

**PENGARUH LAYANAN *SELF SERVICES TECHNOLOGY* TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK  
SYARIAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KELURAHAN  
PURWANEGARA)**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk  
Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**Oleh:**

**ELSA ROSALIA**

**NIM. 1817202102**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO**

**2022**

**PENGARUH LAYANAN *SELF SERVICES TECHNOLOGY* TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK  
SYARIAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KELURAHAN  
PURWANEGARA)**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk  
Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**Oleh:**

**ELSA ROSALIA**

**NIM. 1817202102**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO**

**2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Elsa Rosalia

NIM : 1817202102

Jenjang : S.1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 19 April 2022

Saya yang menyatakan,

Elsa Rosalia



NIM. 1817202102



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH LAYANAN *SELF SERVICES TECHNOLOGY* TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK  
SYARIAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KELURAHAN  
PURWANEGARA)**

Yang disusun oleh Saudara **Elsa Rosalia NIM 1817202102** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **27 April 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Yoiz Shofwa Shofrani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027

Sekretaris Sidang/Penguji

Ubaidillah, S.E., M.E.I  
NIP. 19880924 201903 1 008

Pembimbing Penguji

H. Sochimih, Lc., M.Si.  
NIP. 19691009 200312 1 001

Purwokerto, 11 Mei 2022

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan



**Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag.**

NIP. 19730921 200212 1 004



## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Purwokerto.

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Elsa Rosalia yang berjudul:

**Pengaruh Layanan *Self Services Technology* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Perbankan Syariah (S.E.).

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

Purwokerto, 19 April 2022

Pembimbing,



H. Sochimim, Lc., M.Si.

NIP. 19691009 200312 1 001

**MOTTO**  
**“Setiap Kesulitan Selalu Ada Kemudahan, Setiap Masalah Pasti Ada Solusi”**



**PENGARUH LAYANAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK  
SYARIAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KELURAHAN  
PURWANEGARA)**

**Elsa Rosalia**

**NIM.1817202102**

**Email: [elsarosalia142@gmail.com](mailto:elsarosalia142@gmail.com)**

**Jurusan Perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto 2022**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan Era digital saat ini, dimana teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan atau entitas tertentu (khususnya industri perbankan). Perkembangan tersebut telah merubah gaya hidup masyarakat khususnya masyarakat kelurahan purwanegara dalam melakukan transaksi pembelian ataupun pembayaran secara online. Masyarakat kelurahan purwanegara sendiri merupakan masyarakat yang dapat dikategorikan kedalam masyarakat yang melek akan teknologi. Sehingga dengan adanya digitalisasi perbankan melalui *self service technology* ini diharapkan dapat membantu mempermudah transaksi dan kegiatan masyarakat lainnya yang berhubungan dengan perbankan.

Peneliti mengangkat permasalahan mengenai pengaruh layanan *automatic teller machine/ATM*, *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah baik secara parsial (individu) maupun simultan (Bersama-sama). Adapun tujuan dari peneliti ini yaitu untuk mengetahui pengaruh signifikan *automatic teller machine/ATM*, *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan pengambilan sampel dengan Teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *automatic teller machine/ATM* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan *internet banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan *automatic teller machine/ATM*, *mobile banking* dan *internet banking*

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Masyarakat, Automatic Teller machine/ATM, Mobile Banking dan Internet Banking*





**THE INFLUENCE OF SELF SERVICES TECHNOLOGY SERVICES ON  
COMMUNITY SATISFACTION USING SHARIA DIGITAL SERVICES  
(CASE STUDY IN PURWANEGARA KELURAHAN COMMUNITIES)**

**Elsa Rosalia**

**NIM.1817202102**

**Email: [elsarosalia142@gmail.com](mailto:elsarosalia142@gmail.com)**

**Jurusan Perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto 2022**

**ABSTRACT**

This research is motivated by the development of the current digital era, where technology is one of the means that can be used to maximize the performance of certain companies or entities (especially the banking industry). These developments have changed the lifestyle of the community, especially the Purwanegara village community in making online purchases or payments. The Purwanegara kelurahan community itself is a society that can be categorized into a technology literate society. So with the digitalization of banking through self-service technology, it is hoped that it can help facilitate transactions and other community activities related to banking.

The researcher raises the issue of the effect of automatic teller machine/ATM services, mobile banking and internet banking on the satisfaction of the people who use digital Islamic banking services either partially (individually) or simultaneously (together). The purpose of this research is to determine the significant effect of automatic teller machine/ATM, mobile banking and internet banking on people's satisfaction.

This study uses a quantitative approach. By taking samples with purposive sampling technique. The data used is primary data obtained from the results of filling out the questionnaire. In this study using multiple linear regression analysis method. The results showed that partially automatic teller machine/ATM had a significant effect on people's satisfaction, mobile banking had a significant effect on people's satisfaction and internet banking had a significant effect on people's satisfaction. Simultaneously automatic teller machine/ATM, mobile banking and internet banking have a significant effect on the satisfaction of people who use digital Islamic banking services.

**Keywords: Community Satisfaction, Automatic Teller Machine/ATM, Mobile Banking and Internet Banking**

## PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	h	ḥ	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ẓ	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	ẓal	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	ḍ	de (dengan garis di bawah)
ط	ta	t	te (dengan garis di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el

م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
هـ	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

2. **Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.**

عدة	ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. **Ta' marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.**

حكمة	ditulis	hikmah	جزية	ditulis	jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الولايا	Ditulis	Karâmah al-auliyâ
---------------	---------	-------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة لفظر	Ditulis	Zakât al-fîr
-----------	---------	--------------

4. **Vokal Pendek**

َ	fathah	ditulis	a
ِ	kasrah	ditulis	i
ُ	dammah	ditulis	u

5. **Vokal Panjang**

1.	Fathah+ alif	ditulis	a
	جاهلي	ditulis	jâhiliyah
2.	Fathah+ya' mati	ditulis	a
	تانس	ditulis	tansa
3.	Kasrah+ya' mati	ditulis	i

	ك ر ي م	ditulis	karîm
4.	Dammah+wawu mati	ditulis	u
	ف ر و ض	ditulis	furûd

#### 6. Vokal Rangkap

1.	Fathah+ya" mati	ditulis	ai
	ب ي ن ك م	ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	ق و ل	ditulis	Qaul

#### 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أ ن ت م	ditulis	a'antum
أ ع د ت	ditulis	u'iddat

#### 8. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf qomariyah

ال ق ي اس	ditulis	al-qiyâs
-----------	---------	----------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf I (el)-nya.  
syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

ال س م اء	ditulis	As-samâ
-----------	---------	---------

#### 9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئ لفروض	ditulis	Zawi al-furûd
-----------	---------	---------------



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk lulus dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto khususnya jurusan Ekonomi Syari'ah dan untuk kemudian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Sholawat serta salam tidak lupa mari kita panjatkan kepada junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju dunia yang terang benderang ini.

Selesainya skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan para pihak yang telah banyak memberikan do'a, motivasi, dorongan, bimbingan dan semangat kepada saya yang tiada henti, untuk itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.Ag, Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor I UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., Wakil Rektor III UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, M.Si. Selaku ketua jurusan Ekonomi Dan Keuangan Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwoketo.
7. H. Sochimim, Lc., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing, terima kasih karena telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.



8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Segenap Staff Administrasi dan Staff Perpustakaan UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Bu Dwi Estri Astuti selaku Lurah Purwanegara yang telah bersedia berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Segenap Pegawai dan Staff Administrasi Kelurahan Purwanegara yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Orang tua tercinta Bapak Wartoyo dan Ibu Karsinah serta kakak saya Anwar Hidayat. Terima kasih atas motivasi, bimbingan, do'a dan dukungannya serta terima kasih atas semua perhatiannya dan kasih sayang yang telah kalian berikan sampai saat ini.
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syari'ah C 2018 terima kasih yang telah memberikan cerita, dukungan dan motivasi.
14. Dan semua pihak yang telah membantu saya dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan kebaikan kalian mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT. Penulisan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan dan kesalahan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Semoga skripsi saya ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas limpahan rahmat dan karunia yang Allah SWT berikan, karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang selalu mengabulkan doa-doa, meridhai segala urusan dan telah melancarkan skripsi ini hingga selesai
2. Orang tua tercinta, Bapak Wartoyo dan Ibu Ade Karsinah, yang selalu mencurahkan seluruh perhatian, cinta dan kasih sayang, semangat dan motivasi, pengorbanan yang tak dapat tergantikan oleh apapun, serta doa terbaik yang tak pernah putus. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak dan ibu dengan Rahmat-Nya dan selalu diberikan kebahagiaan serta senantiasa dilindungi dan diberi kesehatan serta umur panjang.
3. Segenap Kakak-kakaku Anwar Hidayat, Poniati, Elin Warlina, Aris Hidayat dan seluruh saudara-sodaraku serta keluarga yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan dan senantiasa selalu memberikan kasih sayang, cinta, harapan, motivasi dan semangat, serta do'a yang tiada henti. Semoga kita semua senantiasa mendapatkan Rahmat-Nya.
4. Kepada Yoga Kosepta sebagai partner special saya, terimakasih telah menjadi partner dalam segala hal yang baik, yang selalau membantu saya dalam setiap kesusahan, menghibur saya dalam setiap kesedihan dan memberi semangat untuk terus maju dan jangan menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian saya.
5. Sahabat Princess. Clarra Rosalia Agustin, Dian Nur Lestari, Luky Triana Oktafia, Lusiana Nur Khasanah, Nurkamila, Riri Setia Wahyuni, dan Shalu Syakila Sharma Amandangi, yang selalu kebersamai dan memberi warna dalam setiap langkah perjalanan kuliah, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta doa dan bantuan.
6. Temen kos Clarra Rosalia Agustin, Riri Setiya Wahyuni, Shalu Syakila dan Luky Triana Oktafia yang selalu direpotkan dalam segala hal, yang sudah banyak

membantu, mensupport dan senantiasa mendampingi setiap waktu dalam mengerjakan skripsi ini semoga senantiasa semua urusan kalian dipermudah.

7. Kepada teman waktu dipondok Wiji, Clarra, Trimarini dan Zahrotul Ngajizah yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do"aa.
8. Terimakasih kepada Kakak tingkat aku mba Vina Silfiana, mba Rkhama Agung, mba lisa, mb agita, mba hilda yang selalu mau direpotkan dengan pertanyaan-pertanyaan dan senantiasa selalu menjawab dan memberikan penjelasan yang sangat mudah dipahami. Semoga allah mebalas kebaikan kalian.
9. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah C angkatan 2018, yang selalu kebersamai di bangku perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat serta do"aa baiknya untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini

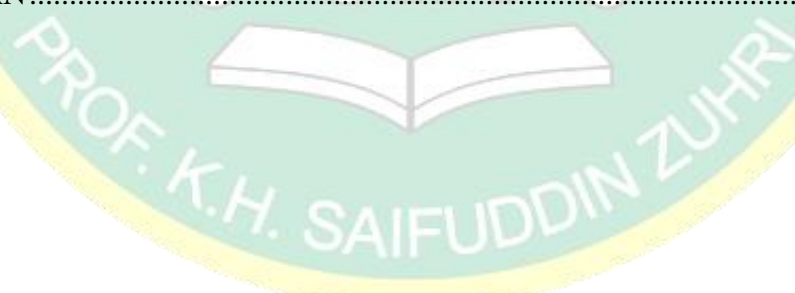


## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xii
PERSEMBAHAN.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Sistematika Pembahasan .....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
A. Sistem Informasi Manajemen .....	10
B. Digitalisasi Perbankan.....	11
C. Self Service Technology .....	13
D. Kepuasan Nasabah .....	16
E. Perbankan Syariah.....	19
F. Kajian Pustaka.....	23
G. Kerangka Berpikir.....	28
H. Hipotesis.....	31
I. Landasan Teologis .....	32
BAB III .....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34



B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
C.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
D.	Variabel dan Indikator.....	36
E.	Pengumpulan Data Penelitian .....	39
F.	Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV .....</b>		<b>45</b>
<b>PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
B.	Deskripsi Responden.....	47
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
D.	Analisis Data .....	49
1.	Uji Validitas .....	49
2.	Uji Reliabilitas .....	52
3.	Uji Normalitas.....	53
4.	Uji Asumsi Klasik.....	56
5.	Uji Regresi Linier Berganda .....	57
6.	Uji Hipotesis .....	59
E.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
<b>PENUTUP.....</b>		<b>71</b>
A.	Kesimpulan .....	71
B.	Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>76</b>





## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Daftar Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan, 5
- Tabel 1.2 Kajian Pustaka Peneliti Terdahulu, 26
- Tabel 1.3 Variabel dan Indikator Penelitian, 36
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, 48
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, 48
- Tabel 4.3 Validitas Variabel *Automatic Teller Machine/ATM*, 50
- Tabel 4.4 Validitas Variabel *Mobile Banking*, 51
- Tabel 4.5 Validitas Variabel *Internet banking*, 51
- Tabel 4.6 Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat, 52
- Tabel 4.7 Hasil uji Reabilitas, 53
- Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas, 54
- Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas, 56
- Tabel 4.10 Hasil Uji Linier Berganda, 58
- Tabel 1.11 Hasil Uji Parsial (t), 60
- Tabel 4.12 Hasil Uji F, 62
- Tabel 1.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi, 63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna layanan *Self Service Technology*, 4

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Yang Digunakan, 31

Gambar 4.1 Peta Kelurahan Purwanegara, 45

Gambar 4.2 Uji P-Plot, 55

Gambar 4.3 Grafik Histogram, 55

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas, 57



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Di era digital saat ini, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan atau entitas tertentu (khususnya industri perbankan). Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi, maka akan memberikan dampak yang luar biasa pada semua aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi berbasis sistem khususnya perkembangan internet telah memberikan dampak yang sangat pesat terhadap proses bisnis industri perbankan. Industri perbankan sendiri merupakan sektor industri yang memiliki kegunaan yang sangat besar dalam penggunaan teknologi informasi.

Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi bank akan mendorong kegiatan operasionalnya dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan masyarakat. Semakin meningkatnya penggunaan perangkat mobile dan komputer sebagai media transaksi keuangan, maka peran teknologi informasi menjadi aspek yang sangat penting. Hal ini juga disebabkan oleh meningkatnya penggunaan Internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan Internet.

UU No 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (muhammad, 2004, p. 4). Sedangkan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Penggunaan teknologi Informasi merupakan salah satu prasyarat bagi Bank untuk menyediakan jasa keuangan. Bank Dunia dapat menggunakan teknologi informasi melalui pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri atau kerjasama dengan mitra Bank Dunia. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, Bank diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah yang tidak dibatasi oleh lokasi dan waktu, serta memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah dengan biaya yang serendah-rendahnya sesuai dengan preferensinya. Lebih banyak menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan pribadi kepada nasabah, dan membawa bank ke era baru, yaitu era perbankan digital. Di era perbankan digital, layanan yang dipersonalisasi kepada nasabah dapat dimulai dari hubungan bisnis antara nasabah dengan bank dan berakhir. Teknologi informasi dapat digunakan untuk menyelesaikan proses pembukaan rekening tabungan, pelaksanaan transaksi keuangan, dan penutupan rekening tabungan (Keuangan, 2018)

Layanan digital kini banyak digunakan oleh nasabah dan masyarakat karena mereka percaya bahwa transaksi nontunai lebih aman dan mudah daripada tunai di bank. Beberapa bank syariah juga telah mengembangkan layanan digital dengan teknologi informasi, seperti anjungan tunai mandiri/ATM, mobile banking, internet banking, phone banking dan SMS banking. Untuk memenangkan persaingan, lembaga keuangan harus menggunakan teknologi untuk menyediakan produk atau fasilitas perbankan baru untuk memudahkan transaksi nasabah.

Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat merupakan salah satu kelompok yang memanfaatkan layanan perbankan secara luas. Karena mayoritas lingkungan Purwanegara adalah karyawan, banyak orang yang menggunakan layanan digital perbankan syariah saat ini, dan fakta ini mendukungnya. Hal ini menunjukkan bahwa industri perbankan telah menjadi bagian yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Dengan adanya ATM digital, mobile banking dan layanan internet banking, masyarakat dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi perbankan. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke bank terkait, antre dan menghabiskan banyak waktu di bank. Orang-



orang dapat dengan mudah melakukan transaksi ini dengan bantuan perangkat seluler atau komputer pribadi. Teknologi swalayan adalah sejenis layanan mandiri jarak jauh, sehingga pelanggan tidak akan dilayani oleh teller atau layanan pelanggan. Dalam akses jarak jauh, tentunya pelanggan membutuhkan kepercayaan. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang enggan menggunakan jasa tersebut untuk kebutuhan pribadi karena takut mengalami masalah atau kegagalan (Saputri E. D., 2020)

Layanan digital yang disediakan bank syariah dirancang untuk bersaing di industri perbankan, lebih tepatnya bersaing dengan bank tradisional melalui self service technology (SST), yaitu layanan digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah/masyarakat, termasuk ATM/ATM. atau dalam bahasa Indonesia. Anjungan Tunai Mandiri adalah kartu yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi bank secara otomatis melalui mesin ATM. Dalam waktu 7 hari 24 jam termasuk hari libur tidak perlu membawa uang tunai untuk bertransaksi dan tidak perlu datang ke bank. Selain itu, juga menyediakan layanan mobile banking, sebuah layanan inovatif yang disediakan oleh bank yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Selanjutnya adalah layanan online banking yang memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi bank dengan menjamin keamanan dan kerahasiaan data nasabah sehingga mendapatkan kepercayaan nasabah (Saputri E. D., 2020).

