

**PENGARUH PELAYANAN DAN PEMANFAATAN
TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG 2 LANGSA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa**



Oleh:

QOWI MUSHAWWIR

NIM: 4022017025

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA
1442 H/ 2022 M**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa**

Oleh:

Qowi Mushawwir

Nim: 4022017025

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Ekonomi Syariah

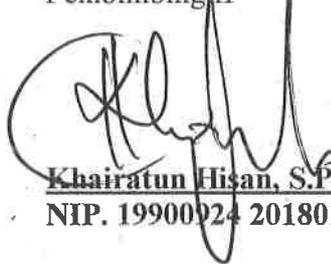
Langsa, 24 Desember 2021

Pembimbing I



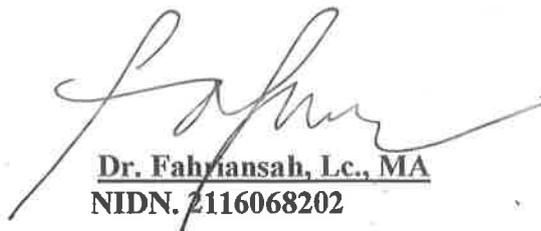
Dr. Iskandar, MCL
NIP. 19650616 199503 1 002

Pembimbing II



Khairatun Hisan, S.Pd.I, S.E, M.Sc
NIP. 19900924 201801 2 002

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Dr. Fahriansah, Lc., MA
NIDN. 2116068202

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Pelayanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa**”. QOWI MUSHAWWIR, NIM 4022017025, Program Studi Ekonomi Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN LANGSA pada tanggal 20 Januari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah.

Langsa, 20 Januari 2022

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

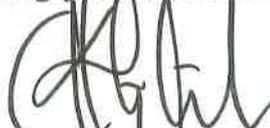
Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Langsa

Penguji I / Ketua



Dr. Iskandar, MCL
NIP. 19650616 199503 1 002

Penguji II / Sekretaris



Khairafun Hisan, S.Pd.I, S.E, M.Sc
NIP. 19900924 201801 2 002

Penguji III / Anggota



Nanda Safarida, M.E
NIP. 19831112 201903 2 005

Penguji IV / Anggota



Zefri Maulana, M.Si
NIP. 19861001 201903 1 006

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Langsa



Dr. Iskandar, MCL

NIP. 19650616 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

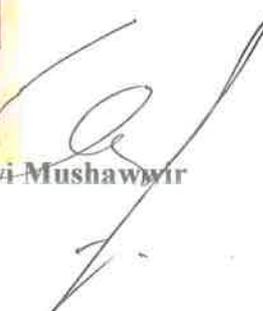
Nama : Qowi Mushawwir
N I M : 4022017025
Tempat/tgl. Lahir : Langsa, 15 Agustus 1998
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jln. Ahmad Yani, Dusun Permai, Gampong Teungoh,
Langsa Kota, Kota Langsa

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 19 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Qowi Mushawwir

Motto

“Ilmu tanpa Akal ibarat seperti memiliki sepatu tanpa kaki, dan Akal tanpa Ilmu ibarat seperti memiliki kaki tanpa sepatu”

~ Ali Bin Abi Thalib ~

“Pendidikan adalah senjata paling mematikan dunia, karena dengan pendidikan, anda dapat mengubah Dunia”

(Nelson Mandela)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji beserta syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang dan rahmat-Nya, serta memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, serta tidak lupa pula shalawat beriringan salam kepada baginda panutan alam Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, kepada Ayah Asmaniar dan Ibu Rosyta yang saya hormati dan saya banggakan. Tak hentinya saya berterimakasih, yang selalu memberikan semangat, yang senantiasa selalu mendoa'akan dan memberikan motivasi dalam menuntut ilmu.
2. Kepada saudara kandung saya, yaitu abang saya Muhammad Iqbal dan adik saya Qori Mustamir, yang telah memberikan doa kepada saya agar selalu bersemangat menyelesaikan skripsinya dengan baik.
3. Kepada sahabatku dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater tempat saya menuntut ilmu yakni IAIN Langsa. Terkhusus kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan jurusan saya Ekonomi Syariah tempat penulis menuntut ilmu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang (KC) 2 Langsa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan mengolah data primer melalui kuesioner (angket) penelitian yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*, serta pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yang dipandang cocok sebagai data responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC 2 Langsa dengan nilai t hitung sebesar $2.074 > t \text{ tabel } 1.677$ dan nilai signifikan sebesar $0.044 < 0.05$, serta memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.326, yang berarti apabila pelayanan naik 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.326. Selanjutnya variabel pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC 2 Langsa dengan nilai t hitung $4.004 > 1.677$ dan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, dan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.871, yang berarti apabila pemanfaatan teknologi naik 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.871. Hasil penelitian dari pelayanan dan pemanfaatan teknologi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC 2 Langsa dengan nilai F hitung sebesar $32.852 > F \text{ tabel } 4.04$ dengan nilai signifikan sebesar $0.00 < 0.05$. Kemudian adanya hubungan antara pelayanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC 2 Langsa sebesar 58.3% dan 41.7% lainnya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan, Pemanfaatan Teknologi, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of services and technology utilization to customer satisfaction Bank Syariah Indonesia Branch Office 2 Langsa. This study uses a quantitative method by processing primary data through research (questionnaire) research given to customers of Bank Syariah Indonesia Branch Office 2 Langsa. Sampling technique in this study using nonprobability sampling, and sampling is done by accidental sampling, is a sampling technique based on coincidence that is seen as confident as respondent data. The results of the study show that partially service variables have a significant effect on customer satisfaction in Bank Syariah Indonesia Branch Office 2 Langsa with a calculated t value of $2.074 > t$ table 1.677 , and a significant value of $0.044 < 0.05$, and have a regression coefficient value of 0.326 , which means if the service increases 1 unit, it will increase customer satisfaction of 0.326 . Furthermore, the technology utilization variable has a significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Branch Office 2 Langsa and the value of t count $4.004 > 1.677$, and a significant value of $0.000 < 0.05$, and has regression coefficient value of 0.871 , which means that if the use of technology increases by 1 unit, it will increase customer satisfaction of 0.871 . The results of research from services and technology utilization simultaneously influences customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Branch Office 2 Langsa, with a calculated F value of $32.852 > F$ Table 4.04 and a significant value of $0.00 < 0.05$. Then there is a relationship between service and understanding of technology on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Branch Office 2 Langsa is 58.3% and 41.7% are explained by other factors that are not mentioned in the study.

Keyword: Services, Technology Utilization, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian **“Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa”**. Tidak lupa pula shalawat bermahkotakan salam kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke jalan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis guna memperoleh salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan studi pendidikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri Langsa guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini tidak lupa pula penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah ikut andil dalam proses penyelesaiannya. Berikut penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia, nikmat rezeki, nikmat kesehatan dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Ayah Asmaniar dan Ibu Rosyta, yang selalu mendoakan saya dan membesarkan saya dengan tulus dan ikhlas sehingga saya bisa menjadi seperti sekarang ini.
3. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA selaku Rektor IAIN Langsa
4. Bapak Dr. Iskandar, M.CL selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan motivasi kepada para mahasiswa.
5. Bapak Dr. Iskandar M.CL dan Ibu Khairatun Hisan, S.Pd.I, S.E, M.Sc selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
6. Bapak Dr. Fakhriansah, Lc., MA. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah.

7. Bapak Dr. Iskandar. M.CL, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan nasihat serta menjadi pribadi yang berkualitas.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Seluruh staf akademik dan pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan informasi serta sumber referensi kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat “Squad Mapan (Mahasiswa Tampan)” yang telah kebersamai hingga sekarang dan selalu saling memberikan semangat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1.
11. Teman-teman seperjuangan terkhusus Unit 1 Ekonomi Syariah angkatan 2017, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Bantuan itu semua dipulangkan kepada Allah SWT untuk memberikan ganjaran dan pahala yang setimpal kepada semua yang telah membantu dan mendukung saya. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, hal tersebut dikarekan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu diharapkan kiranya bagi para pembaca dapat memberikan masukan dan saran guna melengkapi penulisan penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini akan memberikan manfaat dan menjadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan, pemanfaatan teknologi dan kepuasan nasabah.

