18.0	87.0
	3-4Tahun	8	8.0	8.0	95.0
	4Tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *output* SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman < 1 tahun sebanyak 69, responden yang lama menjadi nasabah 1-2 tahun sebanyak 18 nasabah, responden yang lama menjadi nasabah 3-4 tahun sebanyak 8 nasabah, dan responden yang lama menjadi nasabah > 4 tahun sebanyak 5 nasabah.

C. Instrumen Penelitian

1. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono pada Rochmat Aldy Purnomo, analisis statistik deskriptif merupakan uji statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang telah selesai dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Maka dapat diartikan bahwa statistik deskriptif merupakan sebuah bagian statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dari sebuah penyajian data sehingga sangat mudah di pahami.⁶⁰

Tabel 4.6
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Mobile_Banking	100	3.00	5.00	4.3306	.44254
ATM	100	2.92	5.00	4.4026	.47836
Kepuasan_nasabah	100	3.00	5.00	4.3259	.47513
Valid N (listwise)	100				

Sumber: *Output SPSS 23 data diolah,2022*

Berdasarkan pada tabel 4.6 diatas diperoleh bahwa nilai minimum dari variabel layanan aplikasi *Mobile Banking* yaitu sebesar 3,00, untuk nilai maxsimumnya yaitu sebesar 5,00, untuk rata-rata dari variabel X1 yaitu sebesar 4,3306, dan *standard deviation* yaitu sebesar 0,44254, yang

⁶⁰ Rochmat Aldy Purnomo". *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*". (Ponorogo : CV Wade Group.2017) hal.37

dimana artinya bahwa kecenderungan data pada variabel X1 mempunyai tingkat penyimpangan sebesar 0,44254.

Nilai minimum dari variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu sebesar 2,92, untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 5,00, untuk rata-rata dari variabel X2 yaitu sebesar 4,4026, dan *standard deviation* yaitu sebesar 0,47836, yang dimana artinya bahwa kecenderungan data pada variabel X2 mempunyai tingkat penyimpangan sebesar 0,47836.

Nilai minimum dari variabel Kepuasan Nasabah yaitu sebesar 3.00, untuk nilai maksimumnya yaitu sebesar 5.00, untuk rata-rata dari variabel Y yaitu sebesar 4,3259, dan *standard deviation* yaitu sebesar 0,47513, yang dimana artinya bahwa kecenderungan data pada variabel Y mempunyai tingkat penyimpangan sebesar 0,47513.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS 23. Berikut ini adalah hasil yang telah diuji oleh peneliti dengan menggunakan SPSS 23 adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan “uji yang digunakan untuk mengetahui kelayakan dari butir-butir yang ada pada suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.” Uji validitas sebaiknya juga dilakukan pada setiap butir-butir pertanyaan dengan uji validitas nya. Hasil r

hitung dibandingkan dengan dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan $\alpha = 0,05$. Jika apabila r hitung $>$ r tabel, maka dapat dikatakan valid.⁶¹

Dalam penelitian ini jumlah responden adalah 100 nasabah, sehingga penghitungannya r tabel yaitu: $df = 100 - 2 = 98$. Dari hasil perhitungan tersebut yaitu 98, dan jika dilihat dari r tabel menggunakan taraf signifikan 5% atau *alpha* 0.05. sehingga r tabel dari 98 adalah 0,1966.

Tabel 4.7

Uji Validitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (X1)

Variabel	Item Pernyataan	t hitung	r tabel	Keterangan
Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (X1)	X1.1	0,633	0,1966	Valid
	X1.2	0,720	0,1966	Valid
	X1.3	0,694	0,1966	Valid
	X1.4	0,664	0,1966	Valid
	X1.5	0,684	0,1966	Valid
	X1.6	0,757	0,1966	Valid
	X1.7	0,736	0,1966	Valid
	X1.8	0,742	0,1966	Valid
	X1.9	0,552	0,1966	Valid
	X1.10	0,726	0,1966	Valid
	X1.11	0,594	0,1966	Valid
	X1.12	0,657	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS 23 dara diolah,2022

⁶¹ Vivi Herlin, “*Paduan Praktis Mengelola Data Kuisisioner menggunakan SPSS*”, (Jakarta: PT. Elex Mediaa Komputondo, 2019), Hal. 75.

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Layanan *Mobile Banking* (X1) memiliki r hitung $>$ r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 4.8

Uji Validitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2)

Variabel	Item Pernyataan	t hitung	r tabel	Keterangan
Layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2)	X1.1	0,746	0,1966	Valid
	X1.2	0,734	0,1966	Valid
	X1.3	0,779	0,1966	Valid
	X1.4	0,725	0,1966	Valid
	X1.5	0,751	0,1966	Valid
	X1.6	0,717	0,1966	Valid
	X1.7	0,679	0,1966	Valid
	X1.8	0,710	0,1966	Valid
	X1.9	0,690	0,1966	Valid
	X1.10	0,629	0,1966	Valid
	X1.11	0,723	0,1966	Valid
	X1.12	0,709	0,1966	Valid

Sumber: *output SPSS 23* data diolah,2022

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2) memiliki r hitung $>$ r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

Tabel 4.9**Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	Item Pernyataan	t hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,731	0,1966	Valid
	Y.2	0,740	0,1966	Valid
	Y.3	0,723	0,1966	Valid
	Y.4	0,680	0,1966	Valid
	Y.5	0,737	0,1966	Valid
	Y.6	0,740	0,1966	Valid
	Y.7	0,720	0,1966	Valid
	Y.8	0,799	0,1966	Valid
	Y.9	0,775	0,1966	Valid
	Y.10	0,724	0,1966	Valid
	Y.11	0,819	0,1966	Valid
	Y.12	0,801	0,1966	Valid

Sumber: *output SPSS 23* data diolah,2022

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki r hitung $>$ r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur apakah suatu item pertanyaan kuesioner merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Reliabilitas instrument diukur menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, yaitu dimana nilai *Cronbach's Alpha* $>$ dari

0,06 maka data dapat dikatakan *reliable*.⁶² Maka ditunjukkan dengan hasil pengujian reliabilitas untuk seluruh variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pertanyaan	<i>Croncbach's</i> <i>Alpha</i>	Batasan	Keterangan
<i>Mobile Banking</i> (X1)	12 Item	0,892	0,6	Reliabel
Anjungan Tunai Mandiri (X2)	12 Item	0,913	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	12 Item	0,929	0,6	Reliabel

Sumber: *ouput* SPSS 23 data diolah, 2022

Dari tabel 4.10 di atas uji reliabilitas bahwa masing-masing nilai *Croncbach's Alpha* dari semua variabel mempunyai nilai diatas 0,06. Maka dapat dikatakan bahwamasing-masing variabel tersebut reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

⁶² Rachmat Aldy Purnomo, "*Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*", (Ponogoro : CV Wade Group, 2017) hal.37

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah nilai residual apakah berdistribusi normal atau tidak dalam pengujian data. Dalam penelitian ini, bahwa untuk mengetahui distribusi normal data menggunakan *kolmogorov smirnov* test melalui program SPSS 21. Apabila *Asymp.Sig.* suatu variabel lebih besar dari level of significant 5% (0,050), maka variabel tersebut berdistribusi normal, sedangkan jika nilai *Asymp.Sig.* suatu variabel lebih kecil dari level of significant 5% (0,050), maka variabel tersebut tidak terdistribusi dengan normal.⁶³