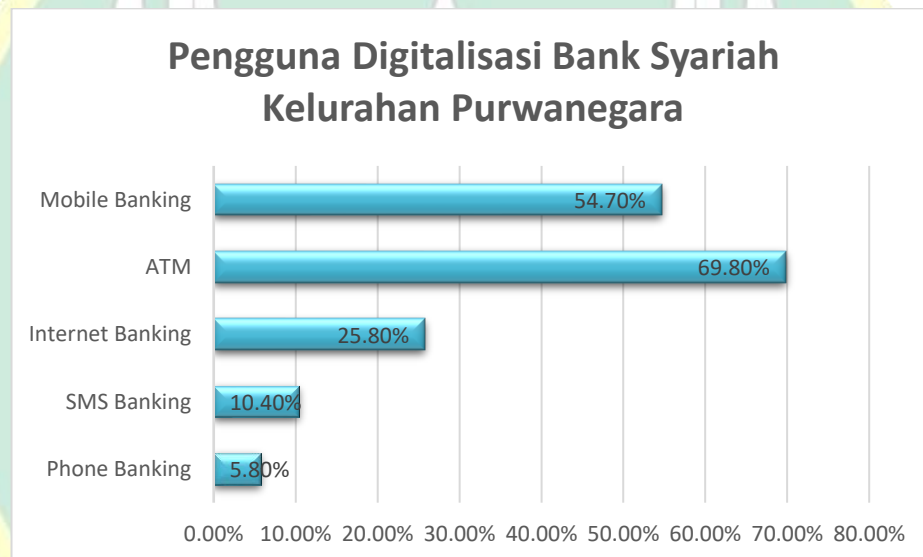
Dari ketiga layanan digital tersebut dapat diukur tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital yang dilakukan secara mandiri yang disediakan perbankan guna mempermudah transaksi sehari-hari. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah garis harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang. Banyaknya perusahaan yang memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para pelanggan yang kepuasannya hanya mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi



menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan/preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.

Dengan demikian sebelum melakukan penelitian ini peneliti terlebih dahulu menyebarkan *pretest* Untuk mengetahui layanan self service technology mana yang paling banyak digunakan oleh masyarakat kelurahan purwanegara. Sehingga dengan begitu akan memberikan kesimpulan untuk diambil sebagai 3 variabel yang dapat mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

**Gambar 1.1:**  
**Penggunaan layanan ATM, Internet Banking, Mobile Banking**



*Sumber: Penyebaran pretest terhadap calon responden*

Berdasarkan hasil penyebaran pretest diatas dapat dilihat bahwa pengguna Atm menempati posisi pertama dengan diikuti oleh layanan Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking dan Phone Banking. Maka dari itu dikelurahan purwanegara sendiri digitalisasi bank syariah yang paling banyak diakses oleh masyarakat yaitu mobile banking, ATM dan internet banking karena dilihat dari data yang didapat sementara menunjukkan bahwa pengguna layanan ATM sebanyak 69,8%, Pengguna layanan Mobile Banking sebanyak 54,7% dan pengguna layanan internet banking sebanyak 25,8%. Perbankan kini terus melakukan transformasi untuk beradaptasi dalam memasuki era digital. Mulai

dari layanan transaksi seperti pembayaran hingga pengajuan seperti membuka rekening lewat aplikasi.

Dengan demikian mobile banking, ATM dan internet banking merupakan teknologi perbankan yang paling banyak dikenal oleh masyarakat, karena selain mudah, fitur yang disediakan oleh ketiga layanan tersebut juga bisa membantu nasabah dalam melakukan transaksi sehari-harinya. Selain itu juga mobile banking, ATM dan internet banking sendiri memiliki kesamaan fitur didalamnya sehingga ketiga layanan digital tersebut masih ada hubungannya baik dalam cara mengaksesnya ataupun fitur yang tersedia didalamnya. Layanan perbankan saat ini berlomba-lomba mentransformasi dan menerapkan teknologi pada layanan nasabah. Layanan perbankan terus berupaya untuk memberikan kenyamanan dan pengalaman terbaik bagi nasabahnya. Tak terkecuali bank syariah yang menjadi penopang perekonomian umat Islam Indonesia (Narulhak, 2020)

Kelurahan Purwanegara merupakan kelurahan yang berada di kecamatan Purwokerto Utara kabupaten Banyumas, yang sudah mengalami perkembangan zaman yang sangat pesat. Seperti halnya kota-kota besar lainnya. Dengan jumlah penduduk keseluruhan sebanyak 8.126. dengan jumlah penduduk yang sedang bekerja sebanyak 2.946. Masyarakat kelurahan purwanegara yang saat ini sudah melek akan teknologi dan menjadikannya gaya komunikasi, seperti dalam menggunakan layanan perbankan ini. Sehingga tidak menunda kemungkinan masyarakat kelurahan purwanegara ini tidak mengakses digitalisasi bank syariah.

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk menurut Pendidikan dan Pekerjaan di Wilayah Kelurahan Purwanegara**

Jenis Pekerjaan	Jumlah
Pertanian, perkebunan, peternakan	75
Buruh	535
Jasa/ pertukangan	117
Dagang	171

Wiraswasta	396
Karyawan Swasta	1064
Karyawan BUMN, BUMD, Honorer	120
Guru, Dosen	88
Pegawai pemerintah, TNI, POLRI	312
Pensiunan	272
Tenaga Kesehatan	17
Industri, kontruksi, transportasi, sopir	48
Mengurus rumah tangga	1583
Pelajar/ mahasiswa	1763
Belum/ tidak bekerja	1338

Sumber: Data Kelurahan Purwanegara

Seperti terlihat dari tabel di atas, sebagian besar masyarakat di kelurahan Purwanegara bekerja sebagai buruh, pegawai swasta dan wiraswasta. Menurut data yang diperoleh dari Website kelurahan bahwa diketahui 2.943 masyarakat yang sedang bekerja. Tentunya hal ini akan berdampak pada pengguna layanan Self Services Technology digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital perbankan syariah. Oleh karena itu, dalam teknologi SST (Self Services Tecnology), diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah dan masyarakat sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa perlu datang ke bank.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan automatic teller machine/ATM, mobile banking, dan internet banking terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan secara mandiri tersebut. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan Self Services Technology Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara)”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang ada dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah?
2. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah?
3. Apakah layanan *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah?
4. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), *Mobile Banking* dan *Internet Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah layanan anjungan tunai mandiri (ATM) mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan perbankan syariah digital?
2. Apakah mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan digital Islamic banking?
3. Apakah layanan online banking berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan digital perbankan syariah?
4. Apakah layanan anjungan tunai mandiri (ATM), mobile banking dan online banking mempengaruhi kepuasan orang yang menggunakan layanan perbankan syariah digital secara bersamaan?

Manfaat Penelitian:

1. Secara teoritis, hasil penelitian dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian tentang Pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank syariah (Studi kasus pada masyarakat kelurahan Purwanegara)



2. Secara praktis yaitu:

- a. Bagi penulis diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah (Studi kasus pada masyarakat kelurahan Purwanegara)
- b. Bagi yang berkepentingan, sebagai sumbangan pikiran dan informasi terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan suatu penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah (Studi kasus pada masyarakat kelurahan Purwanegara)

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan pembaca memahami pokok-pokok bahasan dalam penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika penulisannya sebagai berikut: BAB I adalah pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II adalah landasan teori yang meliputi: kajian pustaka, kerangka teori, rumusan hipotesis.

BAB III yaitu metodologi penelitian yang terdiri dari: jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV yaitu hasil dan pembahasan yang memuat tentang uraian hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasannya yang meliputi deskripsi objek penelitian, teknik dan instrument data, serta pembahasan atas hasil pengelolaan data.

BAB V adalah Penutup. Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

Sistem informasi manajemen atau biasa disingkat SIM adalah perpaduan antara sumber daya manusia (SDM) dan aplikasi teknologi informasi yang dapat digunakan untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil data untuk mendukung proses pengambilan keputusan. SIM di perusahaan diharapkan dapat menghadirkan aplikasi yang benar-benar mendukung kegiatan perusahaan. Peranan informasi dalam suatu perusahaan dapat diibaratkan seperti darah yang mengalir dalam tubuh manusia, sehingga informasi sangat dibutuhkan untuk menunjang kelangsungan (eksistensi) perusahaan. Era baru dunia bisnis adalah pengenalan reformasi birokrasi yang erat kaitannya dengan sistem informasi yang dibutuhkan untuk perkembangan dunia bisnis. Konsep ini sedikit berbeda dengan bagaimana dunia bisnis mencoba menggunakan peralatan komputer, yang dapat digunakan sebagai alat komunikasi untuk meningkatkan kinerja bisnis secara signifikan. Seperti yang dilakukan Citibank pertama kali di New York pada tahun 1977, jaringan mesin anjungan tunai mandiri (ATM) didirikan untuk memberikan layanan yang nyaman dan cepat kepada konsumen (Rochaety, 2017).

Ada banyak pandangan bahwa teknologi informasi merupakan salah satu senjata persaingan, hal ini tidak diragukan lagi, karena saat ini teknologi informasi telah menjadi alat untuk meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Hampir setiap perusahaan pernah melihat fenomena bahwa perusahaan yang menjadi standar pilihan masyarakat saat ini adalah perusahaan yang memiliki perangkat teknologi informasi yang memadai dalam berbagai operasional perusahaan karena kesalahan atau faktor. Kepuasan masyarakat terhadap evaluasi produk/jasa ini meliputi penggunaan teknologi informasi. Perusahaan yang menggunakan teknologi informasi akan memiliki dua bidang kegiatan utama, yaitu: Banyak sudut pandang yang berpendapat bahwa teknologi informasi adalah salah satu senjata persaingan, tidak dapat diragukan lagi, karena saat ini teknologi informasi telah menjadi alat untuk meningkatkan

efisiensi operasional perusahaan. Hampir setiap perusahaan pernah melihat fenomena seperti itu, yaitu perusahaan yang menjadi standar seleksi masyarakat saat ini adalah perusahaan yang mempunyai perangkat teknologi informasi yang memadai dalam berbagai operasional perusahaan karena kesalahan atau faktor. Kepuasan masyarakat terhadap evaluasi produk/jasa ini meliputi penggunaan sebuah teknologi informasi.

Perusahaan yang menggunakan teknologi informasi maka akan memiliki dua bidang kegiatan utama, yaitu: (a) Front office, dimana penggunaan teknologi ini berkaitan dengan tampilan langsung dan proses pelayanan, seperti informasi perusahaan melalui e-commerce (e-commerce), melalui online banking, dan melalui call center Permintaan produk/layanan, (b) Back-end menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, seperti penggunaan intranet untuk fasilitas komunikasi dan kolaborasi, pengembangan sistem kantor tanpa kertas, dan sistem pengguna untuk eksekusi informasi antar perusahaan (Rochaety, 2017).

## **B. Digitalisasi Perbankan**

Industri jasa keuangan Indonesia merupakan sebuah industri yang memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan perekonomiannya. Ada banyak jenis peserta dalam industri jasa keuangan ini, dan persaingan yang sangat ketat, terutama dalam hal mendapatkan pelanggan atau nasabah. Pada sisi lain, perkembangan zaman ini juga mengalami beberapa perubahan dalam hal perkembangan teknologi informasi dan pola perilaku masyarakat yang menggunakan layanan yang diberikan. Fenomena yang terjadi saat ini meimbulkan munculnya peserta jasa keuangan baru yang disebut sebagai penyedia jasa keuangan berbasis teknologi informasi dan memberikan inovasi-inovasi baru di bidang jasa keuangan. Hal ini juga akan berdampak pada semakin ketatnya persaingan di industri jasa keuangan dan semakin mendorong peserta untuk memberikan layanan yang lebih berkualitas agar mampu memberikan nilai tambah kepada nasabah untuk mempertahankan eksistensinya.



Perbankan sebagai salah satu alternatif pada industri jasa keuangan yang secara langsung dapat memberikan layanan perbankan kepada masyarakat, serta perlu adanya terobosan-terobosan dalam memberikan pelayanan. Saat ini dapat dilihat bahwa interaksi antara nasabah dengan bank masih lebih banyak dilakukan dalam bentuk interaksi fisik, yang dilakukan secara manual melalui jaringan kantor bank atau perangkat bank, hal tersebut memakan waktu relatif lama dan kurang praktis dalam kepraktisan. Di sisi lain, pelayanan nasabah Bank Indonesia masih bersifat product-centric. Agar dapat menghadapi persaingan dan tantangan yang sangat ketat yang terjadi saat ini, bank perlu menyesuaikan strategi baru mengenai penyediaan layanan keuangan customer-centric secara personal (customer-centric) guna meningkatkan kepuasan pelayanan kepada nasabah (Saputri E. D., 2020)

Semakin meningkatnya penggunaan perangkat mobile dan komputer sebagai media transaksi keuangan, maka peran teknologi informasi ini akan menjadi aspek yang sangat penting. Hal ini juga disebabkan oleh semakin meningkatnya penggunaan Internet di Indonesia yang mana juga diikuti dengan perluasan pembangunan infrastruktur jaringan Internet. Penggunaan teknologi informasi adalah bagian dari prasyarat yang harus dipenuhi agar dapat membantu Bank dalam menyediakan jasa keuangan. Bank Dunia juga dapat menggunakan teknologi informasi melalui pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri atau kerjasama dengan mitra Bank Dunia. Melalui pemanfaatan teknologi informasi ini Bank diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah yang tidak dibatasi oleh lokasi dan waktu, serta dapat memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah dengan biaya yang serendah-rendahnya sesuai dengan preferensinya.

Dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi informasi guna meningkatkan layanan pribadi kepada nasabah dan membimbing bank ke era baru, yaitu era perbankan digital. Di era perbankan digital ini dimana layanan yang dipersonalisasi kepada nasabah dapat dimulai dari hubungan bisnis antara nasabah dengan bank dan berakhir. Selain itu juga teknologi informasi ini dapat



digunakan untuk menyelesaikan proses pembukaan rekening tabungan, pelaksanaan transaksi keuangan, dan penutupan rekening tabungan.

Inovasi layanan, kerjasama dengan mitra bank, dan otomatisasi proses yaitu beberapa hal yang harus diperhatikan oleh bank, terutama dalam menghadapi risiko yang mungkin akan timbulkan dari setiap strategi yang dirumuskan di masa mendatang. Dibandingkan dengan layanan yang ada, layanan perbankan digital diharapkan mampu memberikan tingkat kenyamanan yang setinggi-tingginya. Di sisi lain, layanan perbankan digital memungkinkan akan meningkatkan risiko yang akan terjadi dan harus dihadapi oleh bank, terutama yang terkait dengan risiko operasional, risiko strategis, dan risiko reputasi. Dengan terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut, diharapkan perbankan dapat memberikan layanan perbankan digital dengan tetap mengutamakan manajemen risiko dalam menggunakan teknologi informasi.

### **C. Self Service Technology**

Selfservice technology biasanya didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk berdagang secara mandiri atau melakukan layanan serta layanan langsung. Pengguna selfservice technology (SST), seperti sistem online, mobile banking (phone banking), yang biasanya berbasis ponsel/gadget, dan online banking. Penggunaan ATM (Automated Teller Machine) merupakan salah satu strategi bank untuk mempertahankan dan memuaskan nasabah yaitu nasabah dan menciptakan keunggulan kompetitif dalam upaya bersaing dengan bank lain (Banar Suryo Wicaksono, 2015).

#### **1. Automatic Teller Machine (ATM)**

Bentuk pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah dengan basis teknologi tinggi adalah anjungan tunai mandiri (ATM). ATM atau Anjungan Tunai Mandiri dalam bahasa Indonesia adalah alat yang digunakan untuk mengeluarkan uang kepada pemegang kartu ATM sebagai alternatif metode penarikan uang di bank yang menerbitkan ATM tersebut. Setiap pemegang kartu ATM akan memiliki yang namanya Personal Identification Number (PIN), adalah nomor identifikasi atau kata sandi

nasabah pemegang kartu ATM, dan hanya orang yang bersangkutan yang mengetahuinya. ATM sendiri merupakan mesin yang secara otomatis dapat memenuhi kebutuhan nasabah setiap saat 24 jam, 7 hari atau seminggu (termasuk hari libur) (Eviliyanto, 2014)

Manfaat menggunakan kartu ATM yaitu:

- a. Mempermudah dan mempercepat bertransaksi via ATM untuk melakukan semua kegiatan transaksi seperti penarikan tunai, transfer antar rekening dan/ atau antar bank.
- b. Mempermudah melakukan transaksi belanja tanpa perlu membawa uang tunai.

## **2. Mobile Banking**

Mobile banking merupakan layanan perbankan, Nasabah dapat menggunakan menu pada kartu modul identitas nasabah (SIM card) atau menu yang biasa disebut menu layanan data atau SIM toolkit untuk langsung mengakses layanan melalui telepon genggam. Mobile banking memberikan fasilitas pelayanan yang hampir sama dengan pelayanan atau fasilitas yang diberikan ATM yaitu seperti transfer dana, informasi saldo, perubahan rekening, informasi kurs, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, asuransi), pembelian pulsa, kecuali tarik tunai. Dengan adanya mobile banking, bank berusaha untuk membuat semua kegiatan transaksi pelanggan menjadi lebih mudah. Nasabah yang memiliki dan mengakses layanan mobile banking tentunya tidak perlu pergi ke mesin ATM atau ke kantor cabang bank, karena dengan menggunakan mobile banking nasabah akan lebih mudah untuk dapat melakukan transaksi perbankan dengan mudah melalui handphone kapanpun dan dimanapun (Saputri E. D., 2020).