Langsa, 19 Desember 2021

Penulis

Qowi Mushawwir
NIM. 4022017025

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| SURAT PERNYATAAN | i |
| MOTTO | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 10 |
| 1.3 Batasan Masalah | 10 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 10 |
| 1.5 Penjelasan Istilah | 11 |
| 1.6 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.7 Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.8 Sistematika Pembahasan..... | 13 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 15 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 15 |
| 2.1.1 Kepuasan Nasabah | 15 |
| 2.1.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah | 15 |
| 2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah..... | 17 |
| 2.1.1.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah..... | 19 |
| 2.1.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah | 20 |
| 2.1.2 Pelayanan | 22 |
| 2.1.2.1 Definisi Pelayanan | 22 |
| 2.1.2.2 Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.1.2.3 Dasar-Dasar Pelayanan | 25 |
| 2.1.2.4 Karakteristik Pelayanan Yang Baik | 26 |
| 2.1.2.5 Indikator Pelayanan..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.2.6 Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah | 32 |
| 2.1.3 Pemanfaatan Teknologi | 32 |
| 2.1.3.1 Teknologi Informasi Dalam Perbankan | 34 |
| 2.1.3.2 Jenis Teknologi Layanan Perbankan..... | 35 |
| 2.1.3.3 Indikator Pemanfaatan Teknologi | 36 |
| 2.1.3.4 Hubungan Pemanfaatan Teknologi dan Kepuasan Nasabah | 37 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 38 |
| 2.3 Kerangka Teoritis | 40 |
| 2.4 Hipotesis | 41 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 42 |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian | 42 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 42 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 43 |
| 3.3.1 Populasi..... | 43 |
| 3.3.2 Sampel | 43 |
| 3.4 Sumber Data | 44 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| 3.6 Definisi Operasional | 46 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 49 |
| 3.7.1 Uji Prasyarat Analisis | 49 |
| 3.7.1.1 Uji Validitas | 49 |
| 3.7.1.2 Uji Reliabilitas | 49 |
| 3.7.2 Uji Regresi Linear Berganda | 50 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik..... | 51 |
| 3.7.3.1 Uji Normalitas..... | 51 |
| 3.7.3.2 Uji Multikolinearitas | 51 |
| 3.7.3.3 Uji Autokorelasi..... | 52 |
| 3.7.3.4 Uji Heterokendastisitas | 52 |
| 3.7.3.5 Uji Linearitas..... | 53 |
| 3.7.4 Uji Hipotesis | 54 |
| 3.7.4.1 Uji t (Parsial)..... | 54 |
| 3.7.4.2 Uji F (Simultan) | 54 |
| 3.7.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 56 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 56 |

| | | |
|-----------------------------|--|-----------|
| 4.1.1 | Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa | 56 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi BSI Kantor Cabang 2 Langsa..... | 57 |
| 4.1.2.1 | Visi BSI Kantor Cabang 2 Langsa | 57 |
| 4.1.2.2 | Misi BSI Kantor Cabang 2 Langsa | 57 |
| 4.1.3 | Karakteristik Responden (Nasabah BSI Kantor Cabang 2 Langsa.. | 57 |
| 4.1.3.1 | Jenis Kelamin Responden | 57 |
| 4.1.3.2 | Usia Responden..... | 58 |
| 4.1.3.3 | Pekerjaan Responden | 59 |
| 4.1.3.4 | Lamanya Menjadi Nasabah..... | 59 |
| 4.1.4 | Hasil Uji Prasyarat Analisis | 60 |
| 4.1.4.1 | Hasil Uji Validitas..... | 60 |
| 4.1.4.2 | Hasil Uji Reliabilitas | 61 |
| 4.1.5 | Uji Asumsi Klasik..... | 62 |
| 4.1.5.1 | Uji Normalitas..... | 62 |
| 4.1.5.2 | Uji Multikolinearitas | 63 |
| 4.1.5.3 | Uji Autokorelasi | 64 |
| 4.1.5.4 | Uji Heterokendastisitas | 65 |
| 4.1.5.5 | Uji Linearitas..... | 66 |
| 4.1.6 | Uji Regresi Linear Berganda | 67 |
| 4.1.7 | Uji Hipotesis | 69 |
| 4.1.7.1 | Uji t (Parsial)..... | 69 |
| 4.1.7.2 | Uji F (Simultan) | 71 |
| 4.1.7.3 | Koefisien Determinasi (R^2)..... | 73 |
| 4.2 | Pembahasan | 74 |
| 4.2.1 | Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa | 74 |
| 4.2.2 | Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa..... | 75 |
| BAB V PENUTUP | | 77 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 77 |
| 5.2 | Saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 80 |
| LAMPIRAN..... | | 84 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 2.1 Indikator Kepuasan Nasabah | 20 |
| Tabel 2.2 Indikator Pelayanan..... | 29 |
| Tabel 2.3 Indikator Pemanfaatan Teknologi..... | 37 |
| Tabel 2.4 Penelitian Sebelumnya | 38 |
| Tabel 2.5 Kerangka Perpikir Penelitian | 40 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel | 46 |
| Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 58 |
| Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia | 58 |
| Tabel 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan | 59 |
| Tabel 4.4 Karakter Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .. | 59 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas | 61 |
| Tabel 4.6 Uji Reliabilitas | 62 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas | 64 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi Model Summary | 65 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas | 67 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 68 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji t | 70 |
| Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji F..... | 72 |
| Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 73 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

| | |
|--------------------------------------|----|
| 4.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot..... | 62 |
| 4.2 Histogram..... | 63 |
| 4.3 Uji Scatterplot..... | 66 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1: Koesioner Penelitian..... | 84 |
| Lampiran 2: Data Responden..... | 87 |
| Lampiran 3: Hasil Olahan Data Pada SPSS 2016..... | 90 |
| Lampiran 4: Dokumentasi..... | 93 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan kemajuan sebuah negara tidak terlepas dari peranan bank sebagai lembaga keuangan, sehingga sektor perbankan dapat dikatakan sebagai indikator utama bagi kemajuan ekonomi suatu negara. Peranan bank di Indonesia dilihat secara nyata dalam tiap sektor pembangunan, melalui berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh bank tersebut sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga keuangan.

Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi dalam mengatur perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana serta dalam melakukan kegiatan usaha maupun kegiatan lainnya sesuai dengan prinsip dan hukum Islam. Selain itu bank syariah disebut *Islamic Banking* dan *Interest Free Banking* adalah suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan oprasionalnya tidak menggunakan bunga.¹

Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 berisikan bahwa Perbankan Syariah adalah sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, menakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Kemudian pada pasal 1 ayat (7) UU No. 21 tahun

¹Nur Rianto Al-Arif, “*Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*”, (Jakarta: Alfabeta, 2012)., h. 193

2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Pada pasal 1 ayat (12) menyebut bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.²

Setiap daerah memiliki qanun serta aturannya masing-masing pada setiap perbankan, salah satunya di provinsi Aceh yang terkenal sangat ketat dengan aturan syariat Islam. Semenjak diterapkannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS), saat ini provinsi Aceh telah menggunakan aturan serba syariat Islam baik itu dalam sistem perbankan maupun sistem yang lainnya. Setiap perbankan yang ada di Aceh saat ini harus melakukan konversi dari perbankan konvensional menjadi perbankan syariah, dan disatukan seluruh bank menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).³

Kemudian sebagai kelanjutan Merger pada tanggal 1 Februari 2021 dilakukan integrasi sistem operasional dan layanan, dimana setiap nasabah baik ex-BNI Syariah dan ex-BRI Syariah melakukan migrasi dari sistem bank lama ke sistem BSI. Proses migrasi rekening ini dilakukan 30 hari sejak diberlakukannya integrasi sistem BSI masing-masing Kantor Cabang. Dengan berubahnya sistem integrasi maka rekening

²UU RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang *Perbankan Syariah*

³Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah

lama yang telah dimigrasi menjadi nonaktif dan tidak lagi terhubung dengan fasilitas e-banking lama seperti kartu ATM, Mobile Banking, ataupun Internet Banking.⁴

Adapun salah satu tujuan utama eksistensi perbankan yang sangat berpengaruh ialah menciptakan kepuasan nasabah (pelanggan). Menurut penjelasan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller, menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah bentuk dari perasaan senang atau kecewa nasabah yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa.⁵ Jika dilihat secara umum, pelanggan akan melakukan perbandingan jasa sesuai dengan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan maka hal ini membentuk ekspektasi pelanggan pada perusahaan jasa tersebut. Kepuasan nasabah dapat ditentukan dengan kualitas produk serta pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank.⁶