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30858939
Most Extreme Differences	Absolute	.138
	Positive	.119
	Negative	-.138
Test Statistic		.138
Asymp. Sig. (2-tailed)		.127 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Ouput SPSS 23 data diolah, 2022

⁶³ Ari Apriono dan Abdullah Timan, "Analisis Overreaction Pada Saham Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia (BEI) Priode 2005-2009", jurnal nomina, vol 2, No.2, 2018

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, nilai *Asymp.Sig.* yaitu sebesar 0,127. Artinya data terdistribusi secara normal dikarenakan “lebih besar dari level of significant 5% (0,050)”.

b. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali yang dikutip Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, “uji heterokedastisitas ini dilakukan guna untuk mengetahui apakah didalam model regresi akan terjadi ketidak samaan variance dari residual atau satu pengamatan ke pengamatan lainnya.” Uji yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu Uji Glejser. Jika nilai signifikan nya bernilai lebih dari 5% (0,05) maka tidak akan terdapat gejala heterokedastisitas.⁶⁴

Tabel 4.12
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.429	.237		1.813	.073
	Mobile_Banking	-.040	.069	-.080	-.582	.562
	ATM	-.010	.064	-.021	-.155	.877

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Output SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji heterokedastisitas dengan metode *Glenjer* memiliki nilai signifikansi >

⁶⁴ Muhammad Yusuf & Lukman Daris, “*Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*”, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2018), Hal. 76.

0,05. Nilai signifikansi variabel Layanan *Mobile Banking* (X1) sebesar 0,562 > 0,05, dan nilai signifikan variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (X3) sebesar 0,877 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat tanda-tanda heterokedastisitas pada model regresi.

c. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali yang dikutip Zahra Dulah Nabila, “uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen”. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan menggunakan dua cara yaitu melihat nilai tolerance dan lawannya Variance Inflation Factor (VIF).⁶⁵ Jika $VIF < 10$ dan nilai tolerance > 0,10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.596	.328		1.821	.072		
	Mobile_Banking	.389	.096	.362	4.061	.000	.547	1.830
	ATM	.465	.089	.468	5.244	.000	.547	1.830

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Output SPSS 23 data diolah, 2022

⁶⁵ Zahra Durah Nabila, “Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha”, Jurnal Nominal, Vol.8, No.1, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel Layanan *Mobile Banking* sebesar $0,547 > 0,10$, sedangkan nilai *tolerance* variabel Layanan Anjungan Tunai Mandiri sebesar $0,547 > 0,10$, dan nilai VIF dari ke dua variabel X1, dan X2 adalah 1,830 dan 1,830 yang semuanya kurang dari 10.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah data dapat digunakan, dengan taraf signifikan 5%. Dua variabel dikatakan terdapat hubungan yang linier apabila signifikan (*linearity*) lebih kecil dari 0,05.

Tabel 4.14
Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Layanan *Mobile Banking*

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_ Nasabah * Mobile_Ban king	Between Groups	(Combined)	13.839	18	.769	7.318	.000
		Linearity	10.249	1	10.249	97.549	.000
		Deviation from Linearity	3.590	17	.211	2.010	.020
	Within Groups		8.510	81	.105		
	Total		22.349	99			

Sumber: output SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0.020 $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas penggunaan layanan *Mobile Banking* (X1) memiliki hubungan yang linier terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.15

Hasil Uji Linearitas Kepuasan Nasabah dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan _Nasabah * ATM	Between Groups	(Combined)	14.331	21	.682	6.639	.000
		Linearity	11.319	1	11.319	110.114	.000
		Deviation from Linearity	3.012	20	.151	1.465	.119
	Within Groups		8.018	78	.103		
	Total		22.349	99			

Sumber: Output SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 nilai *Deviation from Linearity* sebesar 0.019 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas penggunaan layanan Anjungan Tunai Mandiri (X1) memiliki hubungan yang linier terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh layanan Aplikasi *Mobile Banking* (X1), dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2), terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. Hasil analisis ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.16
Hasil Analisis regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.596	.328		1.821	.072		
	Mobile_Banking	.389	.096	.362	4.061	.000	.547	1.830
	ATM	.465	.089	.468	5.244	.000	.547	1.830

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Output SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel, yaitu persamaan regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut: $Y = a + b_1 \times X_1 + b_2 \times X_2 + \dots + b_n X_n + e$

$$Y = 0.596 + 0,389X_1 + 0,465X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi variabel X1

b_2 = Koefisien Regresi variabel X2

X1 = Layanan *Mobile Banking*

X2 = Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

e = tingkat error, tingkat kesalahan

Interprestasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 0.596 artinya tanpa ada variabel layanan *Mobile Banking* (X_1), dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (X_2) maka besarnya variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 0,596 satuan.
2. Jika nilai koefisien regresi variabel Layanan *Mobile banking* (b_1) sebesar 0,389, artinya setiap peningkatan kualitas Kepuasan Nasabah (Y) pada BSI KC Palembang Sudirman sebesar 0,389 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.
3. Jika nilai koefisien regresi variabel Layanan Anjungan Tunai Mandiri (b_2) sebesar 0,465, artinya setiap peningkatan kualitas Kepuasan Nasabah (Y) pada BSI KC Palembang Sudirman sebesar 0,465 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t biasanya dikenal dengan uji parsial dengan tujuan untuk menguji bagaimana pengaruh dari masing-masing variabel bebasnya secara sendiri (parsial) terhadap variabel terikatnya. Apabila t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikansi α 0,05, maka dikatakan pengaruhnya tidak signifikan, dan apabila t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikansi $>$ α 0,05, maka dikatakan pengaruhnya signifikan.⁶⁶

⁶⁶ Agus Rusmana et al, "The Future Of Organizational Communication In The Industrial Era 4.0 Book, (Jawa Barat: Universitas Padjajaran 2012), hlm.200.

Tabel 4.17
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.596	.328		1.821	.072		
	Mobile_Banking	.389	.096	.362	4.061	.000	.547	1.830
	ATM	.465	.089	.468	5.244	.000	.547	1.830

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Output SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan hasil hitung pada tabel 4.16 diatas, diperoleh besarnya angka t dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-k)$ atau $(100-3) = 97$, sehingga diperoleh nilai t table = 1,66071 maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 23 seperti pada table di atas, variabel layanan *Mobile Banking* (X1) memiliki t hitung senilai 4,061 dengan nilai sig 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, di dasarkan dengan nilai t hitung $> t$ tabel, $-t$ hitung $< -t$ tabel, atau jika signifikansi $< 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($4,061 > 1,66071$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka, Layanan *Mobile Banking* (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 23 seperti pada table di atas, variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2) memiliki t hitung senilai 5,244 dengan nilai sig 0,000. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, di dasarkan dengan nilai t hitung $> t$ tabel, $-t$ hitung $< -t$ tabel, atau jika signifikansi $< 0,05$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini memperoleh nilai t hitung $> t$ tabel ($5,244 > 1,66071$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka, Layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

b. Uji f (Simultan)

Uji f dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah slope (koefisien parameter) secara simultan berbeda atau sama dengan nol. Jadi, uji ini dilakukan untuk melihat secara persamaan. Hipotesis yang diberikan adalah H_0 jika seluruh koefisien parameter secara simultan sama dengan 0, dan H_1 jika tidak seluruh koefisien parameter secara simultan sama dengan nol. Jika nilai F-stat lebih besar dibandingkan tabel berarti H_0 ditolak berarti H_1 . Jadi, uji f berlaku untuk seluruh koefisien parameter dalam 1 persamaan.⁶⁷

⁶⁷ Said Kelana Asnawi dan Chandra Wijaya, “Riset Keuangan Pengujian-pengujian Empiris”, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 261.