Kelebihan mobile banking:

- 1) Bagi nasabah
  - a) Mobile banking menawarkan beberapa jasa yang cukup menarik
  - b) Layanan mobile banking selain dapat menghemat biaya juga dapat menghemat waktu

- c) Nasabah mengakses bank dan jasa-jasanya kapanpun dan dimana saja
  - d) Nasabah dapat mengetahui telah terjadi penarikan uang tanpa otoritasnya dan dapat memblokir ATM
- 2) Bagi bank
- a) Layanan mobile banking juga bisa menjadi strategi kompetitif pihak bank untuk memberikan value added kepada nasabahnya.
  - b) Biaya pengurusan nasabah dapat berkurang
- Kekurangan mobile banking:
- 1) Jenis OS handphone
  - 2) Jenis kartu yang digunakan
  - 3) Kecepatan data/ jaringan wilayah
  - 4) Limit transaksi dalam sehari
  - 5) Tidak ada notifikasi (transfer, menerima transfer)
  - 6) Aktifasi setiap bulan (Saputri D. , 2017)

### 3. *Internet banking*

Layanan perbankan online ini juga memungkinkan agar masyarakat maupun nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan hanya melalui media jaringan internet. Bank biasanya menyediakan situs web tertentu yang dapat digunakan pelanggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui Internet. Jaringan ini yang hanya dapat dilakukan untuk mengakses informasi tertentu tentang bank dan tidak dapat dipergunakan untuk melakukan kegiatan transaksi yang tidak termasuk dalam kriteria atau kategori perbankan online. Manfaat perbankan online bagi nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Membantu mempermudah nasabah dalam mengaksesnya
- b. Memiliki responnya *real time*, transaksi tercatat secara *real time*
- c. Keamanan juga terjamin, dengan menggunakan sistem keamanan yang berlapis, menggunakan user *id*, *password* dan *dynamic password*
- d. Fleksibilitas tinggi, karena adanya level otoritas dapat diubah sesuai keperluan dan otoritas dapat dilakukan secara remote (Chusna, 2014).

## **D. Kepuasan Nasabah**

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

Kepuasan merupakan tingkat dari perasaan yang muncul setelah seseorang melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang mereka inginkan. Kepuasan adalah fungsi dari suatu perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika sebuah kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, maka seseorang akan merasa kecewa. Jika suatu kinerja memenuhi harapan yang diharapkan pelanggan/nasabah, maka seseorang akan merasa sangat puas. Maka jika pada saat yang bersamaan, jika suatu kinerja melebihi harapan pelanggan/nasabah maka seseorang tersebut akan merasa sangat puas. Kepuasan pelanggan akan berdampak baik pada sebuah instansi atau perusahaan, karena pelanggan yang merasa puas maka mereka akan memberikan nilai positif yaitu loyalitas nasabah/pelanggan. Pelanggan yang loyal tentu saja mereka tidak hanya tetap menggunakan layanan tetapi juga akan membujuk orang lain untuk ikut bergabung dan berpartisipasi dalam layanan yang disediakan sebagai nasabah baru.

Kepuasan yaitu suatu perasaan senang/puas/kecewa/tidak puas yang muncul dari dalam diri seseorang yang telah melakukan perbandingan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan juga merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas suatu kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah garis harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Beberapa perusahaan sekarang yang hanya memfokuskan pada kepuasan tinggi karena dimana mereka berpikir bahwa jika para pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan yang mudah berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap sesuatu, bukan karena kesukaan/ preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.



Dari berbagai definisi diatas bahwa dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan perilaku, terhadap suatu barang/jasa yang telah dirasakannya dan dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, suatu kepuasan nasabahnya merupakan hal yang pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah yaitu suatu aspek strategis yang sangat penting guna memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas. Perbankan syariah yang kini telah memasuki persaingan global, yaitu suatu tantangan baru yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat (Harahap, 2017).

## 2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan atau Nasabah

Metode survei ini biasanya salah satu metode yang paling sering digunakan dalam mengukur suatu kepuasan pelanggan. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara pengukuran yaitu sebagai berikut:

- a) Pengukuran kepuasan dapat dilakukan secara langsung kepada pelanggan/nasabah dengan beberapa pertanyaan seperti “ungkapan pelanggan terhadap kepuasan yang dirasakannya, Seberapa puaskah Saudara terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- b) Responden juga diberi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan seberapa besar mereka mengharapkan atau menginginkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c) Responden juga diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang sering mereka hadapi yang berkaitan dengan penawaran dari

perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan masukan-masukan atau perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).

- d) Responden juga diminta agar merangkai berbagai elemen (*atribut*) dari beberapa penawaran yang ditawarkan berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*) (Fandy Tjiptono, 1997)

Menurut kotler, pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut (Kasmir, manajemen perbankan, 2012):

- a) Sistem keluhan dan usulan  
Maksudnya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan selama suatu periode.
- b) Survey kepuasan konsumen  
Dalam survey kepuasan konsumen bank juga perlu secara berkala melakukan survei, baik itu survey melalui wawancara maupun melalui pengisian kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.
- c) Konsumen samaran  
Bank juga dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah, car aini dilakukan guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
- d) Analisis mantan pelanggan  
Dengan melihat catatan para nasabah yang pernah menjadi nasabah bank untuk mengetahui penyebab yang terjadi sehingga mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

### 3. Cara Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan/ Nasabah

Untuk mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen/nasabah umumnya menggunakan beberapa atribut sebagai berikut (Tjiptono, 1997):

- a) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b) Kehandalan (*reability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d) Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- e) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## E. Perbankan Syariah

### 1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah yaitu lembaga keuangan yang kegiatan usaha dan produk yang dikembangkannya hanya berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain, perbankan syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah memberikan pembiayaan dan jasa lainnya dalam transaksi pembayaran dan peredaran uang, dan bisnisnya disesuaikan dengan prinsip-prinsip hukum Islam.

### 2. Operasi Bank Islam

Poin operasi utama Bank Islam meliputi:

- a) Dasar hukum untuk operasi
  - 1) Dewan Pengawas Syariah mengadakan rapat dengan ketuanya segera setelah menerima laporan dari direksi, khususnya laporan tentang produk-produk Perbankan Syariah. Hasil atau keputusan

tersebut dituangkan dalam ketetapan agama, yang disampaikan kepada direksi dan komisaris mengambil tindakan.

- 2) Menurut fatwa agama, operasional pada bank syariah dipimpin oleh direksi. Produk-produk baru yang muncul dari Direksi, Komisaris, DPS, maupun masyarakat pada umumnya harus melalui Fatwa Agama dari DPS yang disampaikan kepada Direksi dengan tindakan kepada Komisaris.
  - 3) Kebijakan yang ditetapkan oleh Direksi yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Fatwa Agama, karena tidak mampu berlandaskan Fatwa Agama tersebut ataupun dengan alasan lain maka akan segera diambil oleh Komisaris untuk diadakan musyawarah bersama guna menghasilkan keputusan sesuai antara Direksi, DPS, dan Komisaris. Dimana hasil dari keputusan dijadikan Fatwa Agama dari DPS yang segera disampaikan kepada Direksi dengan tindakan kepada Komisaris, DPS dan Komisaris mengawasi pelaksanaan Fatwa tersebut.
- b) Untuk pertama kalinya, Direksi membuat Rencana Kerja yang akan dilaksanakan dan juga membuat Anggaran yang akan disampaikan kepada Departemen Keuangan Jakarta di dalam permohonan ijin operasional. Setelah mendapatkan ijin operasional dari Departemen Keuangan, Bank Syariah boleh melakukan kegiatan atau operasional. Kegiatan operasional Bank Syariah, antara lain:
- 1) Bidang pemasaran
    - (a) Sebagai langkah pertama yang dilakukan oleh bidang pemasaran ini yaitu membuat rencana target, baik untuk produk funding maupun produk financing. Dalam pembuatan target tersebut harus sesuai dengan rencana kerja operasional Bank Syariah yang dibuat oleh Direksi.



## (b) Kegiatan operasional

- (1) Pemasaran produk yang dilakukan dengan berbagai cara seperti melalui media pemasaran, baik media elektronik, cetak, pertemuan-pertemuan, pengajian-pengajian, khutbah jum'at, dan lain-lain.
- (2) Kegiatan *funding officer* dan anggotanya terutama dalam mobilisasi dana.
- (3) Operasionalisasi *Account Officer* (AO) atau pembina pembiayaan.
- (4) Operasionalisasi bagian support pembiayaan (BPS).
- (5) Operasionalisasi bagian administrasi pembiayaan.
- (6) Operasionalisasi bagian pengawasan pembiayaan.

## 2) Bidang Operasional

- (a) Bidang Service operasional
- (b) Bidang Teller
- (c) Bidang Jasa nasabah
- (d) Bidang Tata buku

## 3) Bidang Umum

- (a) Sekretariat Umum
- (b) Pembekalan
- (c) Personalia
- (d) Urusan Rumah Tangga Kantor

## 4) Bidang Pengawasan

- (a) Pengawasan pemasaran
- (b) Pengawasan personil
- (c) Pengawasan umum

## 3. Strategi Pemasaran Bank

Strategi pemasaran Bank Syariah merupakan langkah yang harus dilakukan untuk memasarkan produk dan layanan perbankan untuk meningkatkan penjualan. Peningkatan penjualan terutama ditujukan untuk: (1) dana produk (raised fund); (2) orientasi pelanggan; (3)

peningkatan kualitas layanan; (4) peningkatan pendapatan fee. Maka dari itu, strategi pemasaran merupakan hal yang sangat penting dan wajib dalam pemasaran perbankan syariah. Strategi pasar yang dimaksud adalah keputusan yang jelas tentang pasar perbankan syariah dan karenanya merupakan kunci utama penerapan elemen strategis lainnya. 17 Bank dapat menerapkan lima strategi pemasaran, yaitu (Muhammad, 2005):

a) Strategi penetrasi pasar

Penerobosan pasar yaitu suatu usaha guna meningkatkan jumlah nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas pada pasar saat ini melalui promosi dan distribusi secara aktif.

b) Strategi pengembangan produk

Strategi pengembangan sebuah produk adalah usaha yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah dengan cara mengembangkan/memperkenalkan/mempromosikan produk-produk baru perbankan. Tujuan dari dilakukannya pengembangan produk ini yaitu:

- 1) Untuk memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan nasabah yang terus berubah dan berkembang seiring dengan perkembangan jaman.
- 2) Untuk menghidupkan kembali pertumbuhan dari simpanan yang sudah lesu.
- 3) Untuk menandingi penawaran baru yang dilakukan oleh perusahaan pesaing yang menawarkan produk baru terhadap nasabah.
- 4) Memanfaatkan teknologi baru.

c) Strategi pengembangan pasar

Strategi pengembangan pasar adalah salah satu cara agar dapat membawa produk yang kita kembangkan ke arah pasar baru dengan membuka atau mendirikan cabang baru yang dilihat cukup strategis atau menjamin kerjasama dengan pihak lain dalam rangka untuk menyerap nasabah baru.

d) Strategi Integrasi

Strategi integrasi adalah strategi pilihan akhir yang biasanya akan dilakukan atau ditempuh oleh para bank yang mengalami kesulitan likuiditas yang sangat parah. Biasanya hal yang akan dilakukan yaitu strategi diversifikasi horisontal, yang merupakan penggabungan bank-bank (merger).

e) Strategi diversifikasi

Strategi diversifikasi ini terbagi menjadi dua macam, yaitu strategi diversifikasi konsentrasi dan strategi diversifikasi konglomerat. Diversifikasi konsentrasi ini adalah tindakan bank yang hanya memfokuskan pada suatu segmen pasar tertentu dengan menawarkan berbagai varian produk yang dimiliki perbankan. Sedangkan strategi diversifikasi konglomerat adalah perbankan yang hanya memfokuskan dirinya dalam memberikan berbagai varian produk perbankan kepada kelompok konglomerat (korporat).

## F. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya diantaranya sebagai berikut:

Penelitian Pertama dilakukan oleh Soekma Adie Dharmawan (2018) dengan penelitian dengan judul penelitian “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology (Sst) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas”. Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kualitas pada pelayanan Self-Service Technology (SST) ini memiliki pengaruh positif dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan Self-Service Technology (SST) dan niat perilaku pelanggan (Dharmawan, 2018).

Penelitian Kedua dilakukan oleh Markonah dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta”. Hasil dari penelitian dengan menggunakan  $\alpha = 5\%$  tingkat kepercayaan 95% adalah sebagai berikut: (1) dengan tingkat signifikansi 0,004 jadi layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri, (2) dengan tingkat

signifikansi 0,031 sehingga layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri, (3) dengan tingkat signifikansi 0,035 yang berarti kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri (Markonah, 2016)

Penelitian Ketiga dilakukan oleh Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah dengan penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat”. Dengan hasil penelitian menggunakan Uji F menunjukkan berdasarkan hasil perhitungan F Hitung sebesar 20,318 lebih besar dari F

2,77 dan angka signifikan sebesar 0,000 yaitu sebesar  $< 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel efisiensi (X1), kepercayaan (X2) dan kemudahan (X3) secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) nilainya 42,1 % dan sisanya 57,9 % dipengaruhi variabel lain yang mungkin bisa berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan nasabah (Janah, 2018)

Penelitian Keempat dilakukan oleh Banar Suryo, Wicaksono, Srikandi Kumadji M. Kholid Mawardi (2015) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”. Dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan variabel self service technology terhadap kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah. Variabel kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, namun berpengaruh positif secara tidak signifikan pada  $\alpha = 5\%$ . Variabel kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. (Banar Suryo Wicaksono, 2015).

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Diana Grace dan Novander dengan judul “Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial kualitas ATM



BRI dan BRI SMS Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berarti peningkatan kualitas ATM BRI dan BRI SMS Banking secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah (Novander, 2017)

Penelitian Keenam dilakukan oleh Eka Diah Saputri (2020) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah”. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa secara parsial automatic teller machine/ ATM, mobile banking dan internet banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Sedangkan secara simultan automatic teller machine/ATM, mobile banking dan internet banking juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank Syariah (Saputri, 2020).

Penelitian Ketujuh dilakukan oleh Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo (2018) dengan penelitian berjudul “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan digital banking ini, bank berharap digital yang diterapkan oleh bank dapat diandalkan dan memiliki daya tanggap yang tertinggi terhadap kebutuhan yang dimiliki nasabah. Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif penggunaan Digital Banking di BTN Syariah dengan kepuasan nasabah. Selama ini nasabah sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya digital banking ini. (Asti Marlina, 2018)

Penelitian Kedelapan dilakukan oleh Dedi Hartawan (2017) dengan penelitian berjudul “Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai pengaruh internet banking terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang), bahwa setelah dilakukan uji f, variabel independent (internet banking) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). (Hartawan, 2017)

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Soekma Adie Dharmawan, Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology (Sst) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas	Terdapat beberapa variabel independent yang sama.	Teknik sampling yang digunakan berbeda.
2.	Markonah dengan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta”.	Teknis analisis data yang digunakan, skala pengukuran yang digunakan	Salah satu variabel independent yang digunakan
3.	Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah dengan penelitian yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat”	Skala pengukuran yang digunakan dan kesamaan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah	Variabel independen (X) yang digunakan adalah faktor-faktor penentu kepuasan nasabah.

4.	Banar Suryo, Wicaksono, Srikandi Kumadji M. Kholid Mawardi, Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)	Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, variabel dependen dalam penelitian yaitu self service technology yang meliputi: ATM, internet banking dan mobile banking	Variabel dependen (Y) meliputi kepercayaan, kepuasan, loyalitas, sedangkan dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan nasabah.
5.	Diana Grace dan Novander Dengan judul “Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”	Kesamaan variabel independen (X) ATM dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah, persamaan lainnya yaitu metode analisis yang menggunakan metode analisis regresi linier berganda	Objek yang dijadikan tempat penelitian yaitu PT. BRI Cabang Palu
6.	Eka Diah Saputr Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna	Metode analisis yang digunakan sama dan variabel independen	Waktu penelitian dan Variabel dependen yang berbeda dengan

	Layanan Digital Bank Syariah.		penelitian sekarang.
7.	Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo (2018) dengan penelitan berjudul “Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank”	Salah satu variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah, skala pengukuran yang digunakan	Teknik sampling dalam penelitian dan variabel independen (X)
8.	Dedi Hartawan (2017) dengan penelitian berjudul “Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)”.	Teknik analisis data yang digunakan dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah	Variabel independen (X) yang digunakan adalah internet banking saja.

## G. Kerangka Berpikir

### 1. Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine/* ATM terhadap Kepuasan Masyarakat

ATM atau Anjungan Tunai Mandiri adalah alat yang dapat digunakan untuk mengeluarkan uang kepada pemegang kartu ATM sebagai alternatif metode penarikan uang di bank yang menerbitkan ATM tersebut. Setiap orang yang memiliki kartu ATM akan memiliki yang namanya Personal Identification Number (PIN). ATM sendiri merupakan mesin yang secara otomatis dapat memenuhi kebutuhan nasabah setiap saat 24 jam, 7 hari atau seminggu. Adapun manfaat menggunakan kartu ATM



yaitu seperti mempermudah dan mempercepat transaksi via ATM untuk dapat melakukan semua kegiatan transaksi seperti penarikan tunai, transfer antar rekening dan/ atau antar bank mempermudah melakukan transaksi belanja tanpa perlu membawa uang tunai (Evilianto, 2014).