Kepuasan nasabah ditentukan berdasarkan faktor yang berkaitan yaitu kualitas produk dan layanan yang dikehendaki oleh pelanggan, sehingga hal ini akan menjamin kualitas menjadi kualitas utama dalam suatu perusahaan.⁷ Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa, karena tidak ada yang lebih penting bagi suatu perusahaan perbankan menempatkan masalah kepuasan nasabah

⁴<http://bsimobile.co.id/migrasi-rekening-bsi/>

⁵Philip Kotler, "*Manajemen Pemasaran*", (Jakarta: Indeks, ed 11, 2005)., h. 70

⁶Mela Artita, Skripsi "*Pengaruh Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), TBK. Kantor Cabang Makassar Somba Opu*", (Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2019)., h. 1-2

⁷Muchdarsyah Sinungan, "*Strategi Manajemen Bank*", (Jakarta: Rineka Cipta, 1994)., h. 18

melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis. Jika suatu pelayanan yang diberikan kepada nasabah memiliki nilai yang baik dan memuaskan maka hal ini akan berpengaruh positif terhadap suatu kinerja usaha, dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang memuaskan maka akan berpengaruh negatif bagi kinerja usaha suatu perusahaan.⁸

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, maka ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, namun lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (nasabah), karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan. Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang ada pada seseorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dilakukan oleh pemberi jasa yang dirasakan sebanding dengan harapan oleh penerima jasa tersebut.⁹

Kepuasan pelanggan tidak ada batasnya sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar yang diterapkan sering kali kurang di mata nasabah. Kepuasan nasabah dapat dilihat dari bagaimana nasabah menggunakan pelayanan yang disediakan, apabila pelayanan yang digunakan bagus dan sesuai dengan keinginan nasabah maka akan membuat nasabah merasa lebih puas dan akan meningkatkan kemajuan suatu perusahaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan

⁸Elisabeth R. Simamora, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyaltas Pelanggan (Studi Empiris Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Semarang)”, (TESIS: Universitas Diponegoro, 2007)., h. 1-2

⁹Puja Rohani, Skripsi “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah DI Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan”. (Padangsidimpuan: IAIN Padangsidimpuan, 2019)., h. 2

oleh Melayu S.P Hasibuan bahwa pelayanan dapat dikatakan baik dan benar akan memberikan suatu karakter untuk menarik simpatik masyarakat atau calon nasabah , sehingga apabila pelayanan yang dilakukan baik dan benar maka akan meningkatkan penghimpunan dana pada perusahaan perbankan.¹⁰Namun jika dilihat sering kali pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan salah satunya pada sektor perbankan masih kurang dalam memberikan pelayanan. Seperti yang terjadi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

Seorang petugas pelayanan khususnya *Customer Service (CS)* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang diberikan dapat dikatakan prima ketika seorang petugas paham akan bidang pekerjaannya, serta menguasai segala yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan. Kualitas yang diberikan harus sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, karena tanpa adanya standar pelayanan yang ditetapkan maka akan membuat kesulitan dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama karyawan Bank Syariah Indonesia KC 2 langsa Bapak Hendro Purnawan, SE, menjelaskan bahwa pada perusahaan BSI KC 2 Langsa memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana beliau menjelaskan bahwa dalam untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menetapkan standar yang tepat. Dalam memberikan suatu pelayanan khususnya *customer service (CS)* harus memberikan pelayanan yang baik karena CS merupakan

¹⁰Melayu S.P Hasibuan, “*Dasar-Dasar Perbankan*”, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009)., h. 152

karyawan pelayanan yang banyak berinteraksi dengan nasabah terutama mengenai produk yang ada, sehingga CS harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Sehingga berdasarkan SOP yang telah ditetapkan bahwa para karyawan BSI KC 2 Langsa telah menjalankan prosedur yang ada.¹¹

Namun dengan diberlakukannya konversi ke bank BSI khususnya di Langsa banyak dari nasabah-nasabah yang mengeluh dengan sistem pelayanan dan teknologi yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Pelayanan yang diberikan semenjak menjadi Bank Syariah dari segi *customer service* (CS) membuat nasabah kecewa karena sistem pelayanannya yang lambat, kemudian terjadinya kejanggalan dimana saldo rekening yang berkurang tanpa ada melakukan penarikan, serta seringkali terjadi gangguan sistem error pada saat melakukan transaksi pengiriman melalui *mobile banking* serta pada saat melakukan penarikan tunai di mesin ATM, ucap salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.¹²

Selanjutnya salah satu faktor dalam menentukan kepuasan nasabah pada bank adalah teknologi yang digunakan oleh perbankan. Tujuan utama pada perusahaan perbankan untuk tetap hidup dan berkembang adalah dengan memiliki strategi yang bagus untuk menciptakan kesempatan dan peluang yang ada, salah satunya adalah strategi pendampingan teknologi informasi, yang menjadi faktor dalam menciptakan

¹¹Hendro Purnawan, Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa, wawancara di Langsa, tanggal 25 November 2021

¹²Rinaldi, Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa, wawancara di Langsa, tanggal 13 Agustus 2021

kualitas produk untuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Peran teknologi informasi dari waktu ke waktu mengalami perubahan dan berkembang sangat cepat dan pesat dan menjadi bagian penting dalam upaya efektivitas dan efisiensi dalam proses bisnis sehingga hal ini sudah menjadikan sebuah kebutuhan serta tuntutan bagi masyarakat sehingga dalam perkembangan teknologi terhadap produk dan aktivitas perbankan baik dari sisi keberagaman, kecepatan, maupun fleksibilitas waktu mampu bertransaksi secara aman dan nyaman serta sejalan dengan upaya industri perbankan untuk beroperasi secara lebih efisien dengan menghadirkan produk dan aktivitas *elektronik banking*.¹³

Teknologi dalam jasa perbankan juga dapat dilakukan melalui *internet banking*. Internet merupakan jaringan dalam media yang ideal dan digunakan untuk melakukan berbagai kegiatan salah satunya dalam perbankan karena berpotensi menghemat biaya dan waktu. Selain itu internet memiliki fungsi yang tidak hanya sebagai tempat media informasi, akan tetapi juga sebagai media untuk dapat melakukan transaksi perbankan kapan pun dan dimana pun tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Dengan adanya *internet banking* mampu memberikan inovasi dalam pelayanan perbankan dan diharapkan dapat menimalisir biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Dalam pelayanan *internet banking*, setiap nasabah

¹³Nelson Tampubolon, "*Bijak Ber-ebanking*", (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), h. 1

dapat melihat berapa jumlah saldo yang ada di rekening, tagihan, sisa limit kartu kredit, serta beberapa aktivitas di rekening bank.¹⁴

Dalam dunia perbankan juga mengalami persaingan antar bank yang ditandai oleh beberapa faktor salah satunya pemanfaatan teknologi, hal ini menjadi tantangan bagi perbankan untuk dapat lebih memuaskan para nasabah pada saat menggunakan jasa layanan pada bank.¹⁵ Pemanfaatan teknologi dalam dunia perbankan sangatlah penting untuk mendorong dan meningkatkan kemampuan dalam bersaing dan mendominasi pasar. Salah satu strategi yang dilakukan oleh BSI ialah dengan melakukan pembenahan untuk melengkapi ekosistem digital untuk peningkatan operasional bisnis yakni dengan membuat fitur BSI Mobile, jika dilihat dari sisi ekosistem transaksi keuangan perbankan BSI Mobile dapat digunakan untuk *payment*, *transfer*, dan *booking*, adapun BSI Mobile juga menghadirkan ekosistem ZISWAF untuk membayar zakat dan wakaf. Namun pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh BSI saat ini belum mampu menyaingi kecanggihan pemanfaatan teknologi digital pada perbankan konvensional dan menjadi salah satu kekurangan serta kelemahan pada sisi teknologi digital syariah.

Jika dilihat pada Bank Syariah Indonesai KC 2 Langsa pemanfaatan teknologi yang diberikan oleh pihak perbankan masih tergolong kurang memuaskan bagi para

¹⁴Sri Wahyuni, Skripsi “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta*”. (Jakarta: ABFII Perbanas Jakarta, 2012)., h. 244

¹⁵Wiji Nurastuti, “*Teknologi Perbankan*”, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011)., h. 109

nasabah, seperti mesin ATM yang sering error, dan kurangnya sosialisasi pihak BSI KC 2 Langsa pada penggunaan *Mobile Banking*.