Tabel 4.18
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.922	2	6.461	66.475	.000 ^b
	Residual	9.428	97	.097		
	Total	22.349	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah						
b. Predictors: (Constant), ATM, Mobile_Banking						

Sumber: Output SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan uji F tabel 4.17 diatas, diperoleh F hitung sebesar 67,606. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta dengan of freedom (derajat kebebasan), $df = (n - k)$ dan $(k - 1)$, $df = (100 - 3 - 1 = 96)$ dan $(3 - 1 = 2)$, maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 3,091 maka dari itu, hasil perhitungan F hitung $>$ F tabel ($66,475 > 3,091$) dengan diperoleh nilai sig ($0,000 < 0,05$), layanan *Mobile Banking* (X1), dan layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2) berpengaruh secara silmutan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

c. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi adalah indeks untuk mengetahui besarnya (%) pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun menurut Widarjono yang dikutip Nawari, “koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur seberapa baiknya garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Maka dari itu nilai R² terletak antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$).

R² yang semakin mendekati 1 maka semakin baiknya garis regresi dan semakin mendekati 0 maka mempunyai garis regresi yang kurang baik.⁶⁸

Tabel 4.19

Hasil Uji koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.578	.569	.31175
a. Predictors: (Constant), ATM, Mobile_Banking				

Sumber: Output SPSS 23 data diolah, 2022

Berdasarkan hasil tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa pada nilai *Adjusted R square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas adalah sebesar 0,569. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (Layanan *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri) terhadap variabel terikat (Kepuasan Nasabah) adalah sebesar 0,569 (56,9%) sedangkan sisanya 0,431 (43,1%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel Layanan *Mobile banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri Terhadap Kepuasan

⁶⁸ Yusri, "Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa", (Yogyakarta: CV.Budi Utama, 2016). Hal. 76

Nasabah. Hal ini dapat dilihat dari analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis maka dapat dikatakan bahwa:

1. Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai t hitung sebesar $4,061 > t$ tabel sebesar $1,66071$ dengan nilai signifikan t sebesar $0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian H_1 diterima. Artinya, Layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman.

Hasil penelitian memberikan dampak positif yakni Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemulihan layanan yang dilakukan pihak bank kepada nasabah akan diikuti dengan kepuasan nasabah, karena layanan *Mobile Banking* dapat menumbuhkan persepsi nasabah bahwa produk dan layanan yang diberikan bank tersebut memiliki norma yang sesuai dengan harapan sehingga nasabah merasa puas dengan produk dan layanan tersebut.

Hal tersebut didukung oleh *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) atau Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu yang menyatakan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dapat dipengaruhi oleh *Performance Expectancy* (Harapan Kerja), *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), *Social Influence* (Pengaruh

Social), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas)⁶⁹. Yang artinya nasabah akan menanggapi keseluruhan mengenai layanan Anjungan Tunai Mandiri yang diberikan karyawan bank sehingga layanan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi bank.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Harahap (2020)⁷⁰ yang menyatakan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan bertentangan dengan hasil penelitian Melfi Adela (2020)⁷¹ yang menyatakan bahwa *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh dari nilai t hitung sebesar $5,244 > t$ tabel sebesar 1,66071 dengan nilai signifikan t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, dengan demikian H2 diterima. Artinya, Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman.

⁶⁹ Teuku Ali Usman. "Analisis (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tecnology*) Dalam Peningkatan Penggunaan Layanan Transaksi Digital Bank Mandiri Pada Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*. Vol 4. No 9. 2022. Hlm 3

⁷⁰ Zakaria Harahap. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih". *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*. Vol. 6. No 1. 2020.

⁷¹ Melfi Adela, "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Universita IAIN Metro. 2020

Hasil penelitian memberikan dampak positif yakni Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemulihan layanan yang dilakukan pihak bank kepada nasabah akan diikuti dengan kepuasan nasabah, karena Layanan Anjungan Tunai Mandiri dapat menumbuhkan persepsi nasabah bahwa produk dan layanan yang diberikan bank tersebut memiliki norma yang sesuai dengan harapan sehingga nasabah merasa puas dengan produk dan layanan tersebut.

Hal tersebut didukung oleh *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) atau Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu yang menyatakan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dapat dipengaruhi oleh *Performance Expectancy* (Harapan Kerja), *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Social), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas). Yang artinya nasabah akan menanggapi keseluruhan mengenai layanan Anjungan Tunai Mandiri yang diberikan karyawan bank sehingga layanan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi bank.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh M. Muzani Zulmaizar, Abdul Rahman. (2019)⁷² yang menyatakan bahwa Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh signifikan terhadap

⁷² M. mulzani zulmaizar, “ pengaruh kualitas pelayanan ATM terhadap kepuasan nasabah bank mandiri kantor cabang pembantu (KCP) polewati mandair kec.woonomulyo”, jurnal penelitian hukum ekonomi syariah, vol 4, no. 1, 2019

kepuasan nasabah, dan bertentangan dengan hasil penelitian Pijai (2020)⁷³ yang menyatakan bahwa Layanan Anjungan Tunai Mandiri tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Nasabah Terhadap Kepuasan

Hasil analisis uji F hitung dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ diperoleh nilai F tabel, $df = (n-k)$ dan $(k-1)$, $df = (100-3 = 97)$ dan $(3-1=2)$. Dari hasil diperolehnya nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $> F$ tabel sebesar $66,475 > 3,091$, maka H3 diterima, artinya ada pengaruh X1 dan X2 terhadap Y yang bawasannya secara simultan atau secara bersama memiliki pengaruh antara variabel Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah KC Palembang Sudirman.

Hasil penelitian memberikan dampak positif yakni Layanan *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pemulihan layanan yang dilakukan pihak bank kepada nasabah akan diikuti dengan kepuasan nasabah, karena Layanan *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri dapat menumbuhkan persepsi nasabah bahwa produk dan layanan yang diberikan bank tersebut memiliki norma yang

⁷³ Pijai “pengaruh bukti fisik, keandalan daya tanggap, jaminan dan empati pelayanan ATM (automatic teller machine) Bank syariah indonesia terhadap kepuasan mahasiswa perbankan UIN STS Jambi tahun 2017-2020”, universitas islam negeri sultan thaha saifuddin jambi, 2021

sesuai dengan harapan sehingga nasabah merasa puas dengan produk dan layanan tersebut.