Fasilitas ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan. Berbagai jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui ATM, diantaranya transaksi non keuangan seperti informasi saldo mutasi rekening dan cetak rekening koran. Transaksi selanjutnya yaitu transaksi keuangan seperti penarikan uang tunai, pengecekan saldo, transfer antar bank, dan pembayaran tagihan (ifham, 2015)

Menurut Kasmir (2012), untuk mencapai kepuasan nasabah maka diperlukan kelengkapan dan kegunaan produk, termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi (Kasmir, p. 2012). Dengan demikian maka hipotesis pertama adalah:

H1: Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

## **2. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Layanan *Mobile Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di SIM Card. *Mobile banking* memberikan fasilitas pelayanan yang hampir sama dengan pelayanan atau fasilitas yang diberikan ATM yaitu seperti transfer dana, informasi saldo, perubahan rekening, informasi kurs, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, asuransi), pembelian pulsa, kecuali tarik tunai. Dengan adanya *mobile banking*, bank berusaha untuk membuat semua kegiatan transaksi pelanggan menjadi lebih mudah (Saputri E. D., 2020)

*Mobile Banking* yang merupakan layanan yang dapat diakses oleh nasabah selama 24 jam. *Mobile banking* memberikan pelayanan yang praktis, menghemat waktu serta mempermudah segala kegiatan transaksi

nasabah. Adapun manfaat dari mobile banking yaitu seperti kenyamanan bertansaksi kapan saja dan dimana saja, kemudahan melakukan transaksi, hemat waktu dan biaya (Markonah, 2016). Dengan demikian maka hipotesis kedua yaitu:

H2: Layanan Mobile Banking secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### 3. Pengaruh Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Masyarakat

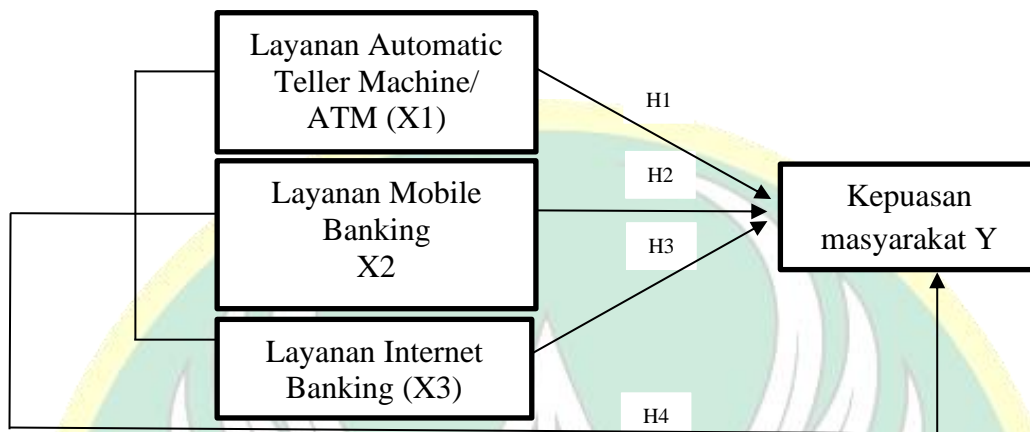
Layanan Internet banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan personal computer, laptop, hp, notebook atau PDA. Internet banking akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan internet banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (Hartawan, 2017)

Layanan Internet banking ini memiliki beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah yaitu seperti: membantu mempermudah nasabah dalam mengaksesnya, memiliki responnya real time, transaksi tercatat secara *real time*, keamanan juga terjamin (Chusna, 2014). Dengan demikian maka hipotesis ketiga adalah:

H3: Layanan *Internet Banking* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan uraian diatas maka pengaruh fasilitas layanan *Self Service Technology*, yaitu Layanan *Automatic Teller Machine/ ATM* (X1), Layanan *Mobile Banking* (X2), Layanan *Internet Banking* (X3) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:

**Gambar 1.2**  
**Kerangka Berfikir**  
**Pengaruh X terhadap Y secara parsial dan simultan**



Dari kerangka berfikir diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan *automatic teller machine/ ATM* (variabel X1), layanan *mobile banking* (variabel X2), dan layanan *internet banking* (variabel X3) memiliki keterkaitan secara parsial dengan kepuasan mahasiswa (variabel Y), serta layanan *automatic teller machine/ ATM*, *mobile banking*, *internet banking* memiliki keterkaitan dengan kepuasan masyarakat (variabel Y).

#### H. Hipotesis

Hipotesis penelitian yaitu dugaan awal/kesimpulan sementara antara hubungan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen sebelum dilakukannya penelitian dan harus dibuktikan melalui penelitian. Dimana dugaan tersebut diperkuat melalui teori / jurnal yang mendasari dan hasil dari penelitian terdahulu.

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan Pustaka diatas, maka hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Layanan *Automatic Teller Machine/ ATM* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

$H_1$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Layanan *Automatic Teller Machine/ ATM* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

2.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

$H_2$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

3.  $H_0$ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel Layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

$H_3$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

4.  $H_0$ : Layanan *Automatic Teller Machine/ ATM*, Layanan *Mobile Banking* dan Layanan *Internet Banking* tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank Syariah

$H_4$ : Layanan *Automatic Teller Machine/ ATM*, Layanan *Mobile Banking* dan Layanan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank Syariah

## I. Landasan Teologis

Dukungan yang diberikan islam terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat diyakini adanya. Terbukti dilihat dari sejarahnya ulama-ulama terkemuka pada abad ke-9 dan ke-10 seperti Al-khawarizmiahli matematika, Abbas Qasim ibnu Firnas konseptor ahli pesawat terbang, Jabir bin Hayyan sebagai bapak kimia, dan para ulamaulama lainnya. Teknologi Informasi ini diciptakan bertujuan memepmudah urusan manusia, Allah SWT berfirman dalam al-Qur'an surah Al-Baqarah (2) ayat 185:



الْعُسْرَ بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا الْيُسْرَ بِكُمْ اللَّهُ يُرِيدُ

“..... Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu....”

لِلْيُسْرِى وَنُيْسِرُكَ

“dan Kami akan memberi taufiq ke jalan yang mudah” (Q.S. al-A“la (87): 8)  
Dari ayat tersebut, bank syariah hadir dengan produk dan jasanya yang ditawarkan berbasis syariah, tak terkecuali sistem teknologi informasi (mobile banking, ATM dan Internet Banking) yang sesuai syariah.

الْمُعْتَدِينَ يُحِبُّ لَا إِلَهَ إِلَّا َّ تَعْتَدُوا وَلَا لَكُمْ اللَّهُ أَحَلَّ مَا طَيَّبْتُمْ نَحْرَمُوا لَا ءَامَنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas (Q.S Al-Mā-idah ayat 87)”

Ayat-ayat Al-Qur'an di atas dapat dijadikan sebagai dasar dan acuan bagi tegaknya teori konsumsi Islam (umum), kepuasan konsumen dan rasionalitas konsumsi (khusus). Menurut kerangka Islam, Nata Atmadja menjelaskan bahwa kepuasan Islami meliputi: kepuasan konsumen dan kepuasan kreatif. Kepuasan konsumsi akan menghasilkan kepuasan siap berkreasi, karena konsumsi akan mendatangkan kekuatan fisik, sehingga akan lebih kreatif, artinya akan memperoleh energi setelah puas dengan konsumsi sehingga siap berkreasi. Kepuasan terbaik dapat dipelajari dari perintah (hadits) nabi, yaitu berhenti makan sebelum kenyang. Ini karena kondisi yang dibuat akan tersedia pada saat itu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian dari awal desain penelitian sampai dengan perumusan, dan spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas. Definisi lain menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memerlukan penggunaan angka-angka, dimulai dengan pengumpulan data, interpretasi data, dan penampilan hasil. Demikian pula, di akhir pembelajaran, sebaiknya lampirkan gambar, tabel, grafik, atau presentasi lainnya (Siyoto Sandu, 2015).

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat berhubungan/pengaruh (Sofyan Siregar, 2014). Penelitian asosiatif ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, yakni mengukur seberapa besar pengaruh Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking dan Internet Banking terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi yang diambil pada penelitian ini yaitu bertempat di Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. Penelitian dilakukan pada tanggal 15 September – Selesai.

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

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

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kelurahan Purwanegara yang sedang menggunakan dan yang telah menggunakan

layanan digital bank syariah. Dengan sasaran utama adalah masyarakat yang sedang bekerja.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling adalah suatu teknik pengambilan sumber data dengan penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono. 2010). Teknik purposive sampling digunakan karena adanya pertimbangan tertentu. Sampel yang digunakan atau diambil bukan berdasarkan strata, random (acak), atau daerah, akan tetapi didasarkan pada suatu tujuan. Winarno (2013).

Kita bisa menentukan ukuran atau jumlah sampel dengan formula yang dikembangkan oleh Slovin dengan margin error yang diperkenankan berkisar antara 5-10% yakni dengan rumus (Rohmad dan Supriyanto, 2015: 131):

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

Keterangan:

n: ukuran sampel yang dibutuhkan

N: jumlah populasi

d: batas kesalahan yang diperkenankan (10%)

Sesuai dengan tabel populasi di atas yaitu sebanyak masyarakat. Maka, sampel pada penelitian ini dengan batas kesalahan ditaksir sebesar 10% sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.513}{1 + (1.513 \times (0,10))^2} \\ &= \frac{1.513}{1 + (1.513 \times (0,10))^2} \end{aligned}$$

= 93,80 dibulatkan menjadi 94 masyarakat

Berdasarkan proporsi sampel di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 94 responden.

#### D. Variabel dan Indikator

1. Variabel dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 variabel, yaitu:
  - a) Variabel Bebas (Independent), adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain. Variabel bebas umumnya dilambangkan dengan huruf X. (Hardani, 2020: 305) dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah:
    - X1: Layanan Automatic Teller Machine/ ATM
    - X2: Layanan Mobile Banking
    - X3: Layanan Internet Banking
  - b) Variabel Terikat (Dependent), adalah variabel yang secara struktur berpikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel lainnya (Hardani, 2020: 305) atau dengan kata lain variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah: Kepuasan masyarakat kelurahan Purwanegara Pengguna Layanan Digital (Y).

**Tabel 1.3**

**Variabel dan Indikator Penelitian**

Variabel	Konsep	Indikator	Skala Data
Layanan Automatic Teller Machine/ ATM (X1)	Automatic Teller Machine (ATM). ATM atau dalam bahasa Indonesia disebut dengan Anjungan Tunai Mandiri adalah suatu alat yang	Mempercepat transaksi tarik tunai, transfer antar rekening/ antar bank, Mempermudah transaksi belanja	Ordinal



	berfungsi untuk mengeluarkan uang kepada pemegang kartu ATM sebagai alternatif pengganti pengambilan uang di bank yang mengeluarkan ATM.	tanpa membawa uang tunai, Keamanan dapat diandalkan daripada membawa uang tunai karena adanya PIN ATM.	
Layanan Mobile Banking (X2)	Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon selular dengan menggunakan menu yang sudah tersedia di Subscriber Identity Module Card (SIM Card) atau biasa dikenal dengan Menu Layanan Data atau SIM Toolkit. Mobile banking menyediakan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, yaitu transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, asuransi), pembelian pulsa, kecuali penarikan tunai.	Hemat waktu dan biaya, Tidak terdapat antrian, Transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun dengan menggunakan jaringan internet.	Ordinal

Layanan Internet Banking (X3)	Layanan internet banking, memungkinkan masyarakat dan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui media jaringan komputer global yaitu internet. Bank biasanya menyediakan website tertentu yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan via web tersebut.	Memiliki sistem keamanan berlapis dengan menggunakan token PIN, Interaksi antara bank nasabah menjadi lebih fleksibel, Responnya real time, transaksi tercatat secara real time.	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.	Kesesuaian Harapan dari Hasil Kinerja Pelayanan, Kesiapan Untuk Merekomendasikan agar ikut Merasakan Pelayanan Digital Perbankan, Minat untuk Meningkatkan Penggunaan Layanan Digital Perbankan.	Ordinal

## **E. Pengumpulan Data Penelitian**

### **1. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek pada penelitian ini adalah masyarakat sekitar kelurahan Purwanegara. Sedangkan objeknya yaitu kepuasan masyarakat terhadap layanan digitalisasi bank syariah.

### **2. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi. Dalam penelitian ini sumber data primer berasal dari Masyarakat Kelurahan purwanegara yang sedang menggunakan dan yang telah menggunakan automatic teller machine/ ATM, mobile banking dan internet banking bank syariah yang bersedia dijadikan sebagai responden. Yang dibagikan dalam bentuk kuesioner/ angket.

#### **b. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari kajian pustaka, buku, jurnal-jurnal dan lainnya mengenai self service technology (Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking dan Internet Banking)

### **3. Teknik Pengumpulan data**

Pengumpulan data merupakan salah satu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dalam penelitian yang nantinya akan dianalisis dan diolah untuk menarik kesimpulan. Metode yang digunakan peneliti dalam proses pengumpulan data untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan data yang diperoleh dari wawancara, angket survei, dan observasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data bekas dan data asli. Untuk mendapatkan data yang diperlukan, kompuler akan menggunakan teknik berikut:

#### a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015). Kuisisioner ditujukan kepada konsumen pengguna *Mobile Banking, ATM dan Interne Banking*.

Dari setiap jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan, kemudian diberi skore tertentu. Skore tersebut yaitu antara 1 sampai dengan 5, dengan ketentuan sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS)	diberi skor 5
Setuju (S)	diberi skor 4
Netral (N)	diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor 1

#### b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah Teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subjek dalam penelitian (Soehartono, 2000).

#### c. Observasi

Observasi merupakan seluruh kegiatan pengamatan terhadap suatu objek lain. Observasi adalah suatu hal yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2015).

### F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden ataupun sumber data yang terkumpul. Dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan statistik. Yang dimana kegiatan didalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variable dan jenis respondennya, menyajikan data setiap variable yang telah diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2015).



Dalam penelitian ini analisis data merupakan kegiatan setelah dari data seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, menstabilisasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Dimana suatu kuesioner dinyatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Skala pengukuran menggunakan nilai *Corrected Item-Total Correlated* pada *output Cronbach Alpha* dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (ritung)  $>$  r standar (r tabel) maka seluruh item pertanyaan tersebut valid
- b) Jika nilai nilai *Corrected Item-Total Correlated* (ritung)  $<$  r standar (r tabel) maka seluruh pertanyaan tersebut tidak valid.

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

Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap item pertanyaan yang digunakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha  $>$  0,60. dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai Cronbach Alpha  $>$  0.90 maka reliabilitas nya sempurna

- b) Jika nilai Cronbach Alpha antara 0.70 sampai 0.90 maka reliabilitasnya tinggi
- c) Jika nilai Cronbach Alpha antara 0.50 sampai 0.70 maka reliabilitasnya moderat
- d) Jika nilai Cronbach Alpha

Uji validitas dan Reabilitas menjadi hal yang sangat penting karena validitas menjamin keabsahan pengukuran dari skala yang ditentukan dari variable-variabel yang digunakan dalam menentukan hubungan suatu kejadian atau fenomena. Sementara itu Reliabilitas suatu skala diartikan sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari kesalahan (error). Keandalan (reability) sangat berkaitan dengan akurasi dan konsistensi. Suatu Skala dikatakan handal/reliabel, jika menghasilkan hasil yang sama ketika pengukuran dilakukan berulang serta dilakukan dalam kondisi konstan (sama). (Hardani dkk, 2020: 393).

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah uji yang dilakukan apakah dalam suatu model regresi memiliki data yang bertridistribusi normal ataukah tidak (Ghozali, 2018) dalam (Purwanto, 2019: 32). Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan pendekatan Kolmogorov Smirnov, dengan asumsi:

- a) Apabila signifikan  $< 0.05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.
- b) Apabila signifikan  $> 0.05$  maka variabel berdistribusi normal

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan dapat mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antara variabel independent dalam model regresi. Selain itu juga uji ini untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh uji parsial masing-masing variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF sebagai berikut:

- 1) Nilai tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

- 2) Jika nilai tolerance  $< 0.10$  dan  $VIF > 10$  maka terjadi multikolinieritas.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Selain itu uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF sebagai berikut:

- 1) Nilai tolerance  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai tolerance  $< 0.10$  dan  $VIF > 10$  maka terjadi multikolinieritas.

**4. Uji Statistika**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik dengan menggunakan program pengolah data yaitu SPSS 20.