Salah satu pemanfaatan teknologi adalah dengan melakukan migrasi. Proses migrasi rekening yang dilakukan oleh BSI KC 2 Langsa bisa melalui dua cara, yakni melalui via Kantor Cabang dan melalui via Digital. Langkah pertama yang dilakukan oleh nasabah apa bila melakukan migrasi melalui via Kantor Cabang ialah dengan memastikan bahwa Kantor Cabang tempat membuka rekening sudah masuk dalam jadwal integrasi sistem BSI. Kemudian apabila nasabah sudah memastikan bahwa sudah masuk jadwal integrasi sistem BSI maka kita dapat langsung ke Kantor Cabang tersebut dengan membawa Buku Tabungan, Kartu ATM, dan Kartu Identitas diri, dan kemudian rekening akan dimigrasikan pada hari yang sama. Namun apabila nasabah berada di kota yang berbeda pada saat membuka rekening, maka akan diarahkan ke Kantor Cabang terdekat dan melakukan aktivasi BSI Mobile sebagai permintaan migrasi dan mengikuti cara migrasi rekening secara digital dan proses ini akan berlangsung paling lambat 3 hari. Proses migrasi melalui via digital hanya perlu melalui langkah pengaktifan BSI Mobile sebagai tanda ingin mengaktifkan rekening ke sistem BSI, dan rekening akan dimigrasikan selambatnya 3 hari sejak BSI Mobile aktif.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih mendalam yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul ***“Pengaruh Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwasannya terdapat masalah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa yakni kurangnya sistem pelayanan yang diberikan sehingga adanya keluhan dari nasabah sehingga kepuasan yang diperoleh oleh nasabah masih belum terpenuhi. Selanjutnya pada teknologi, dimana pemanfaatan teknologi yang diberi oleh pihak BSI masih kurang memuaskan para nasabah seperti masih terjadinya ATM error dan masih kurangnya sosialisasi penggunaan *Mobile Banking*. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah, pelayanan serta pemanfaatan teknologi yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membahas tentang pengaruh pelayanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah dalam sektor jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa. Akan tetapi, penelitian dibatasi terhadap produk pada Bank tersebut.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa?
2. Apakah pemanfaatan teknologi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa?

3. Apakah pelayanan dan pemanfaatan teknologi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa?

1.5 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur dalam suatu penelitian sehingga dalam penelitian ini variabel penelitiannya ditentukan oleh landasan teori yaitu pelayanan, pemanfaatan teknologi, dan kepuasan nasabah. Adapun penjelasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan kepada suatu pihak ke pihak lainnya yang dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan juga didefinisikan sebagai pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya.¹⁶
2. Pemanfaatan Teknologi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pemanfaatan teknologi yang tepat dan didukung oleh keahlian personal yang

¹⁶Malayu S.P, Hasibuan. “*Dasar-dasar Perbankan*”, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009)., h. 152

mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan.¹⁷

3. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap senang atau kecewanya seseorang antara perbandingan kesan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah layanan yang diberikan kepada nasabah.

1.6 Tujuan Penelitian

1. Untuk melihat, mengetahui dan menganalisis pelayanan dan pemanfaatan teknologi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam sektor jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.
2. Untuk melihat, mengetahui dan menganalisis pelayanan dan pemanfaatan teknologi secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam sektor jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

1.7 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoretis

Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, referensi serta juga masukan masukan bagi pihak pihak yang bersangkutan dan diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat membantu bagi perusahaan sebagai hasil pertimbangan dalam pelayanan dan sebagai masukan tentang bagaimana kualitas pelayanan dan pemanfaatan teknologi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga berguna untuk mempertahankan nasabah mereka.

¹⁷Tjhai Fung Jin, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik”, Jurnal Bisnis Dan Akuntansi, Vol. 5, No. 1, 2003., h. 3

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan tambahan informasi bagi pihak Bank Syariah Indonesia tentang pengaruh pelayanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah dalam sektor jasa perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

1.8. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi penelitian ini, pembahasan dilakukan secara komprehensif serta sistematis yang meliputi:

Bab I Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, penjelasan istilah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori: pada bab ini penulis akan menjelaskan dan menjabarkan tinjauan pustaka dan landasan teori mengenai teori-teori dan tiap-tiap variabel yang ada dalam penelitian ini serta dapat mendukung perumusan hipotesis dalam analisis penelitian ini, selain itu dalam penelitian ini juga membahas tentang penelitian terdahulu, kerangka teoritis dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini akan dideskripsikan mengenai pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini akan mendeskripsikan data penelitian, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan hasil pembahasan.

Bab V Penutup, dalam bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian serta saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada pihak terkait.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kepuasan Nasabah

2.1.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap senang atau kecewanya seseorang antara perbandingan kesan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah layanan yang diberikan kepada nasabah. Tujuan dari suatu perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan bagi nasabah. Menurut Daryanto, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, kegiatan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan.¹⁸

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah dengan memberikan kepuasan bagi nasabah. Menurut Murti Sumarni, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.¹⁹ Sehingga apabila kinerja yang diberikan dibawah harapan para nasabah, maka akan membuat nasabah merasa tidak puas. Dan apabila kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan para nasabah, maka akan membuat nasabah merasa puas. Dan apabila

¹⁸Daryanto, "*Konsumen dan Pelayanan Prima*", (Yogyakarta: Gava Media, 2014)., h. 90

¹⁹Murti Sumarni, "*Manajemen Pemasaran Bank*", (Yogyakarta: Liberty, 2011)., h. 226

kinerja tersebut melampaui harapan para nasabah, maka dapat dikatakan bahwa nasabah merasa sangat puas.²⁰

Menurut Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu dapat diartikan bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, yang dapat memberikan tingkat kenyamanan yang berkaitan dengan terpenuhinya suatu kebutuhan, termasuk terpenuhinya kebutuhan dibawah harapan atau terpenuhinya kebutuhan melebihi harapan.²¹

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan perasaan puas bagi para konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah hubungan antar perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, dan terciptanya loyalitas konsumen, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang dalam hal ini akan menguntungkan perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan para pelanggan, manajemen perusahaan harus mengetahui hal hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan²²

Kepuasan nasabah secara umum tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:²³

²⁰*Ibid.*,

²¹James Barnes, "*Marketing*". Terbitan pertama (McGraw-Hill Ryerson Higher Education, 2003), h. 35

²²A. Usmara, "*Strategi Baru Manajemen Pemasaran*", (Yogyakarta: Amara Books, 2003), h. 94

²³Herry Buchoru dan Djasmin Saladin, "*Dasar-Dasar Pemasaran*", (Bandung: Linda Karya, 2006), h. 115-116

a. *Material*

Dalam material biasanya meliputi gedung yang megah, *lay out* ruangan yang tertata dengan rapi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, ruang toilet yang bersih, ruang mushala yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang baik, mesin ATM yang selalu online, serta sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai.

b. *Immaterial*

Immaterial meliputi ramah, sopan, tanggap dan akrab, pelayanan yang hangat, merasa dihormati dan dihargai, serta merasakan senang dan puas.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu:²⁴

- a. Kualitas produk (*product quality*), Suatu produk dapat dikatakan berkualitas bagi seseorang adalah jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.
- b. Kualitas pelayanan (*service quality*), yakni suatu kepuasan yang dirasakan oleh konsumen bila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapannya.
- c. Harga (*price*), yaitu suatu produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

²⁴Buchari Alma, "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa", cetakan keenam (Bandung: Alfabeta, 2004)., h. 285

- d. Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Lupiyoadi dan Vinna, menyatakan bahwa kepuasan nasabah terdiri dari tiga faktor utama, antara lain sebagai berikut:²⁵

- a. Kualitas produk, yakni nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, maksudnya produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan orang tersebut.
- b. Kualitas layanan, yakni nasabah akan merasa puas apabila mendapatkan layanan yang baik dan sesuai dengan harapan.
- c. Harga, yakni suatu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah sehingga akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

Dalam kaitannya dengan faktor yang berhubungan dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, ada pula hal yang mempengaruhi ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang relatif dapat dikendalikan oleh pihak perusahaan perbankan, seperti pegawai bank yang kasar, kesalahan pencatatan transaksi dan lainnya. Sedangkan pada faktor eksternal biasanya terjadi diluar kendali dari pihak

²⁵Vinna Sri Yuniarti, *“Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik”*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 239

perusahaan perbankan, seperti cuaca, gangguan pada jaringan, kriminal dan masalah pribadi lainnya.²⁶