Hal tersebut didukung oleh *Unified Theory of Acceptanca and Use of Tecnology* (UTAUT) atau Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu yang menyatakan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dapat dipengaruhi oleh *Performance Expectancy* (Harapan Kerja), *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Social), dan *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas). Yang artinya nasabah akan menanggapi keseluruhan mengenai layanan *Mobile Banking* dan layanan Anjungan Tunai Mandiri yang diberikan karyawan bank sehingga layanan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi bank.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh M. Somadi, Havis Aravik, Choirunnisak (2021)⁷⁴ yang menyatakan bahwa *Mobile Banking* dan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

F. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Tabel 4.19
Rekap Hasil Penelitian

No	Hipotesis	Hasil Penelitian	Keterangan
1	H1 : Layanan <i>Mobile Banking</i>	Layanan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh positif dan	Diterima

⁷⁴ M.Somadi, Havis Aravik, Dan Choirunnisa, "Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Palembang Simpang Patal. Vol. 1, No. 2, 2021.

	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan nilai t hitung $>$ t tabel sebesar $4,061 > 1,66071$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.	
2	H2 : Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan nilai t hitung $>$ t tabel sebesar $5,244 > 1,66071$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.	Diterima
3	H3 : Layanan <i>Mobile Banking</i> dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Layanan <i>Mobile Banking</i> dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan nilai F hitung $>$ F tabel sebesar $66,475 > 3,091$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.	Diterima

Sumber : data diolah peneliti 2022

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, komponen kerumitan yang telah diputuskan dan analisis data yang telah diolah serta dengan hasil dari pembahasan yang dipaparkan pada bab sebelumnya, beberapa kesimpulan dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam memilih bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.
2. Variabel Layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dalam memilih bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.
3. Variabel Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (X1) dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (X2) secara silmultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan. Maka peneliti mengemukakan beebraapa saran dan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia Palembang Sudirman

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi BSI KC Palembang Sudirman dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi *mobile banking*, dan layanan ATM agar

terciptanya kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.

2. Bagi Akademisi / UIN Raden Fatah Palembang

Diharapkan penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya mengenai layanan aplikasi *Mobile Banking* dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri terhadap Kepuasan Nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti juga merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel-variabel lain untuk melihat pengaruh apa saja yang dapat menimbulkan kepuasan nasabah untuk menggunakan layanan aplikasi *Mobile Banking* dan layanan Anjungan Tunai Mandiri. Penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Rusmana et al, 2012, “The Future Of Organizational Communication In The Industrial Era 4.0 Book, (Jawa Barat: Universitas Padjajaran).
- Aldy Purnomo Rochmat, 2017 ”Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS”, (Ponorogo: CV. Wade Group).
- Ali Usman Teuku. 2022 “Analisis (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tecnology*) Dalam Peningkatan Penggunaan Layanan Transaksi Digital Bank Mandiri Pada Masa Pandemi Covid-19”. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*. Vol 4. No 9.
- Andela Melfi, 2020 “ Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Universita IAIN Metro.
- Asra Abuzar dan Prasetyo Achmad. 2015, “Pengambilan Sampel dalam Penelitian Survei”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bank Indonesia, 2018 “ Pedoman Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum “. *Direktorat Penelitian Dan Pengaturan Perbankan*.
- Bank Sentral, Diakses Pada Tanggal 15 Februari 2022
[Http://Banksentral.Com/Kelebihan-Dan-Kekurangan-ATM-SMS-Banking-Mobile-Banking-Dan-Internet-Banking](http://Banksentral.Com/Kelebihan-Dan-Kekurangan-ATM-SMS-Banking-Mobile-Banking-Dan-Internet-Banking).

Departemen, Agama RI, Mushaf Al-Qur'an Dan Tajwid Dan Terjemahan, 2017 (Solo, Abyan).

Durah Nabila Zahra 2019, “*Pengaruh Kewajiban Moral dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha*”, Jurnal Nominal, Vol.8, No.1.

Evelyna Feby. 2021 ”Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Digital Banking* Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen”. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*. Vol 8. No 2.

Febriani Rizki, 2017 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar”, (Skripsi Ekonomi Uin Aladdin Makassar.

Ghozali Imam, 2013, “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21Edisi Ketujuh, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hadi Novi Syamsul, 2015 ”Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*,” Jurnal (Jakarta: Universitas Islam Indonesia).

Halil Khusairi,2018 “*Hukum Perbankan Syariah*’, Al-Qisthu, Vol 13, No.1.

Harahap Zakaria, 2020, “ Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih”. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*. Vol. 6. No 1.

- Herlin Vivi, 2019 “*Paduan Praktis Mengelola Data Kuisisioner menggunakan SPSS*”, (Jakarta: PT. Elex Mediaa Komputondo.
- Husna Nurul, 2019, “Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda, “ *Skripsi* (Aceh: UIN AR-RANIRY)
- Indah Febriana Nina, 2017, “Analisis Kialitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung”, An Nisbah. Vol.03, No.1.
- Kasmir, 2013 “*Dasar-Dasar Perbanka*”, (Jakarta: Rajawali Press)
- Kelana Asnawi Said dan Wijaya Chandra, 2015 “ Riset Keuangan Pengujian-pengujian Empiris”, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama).
- Kelana Asnawi Said dan Wijaya Chandra, 2015“ Riset Keuangan Pengujian-pengujian Empiris”, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama).
- Kimoro Tofan, Putra. 2016“ Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah. Fakultas Dan Bisnnis Islam Jurusan Ilmu Ekonomi Islam Universitas Islam Negri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- M.Somadi, Aravik Havis, Dan Choirunnisa, 2021 “*Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Simpall Patal*. Vol.1, No.2.

Maulana Rian, 2018 “, Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*”.
Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, Vol 02 No 02.

Nurdany Achmad, 2021 “*Analisis Pengaruh Rasio Keuangan Rentabilitas Terhadap Pendapatan Margin Murabahah Bank Syariah*”, Khazanah, Vol.5, No.1.

Nuritomo Dan Totok, 2017 “*Bank Dan Lembaga Keuangan Lain Edisi Ke 3*”.
Jakarta: Salemba Empat,

Pijai, 2021, “pengaruh bukti fisik, keandalan daya tanggap, jaminan dan empati pelayanan ATM (automatic teller machine) Bank syariah indonesia terhadap kepuasan mahasiswa perbankan UIN STS Jambi tahun 2017-2020”, universitas islam negeri sultan thaha saifuddin jambi.

Putra, Tofan Kimoro, 2018.” Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ilmu Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Putri Septia Sismi, 04 Januari 2022, Wawancara Karyawan BSI KC Palembang
Sudirman.

R. Latumaerissa Julius, 2016 “*Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*” (Makasar: Salemba Empat).

- Rangkuti Freddy, 2013, "*Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*". Jakarta: Granmediapustaka Utama.
- Ronaldo Rizal, 2019, "Pengaruh Inflasi dan Tingkat Pengangguran Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Makro di Indonesia", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 21, No.2.
- Sari Lubis Delisma, 2017 "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM Bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan)", Vol 3. No 1.
- Sriwidodo Untung, 2018, "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Volume 10, Nomor 2.
- Sugiyono, 2016 "Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta).
- Sunu Pratama Bagas 2017 "*Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Produk Kartu Perdana Telkomsel*," *Jurnal Manajemen*. Vol.3, No.3.
- Supriyono Maryanto, 2015, "Buku Pintar Perbankan".(Jakarta: Graha Ilmu)
- Susanto Herry Susanto 2013, Dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Syarif Maulana Ade, 2018, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt.Toi", *Jurnal Ekonomi Volume* , No 2.