**a. Analisis regresi berganda**

Yang bertujuan untuk menguji adanyapengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi lenier berganda adalah analisis yang digunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mengukur pengaruh variabel independen yang lebih dari satu terhadap variabel terikatnya. Formula persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = A + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + + e$$

Dimana:

- Y = Variabel dependet
- X1 = Variabel independent 1
- X2 = Variabel independent 2
- X3 = Variabel Independent 3
- e = error return

- b. Uji Regresi secara parsial (uji t) Adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent. Dengan kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t = b/sb$$

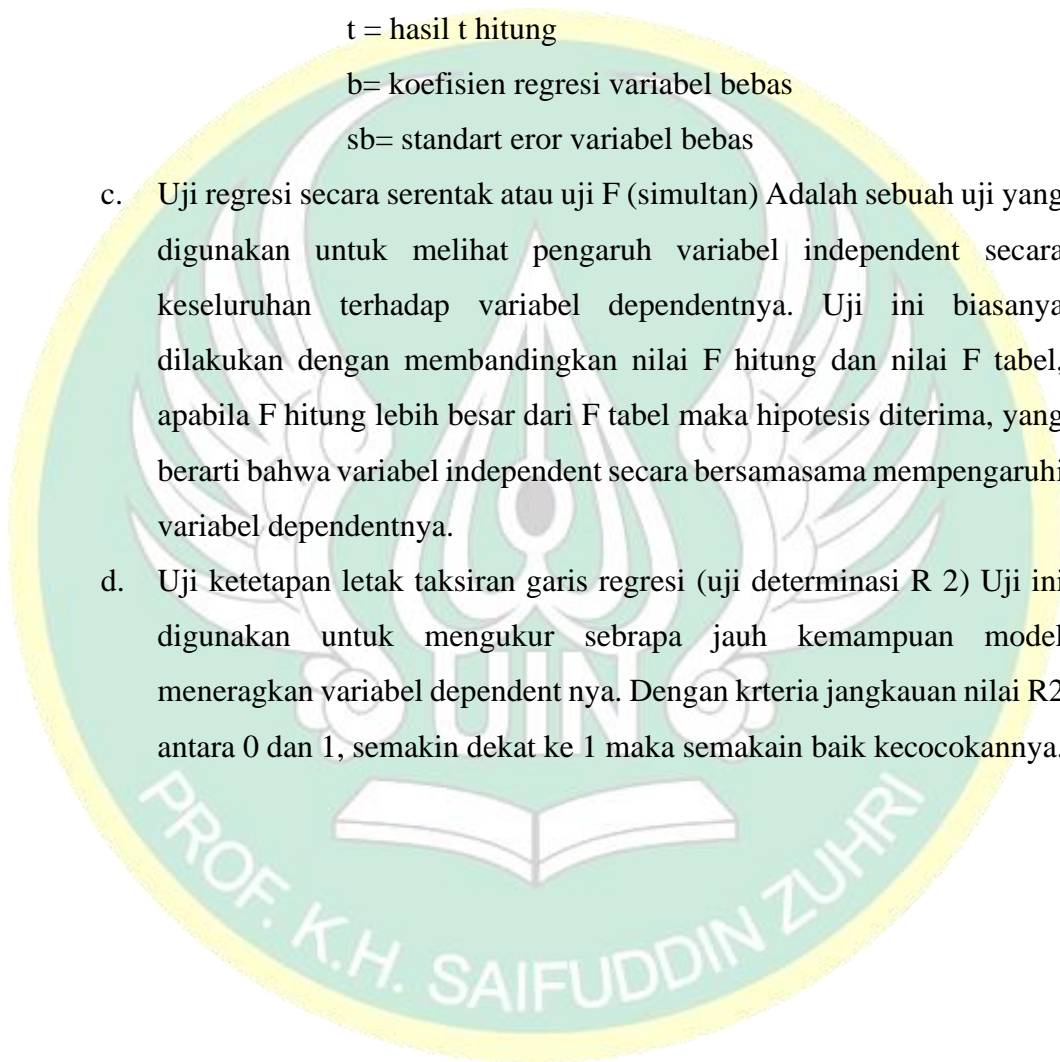
dimana:

t = hasil t hitung

b= koefisien regresi variabel bebas

sb= standart eror variabel bebas

- c. Uji regresi secara serentak atau uji F (simultan) Adalah sebuah uji yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel independent secara keseluruhan terhadap variabel dependentnya. Uji ini biasanya dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan nilai F tabel, apabila F hitung lebih besar dari F tabel maka hipotesis diterima, yang berarti bahwa variabel independent secara bersamasama mempengaruhi variabel dependentnya.
- d. Uji ketetapan letak taksiran garis regresi (uji determinasi R<sup>2</sup>) Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variabel dependent nya. Dengan kriteria jangkauan nilai R<sup>2</sup> antara 0 dan 1, semakin dekat ke 1 maka semakin baik kecocokannya.





## BAB IV

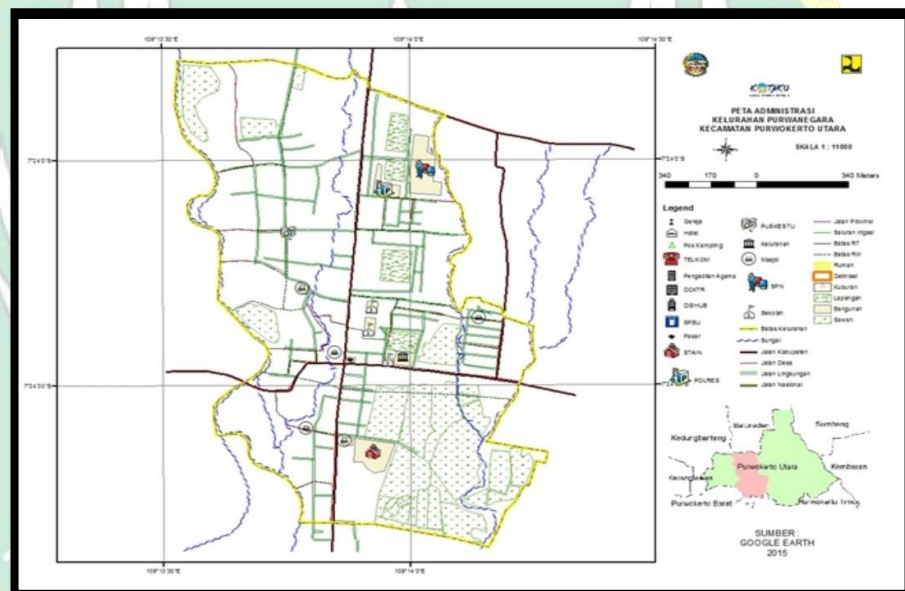
### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Profil Kelurahan Purwanegara

Kelurahan Purwanegara merupakan kelurahan yang berada di Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa tengah. Dengan peta wilayah sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Peta Kelurahan Purwanegara**



##### 2. Visi dan Misi Kelurahan Purwanegara

###### a. Visi

Terwujudnya kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat

###### b. Misi

- 1) Meningkatkan wawasan dan pengetahuan SDM dalam rangka menunjang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan benar
- 2) Memberikan pelayanan yang maksimal untuk mendukung pertumbuhan investasi

3) Mewujudkan suasana toleransi beragama untuk mendukung kasih sayang dan kedamaian

3. Komposisi penduduk menurut jenis kelamin:

Laki-laki : 4.051 jiwa

Perempuan : 4.097 jiwa

4. Batas Wilayah

Kawasan Kelurahan Purwanegara terletak di Kecamatan Purwokerto Utara, tepatnya sebelah utara pusat Kota Purwokerto. Kelurahan Purwanegara berbatasan dengan :

Sebelah utara	Desa Purwasari Kec. Baturraden
Sebelah selatan	Kel. Sokanegara Kec. Purwokerto Timur & Kel. Kedungwuluh Kec. Purwokerto Barat
Sebelah timur	Kel. Sumampir & Kel. Bancarkembar Kec. Purwokerto Utara
Sebelah barat	Kel. Bobosan Kec. Purwokerto Utara

5. Kondisi Geografis

Kelurahan Purwanegara yang merupakan salah satu daerah yang kontur tanahnya datar. Secara ekologis Kelurahan Purwanegara ini sebagian besar merupakan daerah permukiman, di mana secara keseluruhan luas kawasan Kelurahan Purwanegara adalah +170,2 Ha.

6. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kelurahan Purwanegara menurut data dari Sistem Informasi Manajemen AdministRasi Desa/Kelurahan (SMARD) per tanggal 4 Januari 2021 sebesar 8.148 jiwa, yang terdiri dari 2.680 Kepala Keluarga (KK).

## B. Deskripsi Responden

Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelum bahwa penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian lapangan yang dalam pengambilan datanya atau informasi melalui penyebaran angket/kuesioner tertutup. Tekni yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan Teknik Purposive sampling yang merupakan sampel yang cara pengambilannya karena adanya pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran angket/kuesioner. Kuesioner tersebut disebarkan kepada masyarakat sekitar kelurahan purwanegara yang pernah atau sedang menggunakan layanan digital bank syariah yaitu *mobile banking*, *automatic teller machine* dan internet banking dengan mengambil 94 responden.

Untuk dapat memahami lebih dalam mengenai hasil dari penelitian ini maka peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan ataupun mendeskripsikan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan tambahan sebuah informasi bagi peneliti. Pada deskripsi responden ini peneliti akan menyajikan beberapa informasi penting mengenai gambaran keadaan responden. Melalui daftar pertanyaan maupun pernyataan yang diberikan peneliti kepada responden tentang jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan dan jenis fasilitas yang digunakan. Penggolongan yang dilakukan kepada responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara lebih jelas mengenai gambaran responden sebagai obyek penelitian. Gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian akan diuraikan satu persatu seperti berikut:

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden pada penelitian ini yaitu masyarakat sekitar kelurahan purwanegara yang berjumlah 94 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari 94 responden ini dapat dilihat mengenai karakteristik responden tersebut.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	36	37,2%
2.	Perempuan	58	62,8%
	Jumlah	94	100%

Sumber: Data diolah 2022

Pada tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin Perempuan lebih banyak dari pada responden yang berjenis kelamin Laki-laki. Dimana responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 62,8% atau 58 responden. Sedangkan untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 37,2% atau 36 responden.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia responden maka dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	18 – 32 tahun	41	43,6%
2.	33 – 47 tahun	28	29,8%
3.	48 – 62 tahun	24	25,6%
4.	63 -72 tahun	1	1,0%
	Jumlah	94	100%

Sumber: Data diolah 2022

Pada Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa usia responden meliputi: 18-32 tahun dengan jumlah 41 orang (43,6%), responden yang berusia 33-47 tahun sejumlah 28 orang (29,8%), responden yang berusia 48-62 tahun sejumlah 24 orang (25,6%) dan responden yang berusia 63-72 tahun berjumlah 1 orang (1,0%).



### C. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuesioner yang telah disebar oleh peneliti kepada responden yang terdiri atas 20 item pernyataan dan dibagi dalam 4 kategori yaitu sebagai berikut:

1. Lima pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* (X1)
2. Lima pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Layanan *Mobile Banking* (X2)
3. Lima pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh Layanan *Internet Banking* (X3)
4. Lima pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tentang Kepuasan Masyarakat (Y)

### D. Analisis Data

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu terdiri dari variabel independen dan variabel dependen dimana variabel independent terdiri dari *Automatic Teller Machine/ATM* (X1), *Mobile Banking* (X2) dan *Internet Banking* (X3). Sedangkan variabel dependennya yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang telah disebar sebanyak 94 responden. Uji kesahihan dan kehandalan kuesioner dilakukan dengan computer menggunakan program SPSS 20. Berikut ini adalah hasil dari analisis terhadap jawaban responden

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dalam penelitian. Dimana Ketika suatu kuesioner tersebut dinyatakan valid atau sah jika pertanyaan yang terdapat pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk melakukan perhitungan validitas ini menggunakan program IBM SPSS Statistics 20. Dimana suatu item pertanyaan dinyatakan valid jika koefisien korelasi setiap butir skor total harus positif dengan peluang alfa 5% dan koefisien korelasi lebih besar dibandingkan dengan rtabel. Untuk menentukan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) maka diperoleh dari sampel atau jumlah responden yang dikurangi 2 ( $df = n-2$ ),

dalam hal ini (n) jumlah sampelnya sebanyak 94 responden, Jadi  $df = n-2=94$  dan  $\alpha = 0,05\%$ , maka diperoleh hasil untuk r tabel = 0,2028 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Berikut ini merupakan uraian hasil dari analisis statistika mengenai pengujian validitas instrumen dari masing-masing pernyataan metode dari variable Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* (X1), Layanan Mobile Banking (X2), Layanan Internet banking (X3) dan Kepuasan Masyarakat (Y) yang diteliti:

- a) Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* (X1)

**Tabel 4.3**

**Validitas variabel Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* (X1)**

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r- hitung)	Nilai r-tabel (N=94, $\alpha =$ 0,05)	Keterangan
X1.1	0,779	0,2028	Valid
X1.2	0,812	0,2028	Valid
X1.3	0,717	0,2028	Valid
X1.4	0,714	0,2028	Valid
X1.5	0,623	0,2028	Valid

Sumber: Hasil olahan Komputer SPSS Versi 20.

Pada Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang *digunakan* untuk mengukur variable Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dimana pada penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel; 0,2028 (nilai r tabel untuk N=94). Sehingga indikator pada penelitian ini valid.

## b) Layanan Mobile Banking (X2)

Tabel 4.4

## Validitas variabel Layanan Mobile Banking (X2)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r- hitung)	Nilai r-tabel (N=94, $\alpha =$ 0,05)	Keterangan
X2.1	0,823	0,2028	Valid
X2.2	0,786	0,2028	Valid
X2.3	0,749	0,2028	Valid
X2.4	0,739	0,2028	Valid
X2.5	0,664	0,2028	Valid

Sumber: Hasil olahan komputer SPSS Versi 20.

Pada Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable Layanan *Mobile banking* dimana pada penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel; 0,2028 (nilai r tabel untuk N=94). Sehingga indikator pada penelitian ini valid.

## c) Layanan Internet Banking (X3)

Tabel 4.5

## Validitas variabel Layanan Internet Banking (X3)

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r- hitung)	Nilai r-tabel (N=94, $\alpha =$ 0,05)	Keterangan
X3.1	0,621	0,2028	Valid
X3.2	0,745	0,2028	Valid
X3.3	0,560	0,2028	Valid
X3.4	0,788	0,2028	Valid
X3.5	0,676	0,2028	Valid

Sumber: Hasil olahan komputer SPSS Versi 20.

Pada Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable Layanan *Internet Banking* dimana

pada penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel; 0,2028 (nilai r tabel untuk N=94). Sehingga indikator pada penelitian ini valid.

d) Kepuasan Masyarakat (Y1)

**Tabel 4.6**

**Validitas variabel Kepuasan Masyarakat (Y1)**

Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi (r- hitung)	Nilai r-tabel (N=94, $\alpha =$ 0,05)	Keterangan
Y1.1	0,778	0,2028	Valid
Y1.2	0,781	0,2028	Valid
Y1.3	0,779	0,2028	Valid
Y1.4	0,581	0,2028	Valid
Y1.5	0,654	0,2028	Valid

Sumber: Hasil olahan komputer SPSS Versi 20.

Pada Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variable Kepuasan Masyarakat dimana pada penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel; 0,2028 (nilai r tabel untuk N=94). Sehingga indikator pada penelitian ini valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini digunakan untuk item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel Ketika jawaban seseorang atau responden terhadap pertanyaan yang diberikan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.



**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Variabel Dependen (X)		
<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	0,777	Reliabel
<i>Mobile Banking</i>	0,806	Reliabel
<i>Internet Banking</i>	0,706	Reliabel
Variabel Independen (Y)		
Kapuasan Masyarakat	0,760	Reliabel

Sumber: Hasil olahan komputer SPSS Versi 20

Dari tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa pada masing-masing variabel ini memiliki Alpha Cronbach > dari 0,60 maka menunjukkan bahwa variabel (*automatic teller machine/ATM, mobile banking dan internet banking*) dapat dinyatakan reliabel dan kuesioner telah memenuhi syarat reliabilitas.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan uji prasyarat tentang kelayakan data untuk dianalisis dengan menggunakan statistika parametrik ataupun nonparametric. Dengan melalui uji ini, sebuah data hasil penelitian dapat diketahui bentuk distribusi datanya, yaitu berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas yang digunakan yaitu uji Kolomogrof-Smirnov. Dimana jika Asymp sig. kurang dari 0,05 maka distrubusi data tidak normal dan apabila Asymp sig lebih dari 0,05 maka distribusi data noemal. Berikut adalah hasil dari uji normalitas dengan menggunakan SPSS 20.

**Table 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogrov-smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.15577437
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.627
Asymp. Sig. (2-tailed)		.827

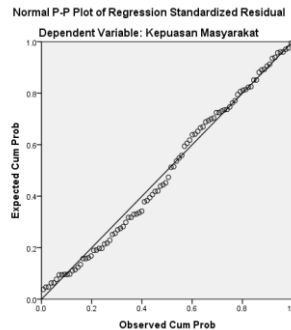
a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil olahan komputer SPSS Versi 20

Pada tabel 4.8 diatas menunjukkan hasil uji normalitas bahwa nilai Kolmogrov-Smirnov Test sebesar 0,627 dan Asymp.sig sebesar 0,827 lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji normalitas dengan One- Sample Kolmogrov-Smirnov data berdistribusi normal.

Selanjutnya uji Kolmogrov-Smirnov yaitu dengan uji normal P-Plot dengan gambar dibawah ini:

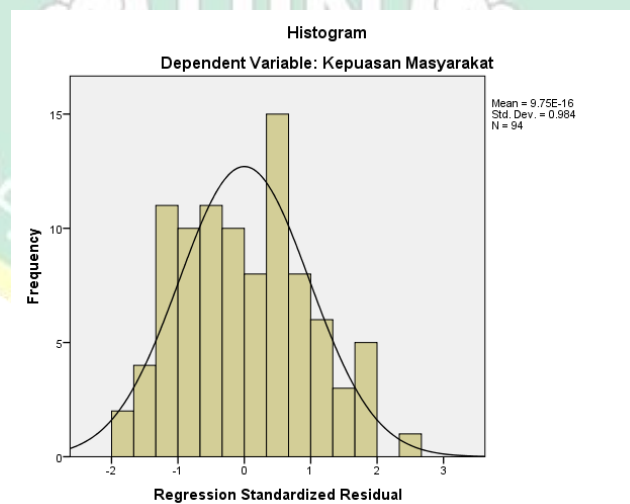
**Gambar 4.2**  
**Uji P-Plot**



Sumber: Hasil olahan komputer SPSS Versi 20

Pada gambar 4.1 diatas, data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal. Karena suatu variabel akan dikatakan normal Ketika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data juga searah mengikuti garis diagonal.

**Gambar 4.3**  
**Grafik Histogram**



Sumber: Hasil olah komputer SPSS 20.

Pada gambar 4.2 memperlihatkan bahwa adanya penyebaran disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya suatu korelasi antara variabel bebas (independent), Jika nilai VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka terbebas dari multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ATM (X1)	.789	1.268
Mobile Banking (X2)	.897	1.114
Internet Banking (X3)	.828	1.208

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y1)

Sumber: Hasil olah komputer SPSS 20.