2.1.1.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah

Disetiap perusahaan khususnya pada perbankan diperlukan suatu tindakan dalam mengukur kepuasan nasabah yang hal ini berguna untuk melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi dalam peningkatan kepuasan nasabah. Adapun menurut Kotler ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:²⁷

a. Sistem Keluhan dan Usulan

Dalam setiap perusahaan diperlukan kesempatan bagi nasabahnya untuk memberikan saran, pendapat, maupun keluhan mereka. Banyak bank yang menyediakan kotak saran bagi nasabah yang datang ke bank untuk mengetahui keluhan mereka atas pelayanan yang diberikan kepada mereka, sehingga hal ini akan memberikan informasi kepada pihak bank untuk merespon dan dapat bergerak lebih cepat dalam menyelesaikan keluhan-keluhan para nasabah.

b. Survei Kepuasan Nasabah

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan yang kekecewaan nasabah, sehingga

²⁶Anggi Olivia Sitorus, Skripsi “Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Bagian Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) TBK Cabang Putri Hijau”. (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2020)., h. 57

²⁷Kasmir, “Kewirausahaan”, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009)., h. 163

pihak perusahaan atau bank akan mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan *survey* secara berkala, dimana pihak perusahaan atau bank akan memberikan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok secara acak untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan terkait.

c. *Lost Customer Analysis* (Analisis Nasabah Yang Beralih)

Pihak perusahaan sebaiknya menghubungi para nasabah yang telah berhenti atau yang telah berpindah untuk bertransaksi persoalan keuangan dimana bertujuan untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

2.1.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Berdasarkan penjelasan Kotler dalam Tjiptono menyebutkan bahwa terdapat enam indikator dalam mengukur kepuasan nasabah, antara lain:²⁸

Tabel 2.1 Indikator Kepuasan Nasabah

| Dimensi | Indikator |
|--|---|
| Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>) | Kepuasan nasabah secara keseluruhan dapat diukur dengan cara yang mudah yakni dengan langsung menanyakan kepada nasabah apakah mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada pihak bank syariah. Biasanya ada dua proses dalam pengukuran. <i>Pertama</i> , mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan yang bersangkutan. <i>Kedua</i> , menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing. |

²⁸Fandy Tjiptono, "*Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*", (Yogyakarta: Andi, 200), h. 101

Tabel 2.1 – Lanjutan

| | |
|--|--|
| Kualitas Nasabah | <p>Pada dimensi ini ada beberapa komponen dalam menentukan kepuasan nasabah. <i>Pertama</i>, melakukan identifikasi terhadap dimensi apa saja yang menjadi kunci kepuasan nasabah. <i>Kedua</i>, meminta kesediaan nasabah untuk menilai jasa bank syariah seperti kecepatan pelayanan, keramah tamahan karyawan dan fasilitas fisik dari bank syariah tersebut.</p> |
| Kesesuaian Harapan | <p>Mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan oleh bank syariah sudah sesuai dengan harapan nasabah saat melakukan transaksi di bank syariah. <i>Pertama</i>, fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. <i>Kedua</i>, produk yang ditawarkan bank memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi bank.</p> |
| Minat Berkunjung Kembali | <p>Kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan kepada nasabah apakah akan menggunakan jasa atau pelayanan bank syariah tersebut dikemudian hari. Berminat mengunjungi kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai serta puas akan produk dan jasa dari bank syariah tersebut.</p> |
| Kesediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>) | <p>Merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di bank syariah tersebut karena fasilitas penunjang yang memadai sehingga saat melakukan transaksi menjadi lebih mudah, serta tersedianya fasilitas <i>e-banking</i> bisa dilakukan dimana saja.</p> |

Tabel 2.1 – Lanjutan

| | |
|--|---|
| Ketidakpuasan Nasabah (<i>Dissatisfaction Customer</i>) | Aspek- aspek yang sering dianalisis untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah adalah komplain, retur atau pengembalian produk, rekomendasi negatif kepada pihak lain dan nasabah beralih ke bank lain. |
|--|---|

2.1.2 Pelayanan

2.1.2.1 Definisi Pelayanan

Layanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/nasabah, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan.²⁹ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan didefinisikan sebagai “*perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa*”³⁰

Pelayanan atau *service* merupakan kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan kepada suatu pihak ke pihak lainnya yang dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan juga didefinisikan sebagai pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelayanan

²⁹Dwi Suhartanto, Tjetjep Djatnika, dkk. “*Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*”, (Bandung: Alfabeta, 2017)., h. 38

³⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)., h. 505

dilakukan dengan cara yang ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kepuasan bagi penerimanya.³¹

Pelayanan merupakan salah satu kunci untuk meraih pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu keharusan yang dilakukan oleh pihak bank agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. Pola hidup konsumen dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan dari suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*.³²

Dalam perbankan, pelayanan bank bertugas sebagai menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sehingga dapat bertindak sebagai wakil dan sebagai pemberi jaminan atau pemenuhan kewajiban importer dan eksporter dalam melakukan pembayaran.³³

2.1.2.2 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima, biasanya hal ini dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.³⁴ Dalam sumber lain kualitas pelayanan

³¹Malayu S.P, Hasibuan. “*Dasar-dasar Perbankan*”, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009)., h. 152

³²Puja Rohani, Skripsi “*Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah DI Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan*”....., h. 23

³³Anggi Olivia Sitorus, Skripsi “*Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Bagian Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) TBK Cabang Putri Hijau*”....., h. 29

³⁴Manullang, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Medan*”, (Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara, 2008)., h. 30

didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen.

Jika suatu jasa yang diterima oleh para pelanggan dapat diterima dengan naik dan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Apabila suatu jasa diterima dengan melampaui harapan para pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal, dan sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.³⁵

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.³⁶ Sedangkan Lupiyoadi dan Hamdani mengartikan kualitas pelayanan adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.³⁷

Berdasarkan pernyataan Kotler bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi dari pelanggan, karena yang menilai suatu jasa itu berkualitas atau tidak berasal dari pelanggan karena merekalah yang mengkonsumsi jasa pada perusahaan. Oleh karena itu suatu perusahaan jasa yang

³⁵*Ibid.*, h. 31

³⁶Fandy Tjiptono, "*Strategi Pemasaran*", (Yogyakarta: Andy Offset, 2007), h. 40

³⁷Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, "*Manajemen Pemasaran Konsumen dan Jasa*", (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 95

ingin tetap unggul bersaing harus dapat menyediakan jasa yang mempunyai keahlian tinggi secara berkesinambungan.³⁸

2.1.2.3 Dasar-Dasar Pelayanan

Setiap karyawan pada perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya, sehingga diharapkan para karyawan perbankan dapat melayani sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para nasabahnya. Adapun dasar-dasar pelayanan menurut kasmir, diantaranya ialah:³⁹

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga akhir selesai

Sedangkan pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Kenyamanan para konsumen tergantung dari bagaimana seorang karyawan perusahaan mampu dalam melayani, seperti karyawan harus ramah, sopan, dan menarik, harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

³⁸Rachmad Hidayat, *“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No.1, 2009., h. 59-72

³⁹Kasmir, *“Pemasaran Bank”*, (Jakarta: Prenada Media, 2018), h. 205

- b. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat serta melakukannya sesuai dengan prosedur.
- d. Mampu berkomunikasi, setiap karyawan mampu berbicara kepada konsumen serta mampu dalam memahami keinginan konsumen.
- e. Berusaha memahami kebutuhan konsumen.