Tafsir Quran “Surah Al-Baqarah ayat 83, Diakses tanggal 12 maret 2022”,

<https://www.tokopedia.com/s/quran/al-baqarah/ayat-83> .

Tafsir Quran. Diakses tanggal 12 Februari 2022 “Surah Al-Insyirah”,

<http://tafsir.com/94-al-insyirah>.

Tarjo, 2019 “Metode Penelitian”, (Sieman: CV. Budi Utama)

Tjiptono Fandy, 2014 “*Pemasaran Jasa*”, (Malang: Bayu Media).

Virgian Pramesti Anggita. 2020, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Bri Syariah Kcp Ajibarang”. Iain Purwokerto.

W.Arthana Yudhi, Rukhviyanti Novi, 2019 “Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*: Model Kombinasi *Technology Acceptance Model* (TAM) Dan *Theory OF Planned Bhavior* (TPB)” *Jurnal Informasi*, Vol. VII No.1.

Web Bank Syariah Indonesia, Pada tanggal 25 Juni 2022, diakses dari

<http://ir.BankBSI.co.id/corporate-history.html>.

Yuliaty Tetty, 2019 “Pengaruh Kualitas Layanan Interner Banking Dan Brand Equity Terhadap Kepuasn Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kep Medan Aksara,“ *Jurnal Of Business And Banking*, Volume 1, Nomor 1.

Yusri, 2016, “*Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa*”,

(Yogyakarta: CV.Budi Utama.

Yusuf Muhammad & Daris Lukman, 2018, “*Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*”, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press).

Zulmaizar M. Mulzani, 2019 “ pengaruh kualitas pelayanan ATM terhadap kepuasan nasabah bank mandiri kantor cabang pembantu (KCP) polewati mandair kec.woonomulyo”, jurnal penelitian hukum ekonomi syariah, vol 4, no. 1.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking*, Dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Yth.

Bapak/Ibu Semua Nasabah

Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman

Di Tempat

Dengan hormat saya sampaikan bahwa sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, setiap mahasiswa diwajibkan untuk menyusun skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, saya bermaksud untuk menyusun skripsi melalui penelitian dengan memilih judul; “**Pengaruh Layanan Aplikasi *Mobile Banking*, Dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman**”. Dalam rangka penelitian tersebut, kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian terlampir.

Nama : Tentia Amelia
NIM : 1830603252
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN Raden Fatah Palembang

Informasi yang diterima kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk :

Berikan tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan :

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : : Laki-laki : Perempuan
3. Usia : : 18-22 Tahun : 23-27 Tahun
 : 28-32 Tahun : > 32 Tahun
4. Pekerjaan : : Pelajar/Mahasiswa : PNS
 : Ibu Rumah Tangga : Wiraswasta
 : TNI/PORLI : Lainnya
5. Penghasilan Perbulan : < Rp.1.000.000
 Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000
 Rp.2.000.000 – Rp.3.000.000
 > Rp.3.000.000
6. Lama Menjadi Nasabah : : < 1 Tahun : 1-2 Tahun
BSI KCP Sudirman : 3-4 Tahun : > 4 Tahun

2. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Berikan tanggapan dengan memberi tanda centang (✓) pada kolom yang disediakan sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara(i), dengan kriteria. Pastikan semua pernyataan terisi.
2. Huruf-huruf pada bagian atas tabel mengandung makna :
 - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 - 2 = Tidak Setuju (TS)
 - 3 = Netral (N)
 - 4 = Setuju (TS)
 - 5 = Sangat Setuju (SS)

3. DAFTAR PERNYATAAN

I. Variabel *Layanan Mobile Banking* (X1)

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Isi Layanan						
1.	Saya sangat memahami isi layanan yang ada di aplikasi <i>mobile banking</i> .					
2.	Desain tampilan layar aplikasi sangat menarik dan mudah di mengerti sehingga tidak membingungkan ketika nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman menggunakannya.					
3.	Fitur layanan aplikasi <i>mobile banking</i> yang beragam pelayanan sehingga memudahkan nasabah bertransaksi.					
Kemudahan Layanan						
4.	Penggunaan layanan <i>mobile banking</i> dapat di oprasikan dengan mudah oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman.					
5.	Saya dapat menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking</i> setiap saat sepanjang hari.					
6.	Aplikasi <i>mobile banking</i> menyediakan layanan secara cepat dan tepat.					
Daya Tarik Layanan						
7.	Saya menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking</i> karena menyediakan informasi yang saya butuhkan selama saya melakukan transaksi perbankan.					
8.	Dalam transaksi perbankan saya sangat tergantung dengan <i>mobile banking</i> .					
9.	Saya menggunakan layanan <i>mobile banking</i> karena pengaruh trend saat ini.					
Keamanan Layanan						
10.	Saya merasa aman menggunakan layanan aplikasi <i>mobile banking</i> dalam bertransaksi.					
11.	Layanan keamanannya sangat tinggi sehingga tidak pernah terjadi kasus pembobolan data.					
12.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> .					

II. Layanan Anjungan Tunai Mandiri / ATM (X2)

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Pelayanan yang diberikan						
1.	Saya merasa sangat puas menggunakan layanan ATM.					
2.	Saya bias menggunakan layanan ATM kapan saja tanpa harus perlu datang ke bank.					
3.	ATM menyediakan layanan transaksi yang cepat dan tepat.					
Respon Petugas						
4.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan.					
5.	Kenyaman dan keamanan nasabah sangat lebih diutamakan.					
6.	Kemauan para petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan nasabah.					
Fasilitas						
7.	Fasilitas ruangan ATM yang aman dan nyaman.					
8.	Desain ruangan ATM yang minimalis .					
9.	Tempat parkir yang tersedia sangat memadai.					
Memahami Kebutuhan Nasabah						
10.	Layanan ATM sangat memahami kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesi KC Palembang sudirman.					
11.	Layanan ATM sangat bermanfaat dan berguna bagi nasabah Bank Syariah Indonesi KC Palembang sudirman.					
12.	Layanan mesin ATM yang mudah untuk ditemui keberadaannya.					

III. Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Nilai				
		STS	TS	N	S	SS

		1	2	3	4	5
Kesesuaian Harapan						
1.	Saya merasa puas terhadap produk yang di Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman.					
2.	Saya merasa puas dengan jaminan keamanan yang di berikan oleh pelayanan.					
3.	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman.					
4.	Produk yang diberikan oleh BSI KCP Sudirman memenuhi keinginan nasabah.					
Minat Berkunjung Kembali						
5.	Saya akan konsisten menggunakan produk Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.					
6.	Saya tertarik untuk melakukan transaksi selanjutnya di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.					
7.	Pelayanan yang diberikan sangat memuaskan.					
8.	Saya akan terus menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman.					
Kesediaan Merekomendasikan						
9.	Saya menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan BSI KCP Sudirman karena sangat membantu nasabah dalam bertransaksi.					
10.	Saya akan mengatakan hal yang positif mengenai layanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman.					
11.	Saya menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan BSI KCP Sudirman karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.					
12.	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk yang di tawarkan Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman karena pelayanan yang memuaskan.					