Berdasarkan pada tabel diatas maka dapat diketahui bahwa *nilai Variance Inflation Factor (VIF)* yaitu 1.268 untuk variabel Layanan *automatic teller machine/ATM (X1)*, 1.114 untuk variabel Layanan *Mobile Banking (X2)*, dan 1.208 untuk variabel Layanan *Internet Banking (X3)*. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, sehingga data penelitian layak untuk dipakai.

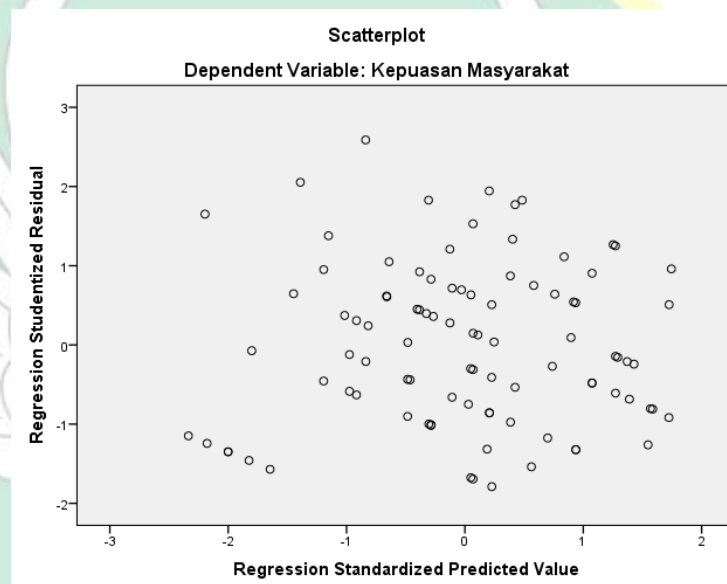
##### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang



lain. Cara untuk mengetahui bagaimana ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu jika tidak membentuk pola yang jelas (bergelombang, lebar, kemudian menyempit) pada gambar dan titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sb. Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut dibawah ini adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan pola gambar *Scatterplot*:

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Hasil olah komputer SPSS 20.

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau pola yang jelas serta titik-titik menyebar dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka hasil pengujian heteroskedastisitas yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga data layak untuk dipakai.

## 5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independent (*automatic teller machine, mobile banking dan internet banking*) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Berikut ini adalah hasil dari analisis regresi linier berganda:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Variabel		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.009	2.296		3.053	.003
	Automatic Teller Machine/ATM (X1)	.214	.102	.211	2.096	.039
	Mobile Banking (X2)	.241	.085	.267	2.836	.006
	Internet Banking (X3)	.240	.094	.249	2.540	.013

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y1)

Sumber: Olah data komputer SPSS 20

Dari tabel diatas maka dapat ditulis persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 7,009 + 0,214 X_1 + 0,241 X_2 + 0,240 X_3$$

Dimana:

Y = Kepuasan Mahasiswa

X<sub>1</sub> = Layanan *Automatic Teller Machine/ATM*

X<sub>2</sub> = Layanan *Mobile Banking*

X<sub>3</sub> = Layanan *Internet Banking*

- a. Konstanta sebesar 7,009 maka nilai konstanta ini mengatakan bahwa pada saat ketiga variabel dalam keadaan tetap (constant), maka jumlah kepuasan masyarakat adalah sebesar 7,009.
- b. Koefisien regresi  $X_1$  (Layanan *automatic teller machine*/ATM) dari perhitungan linier berganda maka dapat dilihat sebesar 0,214 dimana hal ini berarti menunjukkan setiap ada peningkatan *automatic teller machine*/ATM sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,214. Layanan *automatic teller machine*/ATM dan kepuasan masyarakat terjadi hubungan positif. Jika Layanan *automatic teller machine*/ATM mengalami kenaikan maka kepuasan masyarakat juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- c. Koefisien regresi berganda  $X_2$  (*Mobile Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,241 hal tersebut berarti setiap ada peningkatan nilai *Mobile Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,241. Maka *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika *Mobile Banking* mengalami kenaikan maka kepuasan masyarakat juga akan bertambah.
- d. Koefisien regresi berganda  $X_3$  (*Internet Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,240 hal tersebut berarti setiap ada peningkatan nilai *Internet Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,240. Maka *Internet Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika *Internet Banking* mengalami kenaikan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat/bertambah.

## 6. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (t)

Uji t yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima atau menolak  $H_a$  artinya bahwa variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$  artinya bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen.

Pengujian ini juga dapat dilihat dengan membandingkan nilai probabilitas atau (sig-t) dengan tarif signifikansi 0,05, dengan kriteria:

- 1) Jika sig. > 0,05 maka  $H_0$  diterima atau menolak  $H_a$  artinya bahwa variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika sig. < 0,05 maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$  artinya bahwa variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Variabel		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.009	2.296		3.053	.003
	Automatic Teller Machine/ATM (X1)	.214	.102	.211	2.096	.039
	Mobile Banking (X2)	.241	.085	.267	2.836	.006
	Internet Banking (X3)	.240	.094	.249	2.540	.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y1)

Sumber: Olah data komputer SPSS 20

Untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:



1) Menguji signifikansi variabel *Automatic Teller Machine/ATM* ( $X_1$ )

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien *Automatic Teller Machine/ATM* adalah 2,096. Sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dilihat pada tabel t-test dengan signifikansi 5% (0,05) dan  $df (n-k) = 90$ . Sehingga didapat  $t_{tabel}$  adalah 1,990.

Variabel *Automatic Teller Machine/ATM* memiliki nilai sig. 0,006 < 0,05 artinya *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,096 > 1,990), maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Automatic Teller Machine/ATM* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah”, dapat diterima.

2) Menguji signifikansi variabel Mobile Banking ( $X_2$ )

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien Mobile Banking yaitu 2,836. Sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dilihat pada tabel t-test dengan signifikansi 5% (0,05) dan  $df (n-k) = 90$ . Sehingga didapat  $t_{tabel}$  adalah 1,990.

Variabel Layanan Mobile Banking memiliki nilai sig. 0,032 < 0,05 artinya Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,836 > 1,990), maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien Mobile Banking secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan Mobile Banking terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah”, dapat diterima.

3) Menguji signifikansi variabel Layanan Internet Banking ( $X_3$ )

Terlihat bahwa  $t_{hitung}$  koefisien Mobile Banking yaitu 2,540. Sedangkan  $t_{tabel}$  bisa dilihat pada tabel t-test dengan signifikansi 5% (0,05) dan  $df (n-k) = 90$ . Sehingga didapat  $t_{tabel}$  adalah 1,990.

Variabel Internet Banking memiliki nilai sig.  $0,017 < 0,05$  artinya Internet Banking berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,540 > 1,990$ ), maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien Internet Banking secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan Internet Banking terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah”, dapat diterima.

#### b. Uji Simultan (F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3$ ) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (Y).

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima, hal ini berarti ada pengaruh *automatic teller machine/ATM, Mobile Banking dan Internet Banking* terhadap kepuasan masyarakat.
- 2) Atau jika sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti koefisien regresi adalah signifikan. Berarti ada pengaruh *automatic teller machine, Mobile Banking dan Internet Banking* terhadap kepuasan masyarakat.

**Tabel 4.12**

#### **Hasil Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170.614	3	56.871	11.843	.000 <sup>b</sup>
	Residual	432.205	90	4.802		
	Total	602.819	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y1)

- b. Predictors: (Constant), Internet Banking (X3), Automatic Teller Machine/ATM (X1), Mobile Banking (X2)
- c. Sumber: Data diolah komputer SPSS 20

Dari tabel anova diatas diperoleh perhitungan sebesar 11.843 dan nilai probabilitas (sig.) sebesar 0,000. Nilai Fhitung (11.843) > Ftabel (2,70) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima. Dengan begitu hal ini berarti automatic teller machine/ATM, mobile banking, dan internet banking secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hal ini berarti menunjukkan bahwa hipotesis 4 yang berbunyi “automatic teller machine/ATM, mobile banking, dan internet banking secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah”. Dapat diterima.

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ini memiliki fungsi untuk dapat mengetahui besarnya variasi variabel independent dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independent atau juga untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independent (*Automatic Teller Machine, Mobile Banking dan Internet Banking*) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Berikut ini tabel hasil uji determinasi:

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.660 <sup>a</sup>	.435	.401	1.178

- 
- a. Predictors: (Constant), Internet Banking (X3), Automatic Teller Machine/ATM (X1), Mobile Banking (X2)
- b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y1)
- Sumber: Olah data komputer SPSS 20

Dari tabel 4.13 diatas (model summary) menunjukkan bahwa nilai R Square Adjusted yaitu 0,401 atau 40,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independent yaitu Automatic Teller Machine/ATM, Mobile Banking dan Internet Banking mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat sebesar 40,1%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 40,1\% = 59,9\%$ ) ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya bisa menambah variabel yang berkaitan dengan digitalisasi perbankan lainnya seperti phone banking dan sms banking yang memungkinkan dapat menambah kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan digital bank syariah.

## E. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan 94 kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat kelurahan purwanegara yang sedang menggunakan dan yang telah menggunakan digital bank syariah, kemudian peneliti mengolah data hasil jawaban responden atas angket/kuesioner yang peneliti sebar.

Dalam penelitian ini hasil dari analisis regresi linier berganda (*linier multipleregresion*) yang dilakukan ini diketahui bahwa koefisien determinasi (coefficient of determination) yang diyang dinotasikan dengan  $R^2$  sebesar

### 1. Pengaruh *Automatic Teller Machine* /ATM terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah

Dari nilai pada tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected Item Total Correlation*, data *Automatic Teller Machine*/ATM teuji reliabel dan valid. Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,096 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,990 dengan nilai sig. sebesar  $0,039 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Automatic Teller*



*Machine/ATM* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah”, dapat diterima.

Hasil dari koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh secara searah. Dari perhitungan linier berganda dapat dilihat hasil sebesar 0,214 hal ini berarti menunjukkan bahwa ketika ada peningkatan nilai automatic teller machine sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,214, artinya semakin tinggi pelayanan automatic teller machine/ATM maka semakin tinggi juga kepuasan masyarakat. Dalam menilai Automatic Teller Machine/ATM yang telah dilakukan oleh bank syariah ini berupa Tarik tunai, tarikan tunai bank lain, transfer, cek saldo dan transaksi belanja sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh Automatic Teller Machine/ATM terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

Dari hasil penelitian ini, yang sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Diana Grace dan Novander dengan judul “Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah” bahwa hasil menunjukkan kualitas ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Novander, 2016). Dimana dengan adanya Automatic Teller Machine/ ATM ini maka nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara mandiri yang mampu melayani selama 24 jam, dan dapat digunakan untuk penarikan uang tunai tanpa harus mengantri dan datang ke bank.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Tofan Kirmoro Putra (Putra, 2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta” juga menunjukkan hasil bahwa sama yaitu layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta. Hal ini dikarenakan dengan adanya kualitas layanan

ATM yang tinggi ini maka diharapkan nasabah akan mendapatkan layanan yang diharapkan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Automatic Teller Machine/ ATM mengalami kenaikan maka akan berpengaruh kepada kepuasan masyarakat juga akan mengalami kenaikan ataupun bertambah. Maka dapat disimpulkan bahwa Automatic Teller Machine/ ATM merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan masyarakat karena tinggi rendahnya pengguna Automatic Teller Machine/ ATM maka akan berpengaruh juga terhadap bertambah tidaknya kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

## **2. Pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.**

Data mobile banking yang teruji reliabel dan valid ini dapat diketahui dengan nilai Cronbach's Alpha dan nilai tabel pada Corrected item-Total Correlation. Variabel mobile banking memiliki nilai sig.  $0,006 < 0,05$  artinya mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,836 > 1,990$ ), maka dari itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa koefisien mobile banking secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang berbunyi "Terdapat pengaruh yang signifikan mobile banking terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah", dapat diterima.

Hasil dari koefisien regresi ini diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah. Dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,241 hal ini berate menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan nilai *Mobile Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,241, artinya semakin bertambahnya pelayanan pada *Mobile Banking* maka semakin tinggi kepuasan masyarakat. Dalam menilai *Mobile Banking* yang dilakukan oleh bank syariah ini berupa mempercepat transaksi informasi saldo, transaksi transfer antar dana antar bank, pembayaran PLN, PDAM dan sebagainya dengan tersedianya jaringan internet di setiap daerah

sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

Dimana hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Markonah dengan judul “Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta” hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa layanan Mobile Banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga semakin bagus pelayanan maka nasabah semakin puas (Markonah, 2016). Dimana penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif penggunaan digital banking di BTN Syariah terhadap kepuasan nasabah (Bimo, 2018). Karena dengan adanya mobile banking ini mampu membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi sehingga nasabah juga sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya layanan digitalisasi ini.

Dengan demikian jika layanan mobile banking ini mengalami kenaikan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang juga akan meningkat/bertambah. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Mobile Banking ini merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan masyarakat, karena tinggi rendahnya pelayanan berpengaruh terhadap bertambah tidaknya kepuasan masyarakat.

### **3. Pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.**

Data *mobile banking* yang teruji reliabel dan valid ini dapat diketahui dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected item - Total Correlation*. Variabel *Internet banking* memiliki nilai sig.  $0,013 < 0,05$  artinya *Internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,540 > 1,990$ ), maka dari itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa koefisien *Internet banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini juga sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang berbunyi



“Terdapat pengaruh yang signifikan *Internet banking* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah”, dapat diterima.

Hasil dari koefisien *regresi* ini diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah. Dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,240 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Internet Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,240. Dalam menilai *Internet Banking* yang dilakukan oleh bank syariah berupa item pernyataan terkait sistem keamanan dan keakurata data, keamanan nomor PIN, tersedianya layanan yang fleksibel (informasi saldo, mutasi rekening, transfer dana antar rekening, transfer dana antar bank lain, pembayaran internet berlangganan, pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan PAM&PDAM) sudah dianggap baik karena terbukti adanya pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Dimana hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah yang melakukan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat” (Jannah, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pengguna Internet banking di Bank Muamalat Indonesia dengan teknologi yang canggih, semua fasilitas internet banking sudah tersedia di kantor-kantor cabang dengan kemudahan dan fleksibilitas bertransaksi juga dapat dinikmati nasabah yang memberikan layanan transfer antar bank di ATM bersama, pindah buku sesama rekening. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Dedi Hartawan yang menyatakan bahwa internet banking mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Dedi, 2018). Karena dengan adanya internet banking ini maka akan memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi secara online yang dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja dengan melalui jaringan internet menggunakan personal computer, hp, laptop atau PDA tanpa adanya antrian.



Dengan demikian jika layanan Internet Banking mengalami kenaikan maka kepuasan masyarakat juga akan bertambah. Maka dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan masyarakat, karena tinggi rendahnya layanna *Internet Banking* akan berpengaruh terhadap bertambah tidaknya kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.

**4. Layanan *Automatic Teller Machine/ATM*, Layanan *Mobile Banking* dan Layanan *Internet Banking* secara Bersama-sama berepengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.**

*Automatic Teller Machine/ATM*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara Bersama-sama berepengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat kelurahan purwanegara. Hal ini dibuktikan dengan hasil output dari statistika di atas, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $3.053 > 2,70$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa jika variabel *Automatic Teller Machine/ATM* memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari *Mobile Banking* dan *Internet Banking*, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika pelayanan *Automatic Teller Machine/ATM* meningkat maka pelayanan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan variabel *Mobile Banking* memiliki pengaruh lebih besar dari pada *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* dan *Internet Banking*. Hal ini juga dapat dilihat dari tabel coefficients dalam nilai Beta *Mobile Banking*  $0,241$  sedangkan nilai Beta dari *Internet Banking* sebesar  $0,240$  dan nilai Beta dari *Automatic Teller Machine/ATM* sebesar  $0,214$ .

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi dengan judul “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Malang)” bahwa *self service technology* memiliki pengaruh terhadap

kepuasan nasabah secara positif dan signifikan (Banar Suryo Wicaksono, 2015) Penelitian ini juga menunjukkan jika semua Bank Syariah telah mampu membantu dan memudahkan mahasiswa untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan layanan digital yaitu *Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking* dan *Internet Banking* sehingga membuat mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah ini merasa puas dengan layanan yang diberikan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk dapat mengetahui apakah terdapat hubungan antara Layanan *Automatic Teller Machine*, Layanan *Mobile Banking* dan Layanan *Internet banking* terhadap Kepuasan Masyarakat kelurahan purwanegara. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa secara parsial, Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi layanan *Automatic Teller Machine/ATM* akan berdampak pada keanikan kepuasan masyarakat kelurahan purwanegara.
2. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa secara parsial, Layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi layanan *Mobile Banking* akan berdampak pada keanikan kepuasan masyarakat kelurahan purwanegara.
3. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa secara parsial, Layanan *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi layanan *Internet Banking* akan berdampak pada keanikan kepuasan masyarakat kelurahan purwanegara.
4. Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis keempat dari ketiga variabel yakni, Layanan *Automatic Teller Machine/ATM*, Layanan

*Mobile Banking* dan Layanan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah. Hal tersebut kepuasan masyarakat kelurahan purwanegara dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi Perbankan Yang Menerapkan Digitalisasi Perbankan

Dalam penelitian yang dilakukan cukup banyak nasabah yang menggunakan digitalisasi perbankan. Perlu adanya peningkatan mengenai pengelolaan fasilitas pelayanan digital bank sehingga dapat menarik minat dan menambah kepuasan masyarakat.

### 2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu sebagai sumber referensi dalam memperkaya kajian-kajian penelitian terkait perbankan syariah secara khusus maupun penelitian dalam ranah ekonomi syariah yang dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas atau penelitian yang akan datang.