2.1.2.4 Karakteristik Pelayanan Yang Baik

Dalam pelayanan yang baik memiliki dua faktor pendukung, pertama adalah faktor yang berasal dari manusia yang memberikan pelayanan tersebut, seperti layanan baik dari petugas ataupun karyawan yang harus memiliki kemampuan yang cepat dan tepat dalam pelayanannya, faktor kedua yaitu faktor yang berasal dari sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan, sehingga sarana dan prasarana yang digunakan oleh manusia yang berkualitas pula.⁴⁰

Setiap pelayanan yang baik harus memiliki karakteristik tersendiri untuk melayani para nasabah atau pelanggan, berikut beberapa karakteristik pelayanan yang baik:⁴¹

a. Sarana *Physic*

Sarana *physic* memiliki dua unsur yang terdiri dari tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Salah satu yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank yang

⁴⁰Anggi Olivia Sitorus, Skripsi “Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Bagian Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) TBK Cabang Putri Hijau”, h. 30-31

⁴¹*Ibid.*, h. 31-33

terdiri dari peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu yang harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah dan tidak bosan diruangan tersebut.

b. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus mampu bertanggung jawab dalam melayani nasabah dari awal hingga akhir dan apabila nasabah tidak dilayani dengan tuntas maka akan menjadi citra yang buruk bagi bank.

c. *Responsive*

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batas waktu yang normal. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan yang akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berkunjung kembali.

d. Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah dan harus menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Sehingga apabila nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak akan segan-segan mengemukakan *customer service* atau *teller*. Mampu berkomunikasi dengan baik akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

e. Keamanan

Dalam perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi, bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh

undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

f. Kecakapan

Suatu kemampuan serta berpengetahuan dalam pekerjaan sehingga mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

g. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah.

h. Kredibilitas

Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut, karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

i. Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalani keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

j. Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya, sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi

langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara dengan karyawan bank yang bersangkutan.

2.1.2.5 Indikator Pelayanan

Berdasarkan pemaparan Parasuraman, terdapat lima indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*) yang disebut dengan *Service Quality* (SERVQUAL). Akan tetapi SERVQUAL biasanya digunakan dalam ranah bank konvensional yang bertujuan untuk mengukur seberapa baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada nasabah konvensional.⁴²

Terdapat enam indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan bank syariah dengan model CAPTER, antara lain yaitu:⁴³

Tabel 2.2 Indikator Pelayanan

| Dimensi | Indikator |
|--|--|
| Kepatuhan Syariah (<i>Sharia Compliance</i>) | <ul style="list-style-type: none"> - Bank Syariah harus beroperasi sesuai dengan ketentuan prinsip-prinsip syariah - Tidak adanya sistem pembayaran bunga kepada nasabah baik dalam bentuk tabungan ataupun pinjaman - Pembayaran menggunakan sistem bagi hasil |

⁴²Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", Jurnal NARAL FIQH, Vol. 10, No. 2, 2014., h. 117

⁴³Zainatun Mastura, Skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)", (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry)., h. 29-32

Tabel 2.2 - Lanjutan

| | |
|---------------------------------------|--|
| <p>Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Bank syariah harus mampu menjaga kerahasiaan data nasabah - Bank syariah juga harus memberikan rasa aman kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi |
| <p>Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan yang dituntut dari bank syariah untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan tetap konsisten - Karyawan bank syariah melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi - Karyawan harus bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau keluhan nasabah |
| <p>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang disediakan oleh bank syariah meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan berbagai macam perlengkapan yang baik dan terawat - Bank syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman, area parkir yang memadai, dan tersedia slip (formulir) yang disertai contoh pengisian |

Tabel 2.2 – Lanjutan

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Kepedulian (<i>Emphatyi</i>)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Karyawan dan pihak bank syariah lebih peduli memberikan perhatian secara personal kepada nasabah agar terjalin komunikasi yang baik - Kemudahan untuk mendapatkan layanan ATM pada saat melakukan transaksi - Memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan karyawan bank syariah yang selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi nasabah |
| <p style="text-align: center;">Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan karyawan dan manajemen bank syariah untuk menolong nasabah dalam hal memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah - Pemberian pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial - Karyawan bank syariah harus tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi serta CS bank syariah memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah secara jelas |

2.1.2.6 Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Hubungan pelayanan dengan kepuasan nasabah tidak terlepas dari kreativitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan. Demi mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, maka pihak bank harus mampu dalam mengidentifikasi karakter nasabahnya sehingga dapat memudahkan dalam memahami tingkat persepsi dan harapan atas kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Pemikiran ini sangat penting dikarenakan kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan nasabah terhadap pelayanan yang akan dirasakan. Untuk memenuhi harapan para nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh bank baik dalam bentuk tampilan fisik yang dimiliki bank, keandalan, kepedulian dan perhatian, daya tanggap dan jaminan nasabah sehingga hal ini akan memengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka akan membuat nasabah semakin merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Dengan kepuasan yang didapat oleh nasabah maka akan membuat nasabah tersebut menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama, dan juga nasabah yang merasa puas akan memberikan referensi yang baik kepada nasabah lainnya dan ini juga akan menguntungkan bagi perusahaan.

2.1.3 Pemanfaatan Teknologi

Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *techne* yang berarti “keahlian” dan *logia* yang berarti “pengetahuan”. Secara istilah kata teknologi

memiliki arti yang mengacu pada obyek benda yang digunakan untuk kemudahan aktifitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras.⁴⁴

Secara umum teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai suatu studi perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan ataupun manajemen sistem informasi berbasis komputer terutama pada aplikasi *Hardware* (perangkat keras) dan *Software* (perangkat lunak), maka secara sederhana dapat diartikan bahwa teknologi informasi adalah fasilitas-fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang didalamnya mendukung serta meningkatkan kualitas informasi untuk setiap lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas.⁴⁵

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Thompson, pemanfaatan teknologi informasi ialah suatu manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya, pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan.⁴⁶

Pemanfaatan teknologi menjadi salah satu sarana pendorong atau penunjang bagi organisasi dalam mencapai suatu tujuan dalam suatu organisasi. Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan oleh Romney, menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam suatu organisasi akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas atau proses bisnis yang terdapat dalam organisasi tersebut. Biasanya dampak strategi pemanfaatan teknologi bagi suatu organisasi dapat dilihat dari dapat tidaknya

⁴⁴Rusman, "*Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi*", (Jakarta: Grafindo Persada, 2012), h. 78

⁴⁵*Ibid.*,

⁴⁶Tjhai Fung Jin, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik*", *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, Vol. 5, No. 1, 2003., h. 3

teknologi informasi tersebut menunjang dan membantu organisasi dalam melaksanakan dan mencapai strategi organisasi secara keseluruhan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, akses terhadap proses bisnis suatu perusahaan dapat dilakukan dengan cepat sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih cepat dan lebih akurat sehingga pada akhirnya tujuan organisasi dapat tercapai.⁴⁷

2.1.3.1 Teknologi Informasi Dalam Perbankan

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan dengan sektor yang lainnya. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan Teknologi Sistem Informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi layanan perbankan.⁴⁸

Peran teknologi informasi dalam dunia perbankan sangatlah penting dan tidak dapat dipisahkan, karena setiap transaksi yang dilakukan mewajibkan harus menggunakan dan mengandalkan teknologi informasi, dalam teknologi informasi mengenal adanya metode *input*, proses, dan *output*, salah satunya ada pada mesin hitung yang yang digunakan oleh *teller* pada bank.⁴⁹

Kemajuan teknologi informasi di dunia transaksi membuat perbankan wajib menggunakan transaksi berbasis teknologi untuk mempermudah transaksi nasabah, dengan adanya fitur layanan dari kemajuan teknologi informasi menjadikan nasabah

⁴⁷Dian Rahmawati, “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Adminstrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan FISE UNY”. h. 5-6

⁴⁸Samsul Rizal, “Perbankan Komputer”, (Yogyakarta: CV Budi Utomo, 2018)., h. 25

⁴⁹Aji Binawa Putra, Skripsi “Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbanakn Dan Pendampingan pada Nasabah KUR di Bank BRI Syariah KCP Blitar”,, h. 16

lebih mudah melakukan transaksi dimana sebelumnya pelaksanaan transaksi dilakukan dengan cara bertemu langsung dengan nasabah atau pihak bank, dan sekarang dapat dilakukan dengan menggunakan fitur yang disediakan oleh pihak bank seperti *internet banking, Mobile Banking, ATM (Automatic Teller Machine)*.⁵⁰

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi kebijakan dan strategi dunia usaha yang selanjutnya lebih mendorong inovasi dan persaingan di bidang layanan terutama jasa pembayaran melalui bank. Inovasi jasa pelayanan perbankan yang berbasis teknologi tersebut terus berkembang mengikuti pola kebutuhan nasabah bank. Transaksi perbankan berbasis elektronik, termasuk internet menggunakan handphone merupakan bentuk perkembangan penyedia jasa layanan bank yang memberikan peluang usaha baru bagi bank yang berakibat pada perubahan strategi usaha perbankan, dari yang berbasis manusia (tradisional) menjadi berbasis teknologi informasi yang lebih efisien dan praktis bagi bank.⁵¹