LAMPIRAN 2

SURAT IZIN PENELITIAN



PT. Bank Syariah Indonesia
 KC Palembang Sudirman
 Jl. Jendral Sudirman KM.3.5
 Palembang 30127
 Telp. 0711 - 315999

Palembang, 27 April 2022
 Nomor : 02/1161-3/016

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

Hal : Izin Penelitian
 Ref : Surat UIN No.B-/Un.09/V1.1/PP.009/12/2021 dan No.B-668/Un.09/V1.1/PP.009/003/20022
 Perihal Permohonan Izin Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Merujuk referensi tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan praktik kerja/magang mahasiswa dapat kami setujui dengan data sebagai berikut:

No.	Nama	NIM	Jurusan/Program Studi	Waktu Penelitian
1	Tentia Amelia	1830603252	Perbankan Syariah	09 Mei 2022 s.d 09 Juni 2022
2	Sri Mulyani	1820603133	Perbankan Syariah	09 Mei 2022 s.d 09 Juni 2022

Selanjutnya kami sampaikan peserta magang wajib mematuhi ketentuan atau peraturan di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman sebagai berikut:

- 1) Peserta harus mematuhi UU Perbankan No.10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Indonesia yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
- 2) Peserta harus mematuhi SPO HC perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Quisioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi; program studi
- 3) S1-S3 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa menengah kejuruan/diploma.
- 4) Peserta hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarluaskan kepada pihak lain.
- 5) Peserta tidak diperkenankan menyalin (*fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
- 6) Peserta akan dibawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
- 7) Setelah melaksanakan magang peserta menyerahkan 1(satu) buah *copy* hasil magang yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Indonesia
- 8) Peserta wajib menandatangani Surat Pernyataan bermaterai (terlampir)
- 9) Sebelum melaksanakan magang, peserta wajib melakukan minimal Swab Antigen dan mematuhi *protokol* kesehatan selama pelaksanaan magang

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama kami ucapkan terima kasih.

 **Bank Syariah Indonesia**
Kantor Cabang Palembang Sudirman



Yudi Krisnanda Putra
 Branch Operations & Service Manager

LAMPIRAN 3

DATA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan Perbulan	Lama Menjadi Nasabah
1.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
2.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
3.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	3-4 tahun
4.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
5.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
6.	Laki-laki	23-27	Mahasiswa/ Pelajar	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	< 1 tahun
7.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
8.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
9.	Laki-laki	18-22	Lainnya	>Rp. 3.000.000	< 1 tahun
10.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
11.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
12.	Perempuan	18-22	PNS	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
13.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun

14.	Laki-laki	23-27	Mahasiswa/ Pelajar	>Rp. 3.000.000	1-2 tahun
15.	Laki-laki	23-27	Wiraswasta	>Rp. 3.000.000	< 1 tahun
16.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	1-2 tahun
17.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	< 1 tahun
18.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
19.	Laki-laki	23-27	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
20.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
21.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	1-2 tahun
22.	Perempuan	28-32	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
23.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
24.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
25.	Perempuan	23-27	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
26.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	1-2 tahun
27.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	1-2 tahun
28.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
29.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun

30.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
31.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
32.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
33.	Laki-laki	28-32	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	3-4 tahun
34.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
35.	Laki-laki	23-27	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
36.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
37.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
38.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	1-2 tahun
39.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	1-2 tahun
40.	Perempuan	23-27	Ibu rumah tangga	>Rp. 3.000.000	tahun
41.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
42.	Laki-laki	23-23	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
43.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	1-2 tahun
44.	Laki-laki	> 32	Lainnya	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
45.	Laki-laki	23-27	Lainnya	>Rp.3.000.000	>4 tahun
46.	Laki-laki	>32	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	>4 tahun

47.	Perempuan	18-22	Lainnya	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
48.	Laki-laki	>32	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
49.	Perempuan	23-27	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
50.	Laki-laki	>32	Lainnya	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
51.	Perempuan	>32	PNS	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
52.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
53.	Perempuan	>32	Ibu rumah tangga	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
54.	Perempuan	>32	Lainnya	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	< 1 tahun
55.	Laki-laki	>32	Lainnya	>Rp.3.000.000	>4 tahun
56.	Perempuan	23-27	Wiraswasta	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	1-2 tahun
57.	Laki-laki	>32	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
58.	Laki-laki	18-22	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
59.	Perempuan	23-27	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
60.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
61.	Perempuan	23-27	Wiraswasta	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
62.	Laki-laki	23-27	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	1-2 tahun
63.	Laki-laki	23-27	Lainnya	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	1-2 tahun
64.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
65.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun

66.	Perempuan	23-27	Lainnya	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	1-2 tahun
67.	Perempuan	18-22	Lainnya	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
68.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
69.	Laki-laki	18-22	TNI/POLRI	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
70.	Laki-laki	23-27	Lainnya	< Rp.1.000.000	>3 tahun
71.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
72.	Perempuan	23-27	Lainnya	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	1-2 tahun
73.	Laki-laki	18-22	Wiraswasta	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	< 1 tahun
74.	Laki-laki	18-22	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	2-3 tahun
75.	Laki-laki	28-32	Mahasiswa/ Pelajar	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	< 1 tahun
76.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	1-2 tahun
77.	Laki-laki	>32	Lainnya	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
78.	Laki-laki	23-27	Wiraswasta	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
79.	Perempuan	18-22	Lainnya	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	3-4 tahun
80.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
81.	Perempuan	23-27	Lainnya	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	1-2 tahun
82.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	>Rp.3.000.000	< 1 tahun

83.	Laki-laki	23-27	Wiraswasta	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
84.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
85.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
86.	Laki-laki	18-22	Wiraswasta	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
87.	Perempuan	18-22	PNS	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	< 1 tahun
88.	Laki-laki	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
89.	Perempuan	18-22	Mahasiswa/ Pelajar	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
90.	Laki-laki	23-27	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	1-2 tahun
91.	Laki-laki	18-22	Wiraswasta	< Rp.1.000.000	3-4 tahun
92.	Laki-laki	18-22	Wiraswasta	< Rp.1.000.000	< 1 tahun
93.	Laki-laki	18-22	Lainnya	>Rp.3.000.000	< 1 tahun
94.	Laki-laki	18-22	TNI/POLRI	> Rp.3.000.000	3-4 tahun
95.	Perempuan	18-22	Lainnya	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	3-4 tahun
96.	Laki-laki	23-27	Wiraswasta	>Rp.3.000.000	>4 tahun
97.	Perempuan	23-27	Wiraswasta	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	< 1 tahun
98.	Laki-laki	23-27	Lainnya	>Rp.3.000.000	3-4 tahun
99.	Laki-laki	23-27	Wiraswasta	Rp.1.000.000 – Rp. 2.000.000	< 1 tahun
100.	Laki-laki	23-27	Lainnya	< Rp.1.000.000	< 1 tahun

LAMPIRAN 4

DAFTAR SELURUH HASIL JAWABAN RESPONDEN

No	<i>Mobile banking (X1)</i>												Total X1
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	
1	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	52
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	52
4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	51
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	52
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	44
8	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	50
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	5	4	4	5	3	5	5	5	2	5	5	5	53
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	49
12	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	49
13	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	51
14	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	55
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	47
17	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	48
18	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	56
19	3	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	52
20	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	54
21	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	53
25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
27	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	48
28	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	53
29	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
31	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	3	45
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	54
33	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	53
34	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	54