### 3. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Peneliti ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan akan menambahkan onjek penelitian serta menabahkan variabel penelitian yang memiliki pengaruh lebih kuat terhadap kemajuan Bank Syariah terkait dengan digital.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.B, Susanto dan Philip Kotler. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Alfabeta.
- Ambok Pangiuk, Mellya Embun Baining, Siti Zawiyah 2018. *Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Annisa Fitria dan Aang Munawar 2021. *Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI*. Jurnal informatika kesatuan. Vol. 1 no 1.
- Bank Sentral Republik Indonesia, Kartu ATM/Debit diakses dari [www.bi.go.id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasasp/kartu-atm-debet/](http://www.bi.go.id/edukasi-perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasasp/kartu-atm-debet/)
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an Dan Terjemahannya, t.t.p.: PT. Syaamil Cipta Media, t.t.
- Dwinanto, Fikry Aryo. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Kantor Pusat MT. Haryono Jakarta. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Diah Eka Saputri 2020. *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah*. Skripsi. IAIN Tulungagung
- Eviliyanto. 2014. Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta, Jurnal Edukasi Vol.1 No.1. Pontianak: IKIP PGRI.
- Grace, Diana dan Novander. 2017. Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer STMIK Bina Mulia. Vol 3, No.1
- Hardani, et al. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.

- Hartawan dedi. 2017. *Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)*. Jurnal I-Economic. Vol.3. No 2
- Kasmir. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Markonah. 2017. *Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta*. Jurnal Seminar Nasional & Call For Paper, FEB Unikama.
- Marlina, Asti dan Widhi Ariyo Bimo. 2018. *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator.
- Muhammad. 2004. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/ POJK.03/ 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.
- Prayitno, Dwi. 2009. *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: ANDI.
- Purwanto. 2019. *Analisis Korelasi dan Regresi Linier dengan SPSS 21 (Panduan Praktis untuk Penelitian Ekonomi Syariah)*. Magelang: StaiaPress.
- Putra, Tofan Kismoro. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga.
- Riswandi, Budi Agus. 2005. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rochaety, Eti. 2017. *Sistem Informasi Manajemen Edisi 3*. Jakarta: MitraWacana Media.
- Rohmad & Supriyanto. 2015. *Pengantar Statistik Panduan Praktis Bagi Pengajar dan Mahasiswa*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Siregar, Sofyan. 2014. *Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sitoyo, Sandu & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Soekma Adie Dharmawan .2018, *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology (Sst) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas*. Jurnal Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis ke-3 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Struktur kepengurusan kelurahan purwanegara

Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono, P. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R& D*. Bandung: Penerbit Alfabeta

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

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

UU RI No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Wahyuningsih, Nining dan Nurul Jannah. 2018. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*. Jurnal Al-Amwal Vol 10, No. 2.

Wasilah, Hikmatul. 2016. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*. Skripsi. IAIN Mataram.

Wicaksono, Banar Suryo, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi. 2015. *Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 25 No. 2. Universitas Brawijaya.

Yaya, Rizal, dkk. 2016. *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Sa

# LAMPIRAN





## Lampiran 1

**Kuesioner Automatic Teller Machine/ATM**

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Apakah dengan menggunakan ATM dapat mempercepat transaksi Tarik tunai?					
2	Dengan menggunakan ATM dapat mempermudah transaksi belanja tanpa membawa uang tunai?					
3	ATM dapat membantu mempercepat transaksi transfer antar bank?					
4	Apakah keamanan yang diberikan ATM dapat diandalkan dari pada membawa uang tunai?					
5	Apakah keamanan ATM terjamin karena adanya PIN ATM?					

**Kuesioner Mobile Banking**

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Mobile Banking dapat menghemat waktu dan biaya?					
2	Dengan menggunakan Mobile Banking dapat mempermudah dan mempercepat transaksi pembayaran tanpa perlu datang ke bank?					
3	Mobile Banking dapat membantu meminimalisir antrian yang terjadi dibank?					

4	Mobile Banking dapat membantu semua kegiatan transaksi dimana saja dan kapan saja?					
5	Kemanan Mobile Banking terjamin karena diakses secara pribadi?					

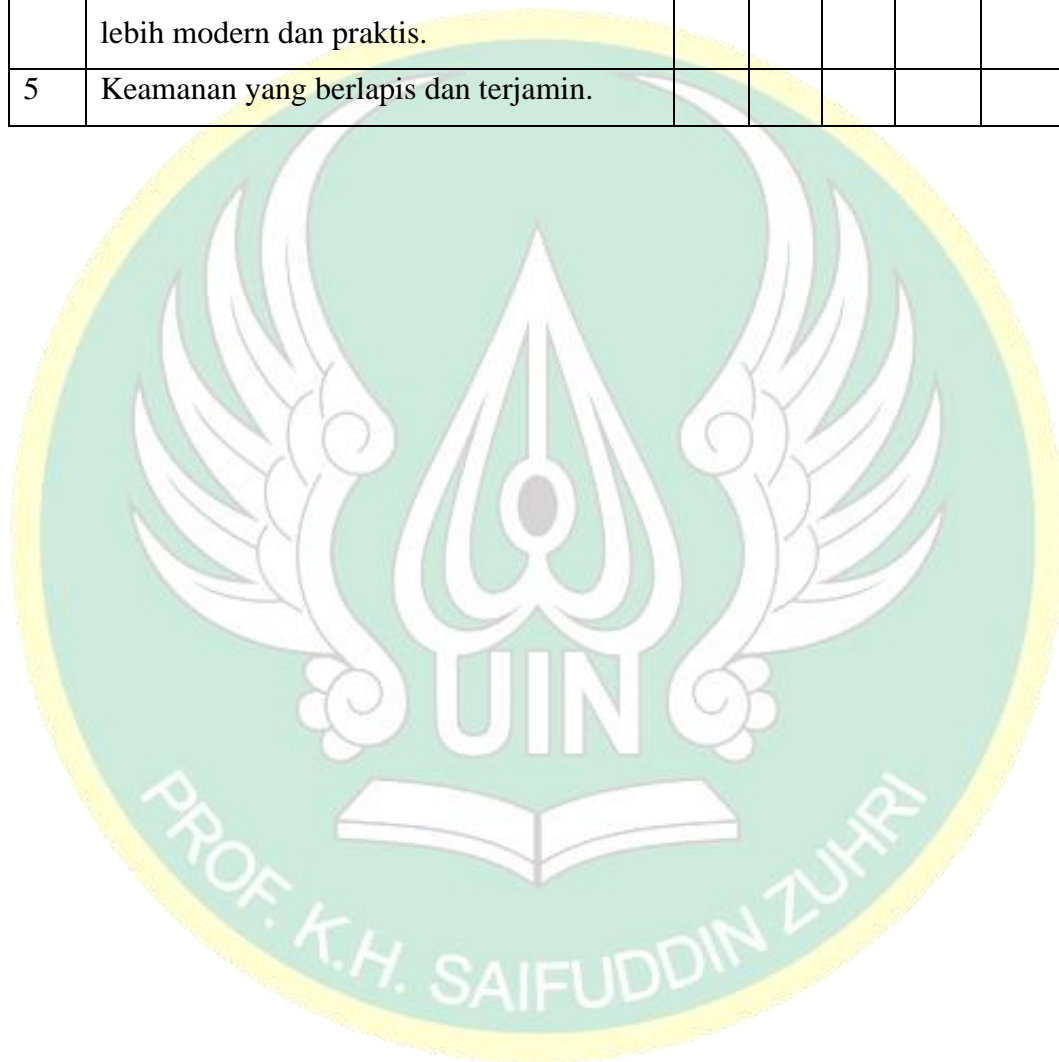
### Kuesioner Internet Banking

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Internet Banking dapat membantu mempermudah interaksi antara bank dan nasabah menjadi lebih fleksibel?					
2	Internet Banking dapat membantu nasabah mempermudah dalam bertransaksi tanpa harus menginstal aplikasi?					
3	Internet Banking dapat menghemat waktu nasabah karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja?					
4	Dengan menggunakan Internet Banking akan lebih efisien?					
5	Kemanan yang terjamin karena adanya PIN Token?					

### Kuesioner Kepuasan

NO	PERTANYAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya.					

2	Dengan adanya digitalisasi membantu semua kegiatan nasabah yang berkaitan dengan bank dengan lebih mudah dan cepat.					
3	Digitalisasi mampu memberikan pelayanan yang dapat menghemat waktu nasabah.					
4	Digitalisasi memberikan pelayanan yang lebih modern dan praktis.					
5	Keamanan yang berlapis dan terjamin.					



## Lampiran 2

## Data Tabulasi

NO RESPONDEN	ATM					TOTAL X1	MOBILE BANKING					TOTAL X2
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	
1	4	5	4	4	3	20	4	3	3	3	3	16
2	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
3	5	4	4	3	3	19	5	4	4	5	3	21
4	3	3	3	3	4	16	5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	5	3	21	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	3	22
7	4	3	4	3	3	17	5	5	5	5	5	25
8	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
12	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	3	23
13	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
14	3	3	3	3	3	15	4	4	5	4	5	22
15	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
17	4	3	3	3	4	17	3	3	4	5	4	19
18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
19	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
21	4	4	3	4	3	18	5	5	4	3	3	20
22	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	3	23
23	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19
24	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19
25	5	5	5	4	3	22	5	5	5	5	5	25
26	5	4	5	4	3	21	3	3	3	5	4	18
27	5	5	5	4	3	22	4	5	5	4	4	22
28	5	3	4	4	4	20	4	4	5	3	4	20
29	4	4	4	4	4	20	4	5	3	5	3	20
30	4	5	4	4	3	20	5	5	5	5	4	24
31	4	5	4	4	4	21	4	4	5	5	3	21
32	4	4	4	4	4	20	4	3	3	5	4	19
33	4	5	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
34	3	3	3	3	3	15	5	4	4	4	3	20
35	4	5	5	3	3	20	3	3	3	3	3	15
36	4	4	4	4	4	20	3	4	3	3	3	16
37	4	5	5	3	4	21	4	4	3	4	5	20
38	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	4	24
39	3	4	5	4	3	19	4	5	4	4	3	20
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
41	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	4	23
42	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25



43	4	5	5	3	4	21	4	5	4	4	3	20
44	4	4	5	4	3	20	5	3	3	4	5	20
45	4	4	5	3	4	20	3	3	3	3	3	15
46	4	4	5	3	3	19	4	4	5	3	3	19
47	4	4	5	4	3	20	5	5	4	4	4	22
48	4	4	4	4	3	19	4	5	3	5	5	22
49	4	4	4	5	3	20	5	4	4	5	5	23
50	4	4	4	4	5	21	4	3	3	4	3	17
51	3	4	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19
52	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16
53	5	4	3	5	4	21	5	4	4	5	3	21
54	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	4	23
55	4	4	5	3	5	21	3	3	3	3	3	15
56	4	5	5	3	3	20	4	4	4	3	4	19
57	4	4	4	4	3	19	4	5	3	4	4	20
58	3	3	3	3	3	15	4	5	5	5	4	23
59	4	5	4	5	4	22	4	5	3	5	4	21
60	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21
61	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	4	23
62	4	4	3	5	3	19	4	5	5	4	3	21
63	4	4	5	5	3	21	5	4	3	5	5	22
64	5	5	5	5	5	25	5	4	5	4	5	23
65	4	5	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22
66	4	4	5	4	3	20	4	5	4	5	4	22
67	4	4	4	4	3	19	4	5	3	3	3	18
68	4	4	5	4	3	20	4	5	5	3	4	21
69	4	5	5	5	3	22	5	5	4	4	4	22
70	3	3	3	3	3	15	5	4	3	5	3	20
71	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	5	24
72	4	4	4	3	4	19	5	4	4	5	3	21
73	4	5	3	5	3	20	5	5	4	5	3	22
74	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	4	22
75	4	5	4	4	3	20	3	3	3	3	3	15
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
77	5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	5	25
78	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
79	4	5	4	3	3	19	5	4	4	4	5	22
80	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16
81	4	3	4	5	3	19	5	4	4	4	3	20
82	3	4	4	4	5	20	5	5	4	5	5	24
83	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24
84	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
85	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	3	20
86	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
87	4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16
88	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	5	22
89	5	5	4	4	3	21	5	4	4	5	5	23
90	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
91	5	4	4	3	3	19	4	5	4	4	3	20

92	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15
93	4	4	4	4	3	19	5	4	4	4	3	20
94	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19

NO RESPONDEN	INTERNET BANKING					TOTAL X3	KEPUASAN NASABAH					TOTAL Y
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	4	4	3	3	18	5	5	5	5	5	25
2	4	4	3	4	5	20	5	4	4	4	4	21
3	3	3	4	3	5	18	5	4	5	5	3	22
4	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24
5	4	3	4	4	5	20	4	5	4	4	4	21
6	3	3	3	3	3	15	5	5	5	5	5	25
7	3	3	3	3	5	17	4	4	4	4	5	21
8	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
9	4	5	3	4	4	20	5	5	5	4	5	24
10	3	3	3	3	3	15	4	4	4	5	4	21
11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
12	3	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25
13	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
14	3	4	3	5	4	19	4	4	3	5	5	21
15	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21
16	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	4	22
17	2	2	2	2	2	10	4	4	4	5	4	21
18	4	5	4	4	3	20	4	4	3	4	3	18
19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
20	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	3	18
21	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	3	18
22	4	3	4	5	4	20	5	5	5	4	3	22
23	3	4	4	5	4	20	5	4	5	4	3	21
24	3	3	3	3	3	15	5	5	5	4	3	22
25	3	3	4	4	5	19	5	5	5	5	5	25
26	4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	4	21
27	5	5	3	4	4	21	5	4	4	4	4	21
28	4	4	3	3	3	17	3	3	3	5	4	18
29	4	3	3	4	5	19	3	3	3	5	3	17
30	4	4	5	4	3	20	4	4	4	4	3	19
31	4	4	3	5	5	21	4	4	5	4	4	21
32	4	4	3	5	4	20	3	4	4	5	4	20
33	5	5	4	3	3	20	4	3	4	5	3	19
34	4	3	4	4	3	18	4	3	3	5	3	18
35	5	4	3	3	3	18	4	4	4	4	4	20
36	5	4	3	4	4	20	4	3	3	5	4	19
37	4	3	4	4	4	19	4	3	3	5	4	19
38	3	3	4	3	4	17	4	4	4	5	5	22
39	3	3	4	5	5	20	5	5	5	5	4	24
40	4	3	5	5	5	22	5	5	4	5	5	24
41	4	4	3	4	5	20	5	5	5	5	4	24
42	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	21

43	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23
44	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	4	20
45	4	5	3	5	5	22	5	5	5	4	5	24
46	4	3	3	4	5	19	5	4	4	4	5	22
47	5	5	5	3	4	22	5	4	4	5	5	23
48	4	4	5	4	3	20	5	5	5	5	5	25
49	3	3	3	3	3	15	4	5	4	5	5	23
50	5	5	3	4	5	22	5	5	5	5	5	25
51	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19
52	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
53	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19
54	3	4	5	5	3	20	4	4	5	5	3	21
55	3	3	3	3	3	15	4	5	5	5	4	23
56	4	3	3	3	2	15	4	3	3	5	4	19
57	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17
58	2	2	2	2	2	10	4	3	3	5	3	18
59	4	4	3	3	3	17	4	3	3	4	4	18
60	4	3	3	3	4	17	4	3	3	5	4	19
61	3	3	3	3	5	17	4	4	3	5	3	19
62	3	4	5	3	5	20	4	4	3	5	5	21
63	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	4	18
64	5	4	4	4	3	20	5	4	3	4	4	20
65	4	4	3	4	5	20	5	4	4	5	4	22
66	5	3	4	3	3	18	2	4	3	4	4	17
67	4	3	4	4	5	20	4	3	3	4	4	18
68	4	4	4	4	3	19	4	4	5	5	4	22
69	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22
70	5	4	3	3	3	18	4	5	4	4	3	20
71	5	3	3	4	4	19	5	4	5	5	4	23
72	3	3	4	5	4	19	5	4	4	5	3	21
73	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	5	23
74	4	5	3	4	5	21	4	4	4	4	5	21
75	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18
76	4	4	4	4	5	21	5	4	5	5	4	23
77	3	4	4	4	5	20	5	5	4	4	4	22
78	4	4	4	4	4	20	4	4	3	5	3	19
79	5	4	4	4	3	20	4	4	3	5	4	20
80	3	3	3	3	4	16	5	4	3	5	4	21
81	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	4	19
82	4	3	3	2	2	14	5	3	3	5	5	21
83	3	3	3	3	3	15	4	5	4	4	5	22
84	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
85	3	3	3	3	4	16	4	5	3	5	3	20
86	3	3	3	3	3	15	4	4	4	5	3	20
87	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
88	5	5	3	5	5	23	4	4	4	4	5	21
89	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25
90	4	4	4	3	3	18	5	4	4	5	4	22
91	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	20

92	5	4	3	3	5	20	5	5	3	5	3	21
93	3	3	3	5	5	19	4	4	3	5	3	19
94	3	4	4	3	3	17	4	5	5	4	4	22





## Lampiran 3

## Hasil Uji Validitas

## 1. Automatic Machine Tellet/ATM (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL_ X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.547**	.492**	.482**	.362**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	.547**	1	.589**	.489**	.333**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.3	Pearson Correlation	.492**	.589**	1	.294**	.252*	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.014	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.4	Pearson Correlation	.482**	.489**	.294**	1	.305**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004		.003	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.5	Pearson Correlation	.362**	.333**	.252*	.305**	1	.623**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.014	.003		.000
	N	94	94	94	94	94	94
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.779**	.812**	.717**	.714**	.623**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