2.1.3.2 Jenis Teknologi Layanan Perbankan

Teknologi layanan pada perbankan terdiri dari beberapa jenis, antara lain:⁵²

a. Mobile Banking

Mobile Banking merupakan salah satu fasilitas perbankan dengan memilih komunikasi bergerak seperti handphone, dimana fungsi fasilitas ini hampir sama dengan ATM kecuali pengambilan uang secara *cash*. Setiap transaksi yang menggunakan Mobile Banking akan mendapatkan SMS Banking yang disediakan

⁵⁰*Ibid.*,

⁵¹*Ibid.*,

⁵²Wiji Nurastuti, "*Teknologi Perbankan*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 110-123

oleh Bank sebagai sarana SMS untuk melakukan transaksi keuangan dan pemerintahan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya.

b. Internet Banking

Bank Indonesia mendefinisikan Internet Banking yaitu salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*. Jenis kegiatan Internet Banking dibedakan menjadi tiga yaitu *informational internet banking*, *communicative internet banking*, dan *transactional internet banking*.

c. Phone Banking

Yakni suatu layanan jasa yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi seperti, menerima jasa otomatis dengan menggunakan telepon oleh nasabah tanpa bantuan staf bank.

d. ATM (*Automated Teller Machine*)

Salah satu transaksi yang disediakan oleh bank untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setor tunai, cek saldo, atau pemindahan dana.

2.1.3.3 Indikator Pemanfaatan Teknologi

Berdasarkan penjelasan Chin dan Todd ada dua indikator ataupun dimensi tentang kemanfaatan teknologi informasi yang dibagi menjadi dua kategori yaitu

kemanfaatan dan efektivitas, dengan dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:⁵³

Tabel 2.3 Indikator Teknologi

| Dimensi | Indikator |
|----------------|---|
| Kemanfaatan | Mejadi pekerjaan menjadi lebih mudah (<i>makes job easier</i>) Menghemat waktu para nasabah |
| Efektifitas | Transaksi dengan menggunakan teknologi (ATM, Internet Banking, SMS Banking) dapat dilakukan dimana saja Transaksi dengan menggunakan teknologi (ATM, Internet Banking, SMS Banking) dapat dilakukan dengan cepat |

2.1.3.4 Hubungan Pemanfaatan Teknologi dan Kepuasan Nasabah

Kemajuan teknologi di dunia transaksi membuat perbankan menggunakan transaksi berbasis teknologi untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, dengan adanya fitur layanan dari kemajuan teknologi informasi menjadikan nasabah lebih mudah melakukan transaksi, yang sebelumnya pada saat melakukan transaksi harus dengan bertemu secara langsung dengan nasabah atau pihak bank, namun sekarang hal itu dapat dilakukan dengan menggunakan fitur yang disediakan oleh pihak bank seperti *internet banking, Mobile Banking, ATM (Automatic Teller Machine)*.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan kemudahan yang diberikan akan membuat nasabah merasakan kenyamanan dalam bertransaksi sehingga tidak perlu

⁵³Nur Maflikhah, “Peran Teknologi Informasi Pada Niat Untuk Mendorong Knowledge Sharing Karyawan Serketaris Daerah Pemerintah Kota Surakarta”, (Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNS, 2010)., h. 43

mengantri pada saat transaksi. Jika pemanfaatan teknologi yang diberikan oleh pihak bank sudah sesuai dengan kebutuhan para nasabah, maka akan membuat bank memiliki citra yang bagus dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4 Penelitian Sebelumnya

| No | Penulis dan Judul | Metode dan Hasil | Persamaan dan Perbedaan |
|----|---|---|--|
| 1 | Mela Artila (2019) “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk. Kantor Cabang Makassar SOMBA OPU” | Metode kuantitatif Hasil: teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. | Persamaan: sama-sama membahas tentang teknologi informasi, kualitas layanan dan kepuasan nasabah serta sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan: lokasi penelitian |
| 2 | Aji Binawan Putra (2020) “Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan dan Pendampingan Pada Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar” | Metode Kualitatif Hasil: kemacetan pada pembayaran angsuran KUR terjadi karena kurangnya informasi mengenai pembiayaan yang diajukan. Pemanfaatan teknologi informasi seperti <i>M-Banking</i> pada produk KUR membantu bank dalam mendampingi nasabah dalam melakukan pembiayaan. | Persamaan: sama-sama meneliti tentang pemanfaatan teknologi informasi. Perbedaan: pada penelitian Aji Binawan Putra menggunakan metode kualitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kuantitatif serta lokasi penelitian yang berbeda. |

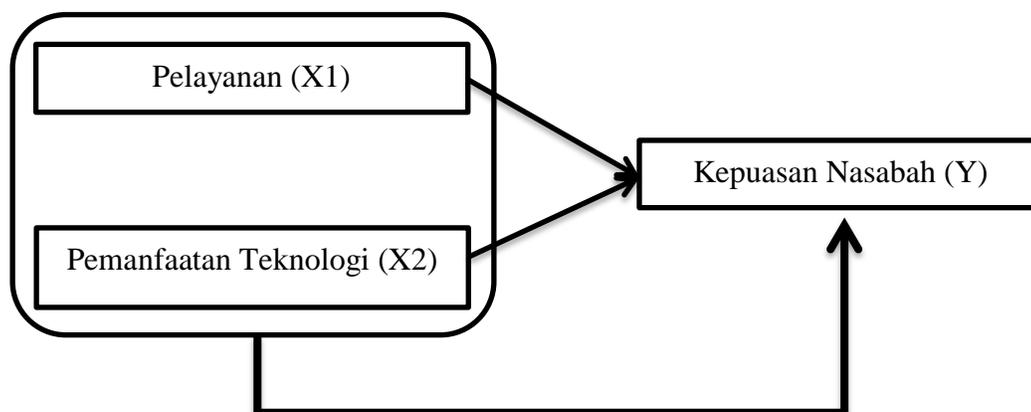
Tabel 2.4 – Lanjutan

| | | | |
|---|--|--|--|
| 3 | Longginus Passe (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)” | Metode Kuantitatif Hasil: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. | Persamaan: sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Perbedaan: lokasi dan waktu penelitian serta tidak meneliti tentang variabel teknologi informasi. |
| 4 | Zainatun Mastura (2018) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh) | Metode Kuantitatif Hasil: Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah | Persamaan: sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah serta sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan: pada penelitian ini tidak membahas tentang variabel pemanfaatan teknologi informasi serta lokasi dan waktu penelitian yang juga berbeda. |
| 5 | Imran Asis (2020) “pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare” | Metode Kuantitatif Hasil: Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. SMS Banking berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. | Persamaan: sama-sama meneliti variabel teknologi Informasi dan kepuasan nasabah serta menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan: tidak meneliti variabel kualitas pelayanan serta lokasi dan waktu penelitian yang juga berbeda. |

Tabel 2.4 – Lanjutan

| | | | |
|---|--|---|--|
| 6 | Puja Rohani (2019) “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan” | Metode Kuantitatif Hasil: Teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. | Persamaan: sama-sama meneliti variabel teknologi informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah serta sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Perbedaan: pada penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi dan waktu penelitian berbeda. |
| 7 | Dewi Belian Harapan (2017) “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Aksara Medan” | Metode Kuantitatif Hasil: Teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. | Persamaan: variabel yang digunakan sama yaitu teknologi informasi, kualitas layanan dan kepuasan nasabah serta metode yang digunakan. Perbedaan: pada penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi dan waktu penelitian yang digunakan berbeda |

2.3 Kerangka Teoritis

Tabel 2.5 Kerangka Berpikir Penelitian

2.4 Hipotesis

Berdasarkan deskripsi teoritis dan kerangka berpikir di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

1. H0.1 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah
2. Ha.1 = terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah
3. H0.2 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah
4. Ha.2 = terdapat pengaruh yang signifikan variabel pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah
5. H0.3 = tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah
6. Ha.3 = terdapat pengaruh yang signifikan variabel pelayanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara *kuantitatif*. Metode penelitian *kuantitatif* merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut untuk menggunakan angka.⁵⁴

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat ada pengaruh atau tidak variabel pelayanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC 2 Langsa.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa yang berlokasi di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 50, Gampong Teungoh, Langsa Kota, Kota Langsa, Aceh 24375. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September 2021 sampai dengan November 2021.