75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
76	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
78	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	55
79	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	56
80	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	49
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	52
84	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	53
85	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	53
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
88	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	55
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
91	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	55
92	3	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	4	43
93	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	57
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
95	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	53
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
97	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
98	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
99	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	55
100	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	52

78	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	57
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
80	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	51
81	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	45
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	56
84	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	57
85	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	49
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
88	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	54
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
90	3	3	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	43
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
92	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	41
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
95	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	54
96	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58
97	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	52
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
99	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	54
100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56

No	Kepuasan Nasanah (Y)												Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	
1	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	54
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	54
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	44
8	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	48
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5	48
11	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
13	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	55
14	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	55
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	56
17	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	46
18	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	46
19	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	50
20	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	57
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	57
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
24	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	56
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
27	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	45
28	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	52
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	49
32	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	52
33	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	50
34	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	54
35	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	56
36	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	44
37	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	55

78	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	56
79	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	57
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
81	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	42
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
84	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	57
85	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	51
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
88	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	53
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
90	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	52
91	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	56
92	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	39
93	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	52
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
95	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	54
96	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	57
97	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	52
98	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	55
99	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	56
100	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	51

	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.003	.003	.000	.000	.000	.000	.024	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Mean	Pearson Correlation	.633*	.720*	.694*	.664*	.684*	.757*	.736*	.742*	.552*	.726**	.594**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

X2.07	Pearson Correlation	.349*	.359*	.522*	.498*	.421*	.540*	1	.464*	.449*	.368**	.513**	.428**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.08	Pearson Correlation	.300*	.488*	.437*	.563*	.488*	.385*	.464*	1	.517*	.402**	.480**	.608**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.09	Pearson Correlation	.408*	.310*	.429*	.326*	.387*	.452*	.449*	.517*	1	.553**	.602**	.560**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	.401*	.272*	.320*	.248*	.297*	.400*	.368*	.402*	.553*	1	.618**	.677**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.001	.013	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.11	Pearson Correlation	.491*	.351*	.509*	.347*	.325*	.428*	.513*	.480*	.602*	.618**	1	.672**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.12	Pearson Correlation	.386*	.379*	.398*	.421*	.325*	.380*	.428*	.608*	.560*	.677**	.672**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Mean	Pearson Correlation	.746*	.734*	.779*	.725*	.751*	.717*	.679*	.710*	.689*	.629**	.723**	.709**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

Y.0 7	Pearson Correlati on	.526 [*]	.423 [*]	.656 [*]	.406 [*]	.464 [*]	.476 [*]	1	.557 [*]	.443 [*]	.432 ^{**}	.623 ^{**}	.472 ^{**}	.720 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.0 8	Pearson Correlati on	.488 [*]	.486 [*]	.538 [*]	.534 [*]	.512 [*]	.661 [*]	.557 [*]	1	.605 [*]	.536 ^{**}	.553 ^{**}	.679 ^{**}	.798 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.0 9	Pearson Correlati on	.522 [*]	.495 [*]	.451 [*]	.412 [*]	.589 [*]	.566 [*]	.443 [*]	.605 [*]	1	.581 ^{**}	.684 ^{**}	.575 ^{**}	.775 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.1 0	Pearson Correlati on	.430 [*]	.482 [*]	.384 [*]	.502 [*]	.528 [*]	.612 [*]	.432 [*]	.536 [*]	.581 [*]	1	.455 ^{**}	.562 ^{**}	.724 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.1 1	Pearson Correlati on	.586 [*]	.603 [*]	.537 [*]	.478 [*]	.632 [*]	.556 [*]	.623 [*]	.553 [*]	.684 [*]	.455 ^{**}	1	.635 ^{**}	.819 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y.1 2	Pearson Correlati on	.594 [*]	.667 [*]	.539 [*]	.502 [*]	.481 [*]	.497 [*]	.472 [*]	.679 [*]	.575 [*]	.562 ^{**}	.635 ^{**}	1	.801 ^{**}
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Me an	Pearson Correlati on	.731 [*]	.740 [*]	.723 [*]	.680 [*]	.737 [*]	.740 [*]	.720 [*]	.798 [*]	.775 [*]	.724 ^{**}	.819 ^{**}	.801 ^{**}	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														

b. Uji Reabilitas

1. Mobile Banking

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.01	47.7600	23.982	.542	.887
X1.02	47.6500	23.684	.655	.880
X1.03	47.5800	24.024	.628	.882
X1.04	47.5300	24.252	.595	.884
X1.05	47.5400	24.029	.599	.883
X1.06	47.4900	23.949	.710	.878
X1.07	47.5600	23.926	.682	.879
X1.08	47.6700	23.476	.680	.879
X1.09	47.6900	24.337	.442	.894
X1.10	47.5400	23.746	.667	.880
X1.11	47.6900	24.398	.504	.889
X1.12	47.5300	24.029	.580	.884

2. Layanan Anjungan Tunai Mandiri

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.913	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.01	48.4800	27.040	.678	.905
X2.02	48.4400	27.582	.669	.906
X2.03	48.4500	27.018	.721	.903
X2.04	48.4500	27.462	.657	.906
X2.05	48.3700	27.387	.690	.905
X2.06	48.4200	28.004	.654	.906
X2.07	48.3600	28.677	.616	.908
X2.08	48.4300	27.965	.644	.907
X2.09	48.5100	28.030	.619	.908
X2.10	48.4200	29.054	.561	.910
X2.11	48.4100	28.285	.667	.906
X2.12	48.3900	28.362	.651	.907

3. Kepuasan Nasabah

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.929	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.01	47.5400	27.887	.676	.924
Y.02	47.5400	27.584	.684	.923
Y.03	47.5300	27.807	.665	.924
Y.04	47.5300	28.454	.620	.926
Y.05	47.6900	27.287	.675	.924
Y.06	47.5800	27.781	.685	.923
Y.07	47.5800	27.680	.660	.924
Y.08	47.6000	26.808	.747	.921
Y.09	47.6600	27.015	.721	.922
Y.10	47.6200	27.632	.663	.924
Y.11	47.6400	26.738	.775	.920
Y.12	47.5000	27.222	.756	.921

LAMPIRAN 6
UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30858939
Most Extreme Differences	Absolute	.138
	Positive	.119
	Negative	-.138
Test Statistic		.138
Asymp. Sig. (2-tailed)		.127 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

b. Uji Linieritas

1. Kepuasan Nasabah**Mobile Banking*

Case Processing Summary						
	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan_Nasabah * Mobile_Banking	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Report			
Kepuasan_Nasabah			
Mobile_Banking	Mean	N	Std. Deviation
3.00	3.7767	3	.69256
3.58	3.1650	2	.12021
3.67	3.6700	1	.
3.75	3.8333	3	.36019
3.83	4.4200	1	.
3.92	4.2925	4	.67248
4.00	4.0062	13	.16855
4.08	3.8920	10	.33707
4.17	4.3950	4	.42712
4.25	4.5400	2	.05657
4.33	4.3343	7	.36868
4.42	4.4078	9	.34734
4.50	4.5357	7	.13624
4.58	4.5425	8	.12759
4.67	4.4850	6	.34402
4.75	4.6667	3	.30370
4.83	4.7500	5	.43301
4.92	4.2500	2	.46669
5.00	4.9250	10	.16874
Total	4.3259	100	.47513