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

## 2. Mobile Banking (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL_X 2
X2.1	Pearson Correlation	1	.590**	.526**	.571**	.433**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X2.2	Pearson Correlation	.590**	1	.615**	.461**	.300**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X2.3	Pearson Correlation	.526**	.615**	1	.345**	.337**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.001	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X2.4	Pearson Correlation	.571**	.461**	.345**	1	.395**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X2.5	Pearson Correlation	.433**	.300**	.337**	.395**	1	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.823**	.786**	.749**	.739**	.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

## 3. Internet Banking (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.611**	.159	.245*	.159	.621**
	Sig. (2-tailed)		.000	.126	.017	.126	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X3.2	Pearson Correlation	.611**	1	.284**	.433**	.260*	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000	.011	.000
	N	94	94	94	94	94	94
X3.3	Pearson Correlation	.159	.284**	1	.389**	.169	.560**
	Sig. (2-tailed)	.126	.005		.000	.104	.000

	N	94	94	94	94	94	94
	Pearson Correlation	.245*	.433**	.389**	1	.556**	.788**
X3.4	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94
	Pearson Correlation	.159	.260*	.169	.556**	1	.676**
X3.5	Sig. (2-tailed)	.126	.011	.104	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94
	Pearson Correlation	.621**	.745**	.560**	.788**	.676**	1
TOTAL_X3	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

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

#### 4. Kepuasan Nasabah

##### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	TOTAL_Y1
	Pearson Correlation	1	.523**	.545**	.379**	.366**	.778**
Y1.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94
	Pearson Correlation	.523**	1	.663**	.231*	.364**	.781**
Y1.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.025	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94
	Pearson Correlation	.545**	.663**	1	.225*	.307**	.779**
Y1.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.029	.003	.000
	N	94	94	94	94	94	94
	Pearson Correlation	.379**	.231*	.225*	1	.282**	.581**
Y1.4	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.029		.006	.000
	N	94	94	94	94	94	94
	Pearson Correlation	.366**	.364**	.307**	.282**	1	.654**
Y1.5	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.006		.000
	N	94	94	94	94	94	94
	Pearson Correlation	.778**	.781**	.779**	.581**	.654**	1
TOTAL_Y1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

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

## Lampiran 4

## Hasil Uji Reabilitas

1. *Automatic Machine Tellet/ATM (X1)*

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.777	5

2. *Mobile Banking (X2)*

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

3. *Internet Banking (X3)*

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

4. *Kepuasan Nasabah*

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	5



## Lampiran 5

## Hasil Uji Normalitas

## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.15577437
	Absolute	.065
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.627
Asymp. Sig. (2-tailed)		.827

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## Lampiran 7

## Hasil Uji Regreslinier

## 1. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.009	2.296		3.053	.003
1 Automatic Teller Machine	.214	.102	.211	2.096	.039
Mobile Banking	.241	.085	.267	2.836	.006
Internet Banking	.240	.094	.249	2.540	.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

## 2. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	170.614	3	56.871	11.843	.000 <sup>b</sup>
Residual	432.205	90	4.802		
Total	602.819	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Internet Banking, Mobile Banking, Automatic Teller Machine

## 3. Uji Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.660 <sup>a</sup>	.435	.401	1.178	1.523

a. Predictors: (Constant), Internet Banking, Mobile Banking, Automatic Teller Machine

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat



IAIN PURWOKERTO

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**UPT MA'HAD AL-JAMI'AH**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.ainpurwokerto.ac.id

## SERTIFIKAT

Nomor: In.17/UPT.MAJ/12084/28/2019

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

**NAMA** : ELSA ROSALIA  
**NIM** : 1817202102

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	70
# Tartil	:	70
# Imla'	:	70
# Praktek	:	70
# Nilai Tahfidz	:	70



Purwokerto, 28 Jul 2019



ValidationCode

Dipindai dengan CamScanner

  
**IAIN PURWOKERTO**  
**وزارة الشؤون الدينية**  
**الجامعة الإسلامية الحكومية بورنوكرتو**  
**الوحدة لتنمية اللغة**

عنوان: شارع جنيد بن أحمد باني رقبو، ٤٢، بورنوكرتو ٥٣١٢٦، هاتفه ٠٢٨-٦٣٥٦٢٤-٠٢٨  
 www.ainpurwokerto.ac.id

---

**الترجمة**  
 الرقم: ان.١٧ / UPT.Bhs / PP.٠٠٩ / ٢٠١٨/١٠٣٨


	منحت الى
: أيلسا رساليا	الاسم
: بتشياميس، ١٤ فبراير ٢٠٠٠	المولودة
الذي حصل على	
٤٤ : فهم المسموع	
٤٤ : فهم العبارات والتراكيب	
٤٨ : فهم المقروء	
٤٥١ : النتيجة	

في اختبارات القدرة على اللغة العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ ١١  
 ديسمبر ٢٠١٨

**بورنوكرتو، ١٢ ديسمبر ٢٠١٨**  
**رئيس الوحدة لتنمية اللغة،**  
  
**بورنوكرتو، ١٢ ديسمبر ٢٠١٨**  
**رقم التوظيف: ١ ٠٠٥ ١٩٩٣٠٣ ٧٠٣٠٧**

  
 ValidationCode



  
**IAIN PURWOKERTO**

**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS**  
**INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO**  
**LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, [www.iainpurwokerto.ac.id](http://www.iainpurwokerto.ac.id)

---


**EPTIP CERTIFICATE**  
*(English Proficiency Test of IAIN Purwokerto)*  
 Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/10838/2018

This is to certify that

Name : **ELSA ROSALIA**  
 Date of Birth : **CIAMIS, February 14th, 2000**

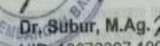
Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on December 10th, 2018, with obtained result as follows:


1. Listening Comprehension	: 50
2. Structure and Written Expression	: 46
3. Reading Comprehension	: 45

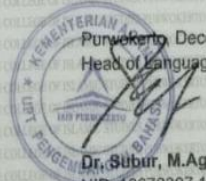


**Obtained Score : 470**

The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.

Purwokerto, December 12th, 2018  
 Head of Language Development Unit,  
  
**Dr. Subur, M.Ag.**  
 NIP: 19670307 199303 1 005

  
 Validation Code





# SERTIFIKAT

Nomor: 403/K.LPPM/KKN.48/08/2021

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa :

Nama : **ELSA ROSALIA**  
NIM : **1817202102**  
Fakultas/Prodi : **FEBI / PSY**

## TELAH MENGIKUTI

Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan Ke-48 Tahun 2021  
dan dinyatakan **LULUS** dengan Nilai **97 (A)**.

  
Kerjo, 29 Oktober 2021  
Ketua LPPM,  
Dr. H. Ansori, M.Ag.  
NIP. 19650407 199203 1 004



KEMENTERIAN AGAMA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126  
 Telp. : 0281-433624, Fax : 0281-433653, www.febi.lampurwokerto.ac.id

# Sertifikat

Nomor : 1161/In.17/D.FEBI/PP.009/X/2021

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : **Elsa Rosalia**  
 NIM : **1817202102**

Dinyatakan **Lulus** dengan Nilai **90 (A)** dalam mengikuti Praktek Bisnis Mahasiswa (PBM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun Ajaran 2020/2021.

Mengetahui,  
 Dekan  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag**  
 NIP:19730921 200212 1 004

Purwokerto, 15 Oktober 2021  
 Kepala Laboratorium FEBI



**H. Sochimil, I.c., M.Si.**  
 NIP. 19691009 200312 1 001







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126  
Telp : 0281-435624, Fax : 0281-436553, www.febi.iainpurwokerto.ac.id

## Sertifikat

Nomor : 871/Un.19/D.FEBI/PP.09/4/2022

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : **Elsa Rosalia**  
NIM : **1817202102**

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2022 di :

**KSPPS Hanada Quwais Sembada Purwokerto**

Mulai Bulan Januari 2022 sampai dengan Februari 2022 dan dinyatakan **Lulus** dengan mendapatkan nilai **A**.  
Sertifikat Ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian *Manaqasyah/Skripsi*.

Mengetahui,  
Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. H. Jariadi Abdul Aziz, M.Ag**  
NIP.19730921 200212 1 004

Purwokerto, 4 April 2022

Kepala Laboratorium FEBI

  
**H. Sochimil L.c., M.Si**  
NIP.19691009 200312 1 001

Dipindai dengan CamScanner





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 2946/Un./FEBI.J.PS/PP.009/XI/2021

Purwokerto, 23 November 2021

Lamp. : -

Hal : **Permohonan Izin Riset Individual**

Kepada Yth.  
Kepala Kelurahan Purwanegara  
Di  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin riset (penelitian) kepada mahasiswa/i kami:

1. Nama : Elsa Rosalia
2. NIM : 1817202102
3. Semester / Program Studi : VII/Perbankan Syariah
4. Tahun Akademik : 2021/2022
5. Alamat : Kelurahan Purwanegara Kecamatan Purwokerto Utara
6. Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara)

Adapun observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Objek : Pengguna Mobile banking, ATM, dan Internet Banking
2. Tempat/Lokasi : Kelurahan Purwanegara
3. Waktu Penelitian : November-Desember 2021
4. Metode Penelitian : Kuantitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027

Tembusan Yth.

1. Wakil Dekan I
2. Kasubbag Akademik
3. Arsip



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

Nomor : 2509/In.17/FEBLJ.PS/PP.009/10/2021  
Lampiran : 1 lembar  
Hal : Usulan menjadi pembimbing skripsi

Purwokerto 18 Oktober 2021

Kepada:  
Yth. H. Sochim Lc., M.Si.  
Dosen Tetap IAIN Purwokerto  
Di  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sesuai dengan hasil sidang penetapan judul skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto pada tanggal 11 Oktober 2021 dan konsultasi mahasiswa kepada Kaprodi pada tanggal 28 September 2021 kami mengusulkan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Elsa Rosalia  
NIM : 1817202102  
Semester : VII  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara)

Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat mengisi surat kesediaan terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alikum Wr. Wb.*

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

YOTZ Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iaipurwokerto.ac.id

Nomor: <sup>2590</sup>.../n.17/FEBI.J.PS/PP.009/X/2021

Purwokerto, 19 Oktober 2021

Lamp : -

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada:

Yth. Bapak H. Sochim Lc., M.Si.

Dosen Tetap Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

Di

Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Berdasarkan surat penunjukan pembimbing skripsi yang telah kami sampaikan dan surat pernyataan kesediaan menjadi pembimbing skripsi yang telah Bapak/Ibu tandatangi atas nama:

1. Nama : Elsa Rosalia
2. NIM : 1817202102
3. Semester : VII
4. Prodi : Perbankan Syariah
5. Alamat : Dusun Sindangkasih 01/01, Purwodadi, Patimuan, Cilacap
6. Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara)

Maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut. Mohon kejasama Bapak/Ibu untuk melaksanakan bimbingan skripsi sebaik-baiknya sebagaimana aturan yang berlaku.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alikum Wr. Wb.*

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.

NIP. 19781231 200801 2 027



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

**REKOMENDASI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Dengan ini kami Dosen Pembimbing dari mahasiswa:

Nama : Elsa Rosalia \_\_\_\_\_  
 NIM : 1817202102 \_\_\_\_\_  
 Semester : VII \_\_\_\_\_  
 Prodi : Perbankan Syariah \_\_\_\_\_  
 Tahun Akademik : 2021/2022 \_\_\_\_\_  
 Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service  
 Technology Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna  
 Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada  
 Masyarakat Kelurahan Purwanegara) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Menerangkan bahwa proposal skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diseminarkan apabila yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik. Kepada pihak-pihak yang terkait dengan seminar ini harap maklum.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Yoz. Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231 200801 2 027

Purwokerto 2 November 2021  
Dosen Pembimbing

H. Sochim Lc., M.Si  
NIP. 19691009 200312 1 001





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

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553; febi.iainpurwokerto.ac.id

**SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL**

Nomor: 2920/In.17/FEBI.J.PS/PP.009/X/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Elsa Rosalia  
NIM : 1817202102  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Pembimbing : H. Sochimim, Lc., M.Si  
Judul : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara)

Pada tanggal 12/11/2021 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan LULUS, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 23 November 2021  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.**  
NIP. 19781231 200801 2 027



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

**BLANGKO PENILAIAN UJIAN KOMPREHENSIF**

Nama : Elsa Rosalia  
NIM : 1817202102  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tanggal Ujian : Kamis, 14 April 2022  
Keterangan : LULUS

NO	ASPEK PENILAIAN	RENTANG SKOR	NILAI
1	Materi Utama		
	a. Ke-Universitas-an	0 - 20	16,8
	b. Ke-Fakultas-an	0 - 30	25,2
	c. Ke-Prodi-an	0 - 50	42
<b>TOTAL NILAI</b>		0 - 100	<b>84 / A-</b>

Penguji I,



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si

Purwokerto, 14/04/2022

Penguji II,



Ubaidillah, S.E., M.E.I



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53128  
Telp: 0281-636624, Fax: 0281-636653, Website: febi.uinsatzu.ac.id

**BLANGKO/KARTU BIMBINGAN**

Nama : Elsa Rosalia

NIM : 1817202102

Prodi/semester : Perbankan Syariah/8

Dosen Pembimbing : H. Sochimmin Lc., M.Si

Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Purwanegara)

No	Bulan	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
				Pembimbing	Mahasiswa
1	November	Selasa/16	Melaporkan catatan dan masukan masukan hasil Ujian Seminar Proposal yang diberikan oleh penguji		
2		Selasa/23	Menyusun Skripsi Perbab, mulai dari bab satu yang isinya LBM, rumusan masalah, tujuan masalah dan sistematika pembahasan		
3		Selasa/30	Latar belakang masalah harus ditambahkan dengan tabel hasil riset sementara tentang berapa persentase pengguna ATM, mobile banking, internet banking, SMS banking dan phone banking. Serta lebih dipami mengenai ketiga variabel tersebut		
4	Desember	Selasa/07	Bab II yang membahas mengenai landasan teori, Kajian Pustaka, baca jurnal peneliti terdahulu untuk menjadi acuan		





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
 Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uimsatu.ac.id

			Bagian penjelasan pada teori harus lebih dikerucutkan lagi lebih ke intinya, lanjut pada Bab III Metode penelitian.		
	Jumat/10		Pada metopen bagian kerangka berpikir ditambahkan teori hipotesis, dan rumus perhitungan sampel, setelah itu pada Kuesioner ditambahkan satu pertanyaan lagi pada masing-masing variabel.		
	Senin/13		Bagian landasan teologis ayatnya harus sepesifik lagi. Dan pada bab III bagian Teknik pengambilan data dan Teknik pengumpulan data harus dijelaskan maksudnya.		
	Kamis/16		Bagian hasil pembahasan mengenai gambaran responden harus dimasukkan, dan juga mengenai gambaran umum tempat penelitian		
	Rabu/29		Deskripsi responden seperti jenis kelamin dan usia dibikin tabel terpisah. Hasil uji bagian uji regresi linier berganda dilihat lagi dan dipahami		
Januari	Rabu/05		Bagian pembahasan dan hasil ditambahkan sedikit penjelasan hasil dari penelitian sebelumnya untuk membandingkan hasil		
	Kamis/13		Kesimpulan dan saran, serta pedoman tranlet dan daftar isi diperbaiki		
	Senin/17		Lampiran-lampiran yang dimasukkan hanya yang sesuai ketentuan yg berlaku		
	Kamis/20		Acc Mumaqosah		
	Senin/24		Menuliskan kartu bimbingan, dan pengecekan hasil plagiarisme		
April	Rabu/13				







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaiaku.ac.id

\*) diisi pokok-pokok bimbingan;  
\*\*) diisi setiap selesai bimbingan.

Purwokerto, Rabu 13 April 2022  
Pembimbing,

**H. Sochim A.C., M.Si**  
NIP. 19691009 200312 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jend. Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553; febi.iainpurwokerto.ac.id

### REKOMENDASI MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.  
NIP : 19920613 201801 2 001  
Jabatan : Koordinator Prodi Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Elsa Rosalia  
NIM : 1817202102  
Semester/ SKS : VIII/ 143 SKS  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2021/2022

Menerangkan bahwa skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diujikan dan yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik sebagaimana yang telah ditetapkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mendaftar ujian munaqosah dan digunakan sebagaimana mestinya.

Koord. Prodi Perbankan Syariah



**Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak.**  
NIP. 19920613 201801 2 001

Dibuat di Purwokerto  
Tanggal 11 April 2022  
Dosen Pembimbing



**H. Sochimim, Lc., M.Si.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Elsa Rosalia
2. NIM : 1817202102
3. Tempat/Tgl. Lahir : Ciamis, 14 Februari 2000
4. Alamat Rumah : Dusun Sindang Kasih RT 01 RW 01 Desa  
Purwodadi Kecamatan Patimuan Kabupaten Cilacap 53264
5. Nama Orang Tua:
  - Nama Ayah : Wartoyo
  - Nama Ibu : N Karsinah

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. TK/PAUD :-
  - b. SD/MI, Tahun Lulusan : SD N 2 Banjarharja, 2012
  - c. SMP/MTs, Tahun Lulusan : SMP IT Ibnu Ahkam Kalipucang,  
2015
  - d. SMA/SMK/MA, Tahun Lulusan : SMK IT Ibnu Ahkam Kalipucang,  
2018
  - e. S.I, Tahun Masuk : UIN K.H. Prof. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto, 2018
2. Pendidikan Non-Formal
  - a. -

### C. Prestasi Akademik

1. -

### D. Karya Ilmiah

1. -

### E. Pengalaman Organisasi

1. PRAMUKA (2012-2017)
2. PASKIBRA (2013-2017)



3. KARAWITAN (2018-2020)
4. HIMACI (Himpunan Mahasiswa Cilacap) (2018-2019)
5. KMPS (Komunitas Marketing Perbankan Syariah) (2019-2020)

Purwokerto, 10 Mei 2022



Elsa Rosalia