ANOVA Table							
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Kepuasan_Nasabah * Mobile_Banking	Between Groups	(Combined)	13.839	18	.769	7.318	.000
		Linearity	10.249	1	10.249	97.549	.000
		Deviation from Linearity	3.590	17	.211	2.010	.020
	Within Groups		8.510	81	.105		
	Total		22.349	99			

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan_Nasabah * Mobile_Banking	.677	.459	.787	.619

2. Kepuasan Nasabah* Anjungan Tunai Mandiri

Case Processing Summary						
	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan_Nasabah * ATM	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Report			
Kepuasan_Nasabah			
ATM	Mean	N	Std. Deviation
2.92	4.1700	1	.
3.00	3.0000	1	.
3.42	3.2500	1	.
3.50	3.4200	1	.
3.58	4.0000	2	.46669
3.67	4.3350	2	.94045
3.75	3.6250	2	.17678
3.83	4.0000	1	.
3.92	3.8750	2	.17678
4.00	3.9333	15	.21566
4.08	4.0000	5	.15636
4.17	4.4700	3	.47571
4.25	4.2500	3	.29816
4.33	4.2075	4	.80818
4.42	4.2500	4	.24345
4.50	4.4555	11	.16428
4.58	4.3160	5	.40309
4.67	4.4300	6	.26533
4.75	4.6500	5	.10932
4.83	4.8125	4	.12500
4.92	4.5500	5	.36152
5.00	4.8041	17	.30075
Total	4.3259	100	.47513

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Nasabah * ATM	Between Groups	(Combined)	14.331	21	.682	6.639	.000
		Linearity	11.319	1	11.319	110.114	.000
		Deviation from Linearity	3.012	20	.151	1.465	.119
	Within Groups		8.018	78	.103		
	Total		22.349	99			

Measures of Association				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan_Nasabah * ATM	.712	.506	.801	.641

c. Uji Multikolinieritas

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ATM, Mobile_Banking ^b		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.578	.569	.31175
a. Predictors: (Constant), ATM, Mobile_Banking				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.922	2	6.461	66.475	.000 ^b
	Residual	9.428	97	.097		
	Total	22.349	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah						
b. Predictors: (Constant), ATM, Mobile_Banking						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
		1	(Constant)	.596			.328	
	Mobile_Banking	.389	.096	.362	4.061	.000	.547	1.830
	ATM	.465	.089	.468	5.244	.000	.547	1.830
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah								

Collinearity Diagnostics ^a						
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Mobile_Banking	ATM
1	1	2.990	1.000	.00	.00	.00
	2	.006	22.054	.96	.08	.26
	3	.004	29.170	.04	.92	.73
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah						

d. Uji heterokedastisitas

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ATM, Mobile_Banking b		Enter
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.095 ^a	.009	-.011	.22548
a. Predictors: (Constant), ATM, Mobile_Banking				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.045	2	.023	.443	.643 ^b
	Residual	4.931	97	.051		
	Total	4.976	99			
a. Dependent Variable: RES2						
b. Predictors: (Constant), ATM, Mobile_Banking						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.429	.237		1.813	.073
	Mobile_Banking	-.040	.069	-.080	-.582	.562
	ATM	-.010	.064	-.021	-.155	.877
a. Dependent Variable: RES2						

Residuals Statistics^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.1568	4.8638	4.3259	.36128	100
Residual	-.92027	.90373	.00000	.30859	100
Std. Predicted Value	-3.236	1.489	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.952	2.899	.000	.990	100

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

LAMPIRAN 7

ANALISIS LINIER BERGANDA DAN UJI HIPOTESIS

1. Analisis Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.596	.328		1.821	.072		
	Mobile_Banking	.389	.096	.362	4.061	.000	.547	1.830
	ATM	.465	.089	.468	5.244	.000	.547	1.830

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

2. Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.922	2	6.461	66.475	.000 ^b
	Residual	9.428	97	.097		
	Total	22.349	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), ATM, Mobile_Banking

3. Uji Parsial (T)

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.596	.328		1.821	.072		
	Mobile_Banking	.389	.096	.362	4.061	.000	.547	1.830
	ATM	.465	.089	.468	5.244	.000	.547	1.830


a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

4. Uji Determinasi (R)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.578	.569	.31175
a. Predictors: (Constant), ATM, Mobile_Banking				

LAMPIRAN 8

SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING


**UIN
RADEN FATAH
PALEMBANG**

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 UIN RADEN FATAH PALEMBANG TENTANG DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI DAN TUGAS AKHIR
 Nomor : B-823/Un.09/VII/PP.00.9/12/2021

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
 DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka kelancaran penyusunan Skripsi dan Tugas Akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang perlu menunjuk dosen pembimbing Skripsi dan Tugas Akhir yang dituangkan dalam keputusan Dekan;

b. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap, mampu dan bertanggung jawab di tunjuk sebagai pembimbing Skripsi dan Tugas Akhir;

Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;

3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 Tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang Menjadi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

5. Peraturan Menteri Agama Nomor 62 Tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

6. Peraturan Menteri Agama Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN RADEN FATAH PALEMBANG TENTANG DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI DAN TUGAS AKHIR

KESATU : Menunjukan nama-nama di bawah ini sebagai Dosen Pembimbing Skripsi dan Tugas Akhir:

1. **Melis, S.E.I., M.E.Sy.**

2. **Tariza Putri Ramayanti, SE., M.Si.**

Terhadap Mahasiswa:

Nama : **Tentia Amelia**

NIM : 1830603252

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : S1 Perbankan Syariah


Judul Skripsi/ Tugas Akhir : Pengaruh Layanan Aplikasi Mobile Banking dan Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman


KEDUA : Masa penulisan Skripsi dan Tugas Akhir adalah 6 (enam) bulan terhitung tanggal SK ini dikeluarkan, apabila dalam satu semester mahasiswa yang bersangkutan tidak mampu menyelesaikan maka judul Skripsi dan Tugas Akhir tersebut dianggap hangus dan diganti judul yang lain.

KETIGA : Kepada Dosen Pembimbing Skripsi dan Tugas Akhir tersebut agar menyediakan waktu untuk konsultasi dan memberikan bimbingan kepada mahasiswa

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan Dalam keputusan ini maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Palembang
 pada tanggal, 29 Desember 2021


 Hari Janaidi
 Dekan



Tembusan:

1. Prodi

2. Mahasiswa

3. Arsip

LAMPIRAN 8

DAFTAR RIWAYAT HIDUP DATA PRIBADI



Nama : Tentia Amelia

Nim : 1830603252

Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 20 Agustus 2000

Jenis kelamin : Perempuan

Alamat : Jln. Rio Miji, Dusun II Babat Banyuasin, Kec. Babat Supat, Kab. Musi Banyuasin

Email : tentiaamelia08@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

- | | |
|---|-------------|
| 1. TK Mekar Sari Sungai Lilin | 2005 - 2006 |
| 2. SD Negeri 1 Babat Banyuasin | 2006 - 2012 |
| 3. SMP Negeri 1 Babat Supat | 2012 - 2015 |
| 4. SMA Negeri 1 Babat Supat | 2015 - 2018 |
| 5. S1 Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang | 2018 - 2022 |

Pengalaman Organisasi :

1. Himpunan Mahasiswa S1 Perbankan Syariah
2. Pusat Kajian Ekonomi Islam
3. Ikatan Mahasiswa Musi Banyuasin