⁵⁴Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, “*Dasar Metodologi Penelitian*”, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 17

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi semua karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subjek itu.⁵⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa. Populasi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa tidak diketahui dikarenakan data pihak perbankan yang bersifat privasi.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu suatu cara yang digunakan untuk memilih dan mengambil anggota-anggota dari populasi yang digunakan sebagai sampel yang mewakili.⁵⁶

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak diketahui jumlahnya. Selain itu dalam melakukan pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di tempat

⁵⁵Sugiono, "Statistik Untuk Penelitian", (Bandung: Alfabeta, 2002)., h. 55

⁵⁶Sugiono, "Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)", (Bandung: Alfabeta, 2012, cet 15)., h. 118

penelitian yang digunakan sebagai sampel bila dipandang orang tersebut cocok sebagai data.⁵⁷ Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan sampel sebanyak 50 orang karena memenuhi kriteria sebagai responden penelitian yang merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa. Dalam aturan umum, ukuran sampel ditetapkan antara 30 sampai dengan 500 responden yang menjadi ukuran layak dalam penelitian, bisa efektif tergantung dengan cara pengambilan sampel yang digunakan dan pertanyaan yang dipakai.

3.4 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan oleh peneliti ialah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis pada objek tempat penelitian yang dilakukan. Data ini diperoleh dari hasil observasi secara langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner pada pihak yang terkait.⁵⁸ Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yaitu peninjauan, pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian, terutama dalam hal ini adalah pengamatan secara langsung terhadap penerapan

⁵⁷Paham Ginting dan Syarizal Helmi Situmorang, "*Filsafat Ilmu dan Metode Riset*", (Medan: USU Press, 2008), h. 141

⁵⁸Sugiono, "*Metode Penelitian Manajemen*", (Bandung: CV Alfabeta, 2014), h. 129

pelayanan dan teknologi terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

b. Kuesioner

Dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban untuk mengukur variabel X tentang pengaruh pelayanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

Adapun data yang dikumpul menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert merupakan pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atas suatu kejadian atau pertanyaan yang diberikan dalam bentuk kuesioner.⁵⁹ Setiap jawaban responden diberikan skor dengan interval sebagai berikut:

| | |
|-------------------------------------|---|
| Sangat setuju dengan nilai | 6 |
| Setuju dengan nilai | 5 |
| Ragu-ragu setuju dengan nilai | 4 |
| Ragu-ragu tidak setuju dengan nilai | 3 |
| Tidak setuju dengan nilai | 2 |
| Sangat tidak setuju dengan nilai | 1 |

⁵⁹Mela Artita, Skripsi “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu”,..., h. 43

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mencari atau informasi dari buku-buku, catatan-catatan, transkrip, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya.⁶⁰ Dokumentasi ini dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai proses penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa. Dokumentasi ini dimaksudkan sebagai metode pengumpulan data yang bersifat dokumenter yang terdapat di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang 2 Langsa.

3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur dalam suatu penelitian sehingga dalam penelitian ini variabel penelitiannya ditentukan oleh landasan teori yaitu kepuasan nasabah, pelayanan dan teknologi. Adapun penjelasan oprasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Skala | Bukti Pernyataan |
|---|----------------|---|--|--------|------------------|
| <i>Independent Variable (Variabel Bebas)</i> | | | | | |
| 1 | Pelayanan (X1) | Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang dapat | Kepatuhan Syariah (<i>sharia compliance</i>) | Likert | Item no 1 |

⁶⁰Jusuf Soewadji, "Pengantar Metodologi Penelitian", (Jakarta: Kencana, 2010)., h. 115

| | | | | |
|--|--|---|--------|-------------|
| | diberikan kepada suatu pihak ke pihak lainnya yang dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan juga didefinisikan sebagai pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. ⁶¹ | Jaminan (<i>assurance</i>) | Likert | Item no 2 |
| | | Keandalan (<i>reliability</i>) | Likert | Item no 3-4 |
| | | Bukti fisik (<i>tangible</i>) | Likert | Item no 5 |
| | | Kepedulian (<i>emphaty</i>) | Likert | Item no 6 |
| | | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) | Likert | Item no 7 |

| No | Variabel | Devinisi Operasional | Indikator | Skala | Bukti Pernyataan |
|---|----------------------------|--|-------------|--------|------------------|
| <i>Independent Variable (Variabel Bebas)</i> | | | | | |
| 2 | Pemanfaatan Teknologi (X2) | Pemanfaatan Teknologi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam | Kemanfaatan | Likert | Item no 1-2 |
| | | | Efektifitas | Likert | Item no 3-4 |

⁶¹Malayu S.P, Hasibuan. "Dasar-dasar Perbankan",..., h. 152

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | <p>menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Pemanfaatan teknologi yang tepat dan didukung oleh keahlian personal yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang bersangkutan.⁶²</p> | | | |
|--|--|---|--|--|--|

| No | Variabel | Definisi Operasional | Indikator | Skala | Bukti Pernyataan |
|--|----------------------|--|---|--------|------------------|
| <i>Dependet Variable (Variabel Terikat)</i> | | | | | |
| 3 | Kepuasan Nasabah (Y) | Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap senang atau kecewanya seseorang antara perbandingan kesan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah layanan yang diberikan kepada nasabah. | Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>) | Likert | Item no 1 |
| | | | Dimensi Kualitas Nasabah | Likert | Item no 2 |
| | | | Kesesuaian Harapan | Likert | Item no 3 |

⁶²Tjhai Fung Jin, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik", Jurnal Bisnis Dan Akuntansi, Vol. 5, No. 1, 2003., h. 3

| | | | | | |
|--|--|--|---|--------|-----------|
| | | | Minat Berkunjung Kembali | Likert | Item no 4 |
| | | | Kesediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>) | Likert | Item no 5 |
| | | | Ketidakpuasan Nasabah (<i>Dissatisfaction Customer</i>) | Likert | Item no 6 |

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Prasyarat Analisis

3.7.1.1 Uji Validitas

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh Siregar, bahwa uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana tingkat validitas instrumen penelitian data, maka dapat digunakan teknik korelasi *product moment* dari person.⁶³ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan nilai r tabel dengan nilai signifikansi (α) = 0.05

- Jika r hitung > dari r tabel dan bernilai r positif, maka butir persyaratan valid.
- Jika r hitung < dari r tabel maka persyaratan dapat dikatakan tidak valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsentrasi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruksi-konstruksi pertanyaan maupun

⁶³Syofian Siregar, "Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS", (Jakarta: Kencana, 2013), h. 48

pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.⁶⁴ Alat ukur yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah “*cronbach alpha*” melalui program komputer *Excel Statistic Analysis & SPSS*. Reliabilitas suatu konstruksi variabel dapat dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60.⁶⁵

3.7.2 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk melihat hubungan antara satu atau lebih variabel independen (X1, X2, X3, X4...) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk melihat apakah terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang berhubungan positif atau berhubungan negatif.⁶⁶

Adapun persamaan yang digunakan pada regresi berganda adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Pelayanan

X2 = Pemanfaatan Teknologi

α = *Konstanta*

b = koefisien korelasi ganda

e = *Error Term*

⁶⁴Agung Nugroho Bhuno, “*Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*”, (Yogyakarta: Andi Offsetm 2005)., h. 72

⁶⁵*Ibid.*,

⁶⁶Rina Novianty A dan Siti Noni E, “*Metode Kuantitatif Praktis*”, (Bandung: PT. Bima Pratama Sejahtera, 2018), h. 32

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi berganda. Adapun empat ketentuan dalam uji asumsi klasik, sebagai berikut:

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk melakukan uji normalitas dapat menggunakan alat statistik seperti excel statistik ataupun dengan menggunakan SPSS baik secara uji nonparametrik tets ataupun secara uji grafik. Adapun dalam pengambilan keputusannya, jika probabilitas lebih besar ($>$) dari 0.05 maka H_0 diterima, namun sebaliknya jika probabilitas lebih kecil ($<$) dari 0.05 maka H_0 ditolak.⁶⁷

3.7.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi apakah variabel independen pada model regresi saling berkorelasi. Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah melihat nilai *tolerance value* atau *Variance Inflation Faktor* (VIF) dengan ketentuan pengambilan keputusan yang dapat dilihat sebagai berikut.⁶⁸

Apabila *tolerance value* $>$ 0.1 dan VIF $<$ 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen dan variabel dependen.

⁶⁷Rina Novianty A dan Siti Noni E, "*Metode Kuantitatif Praktis*", (Bandung: PT. Bima Pratama Sejahtera, 2018), h. 21

⁶⁸*Ibid.*, h. 26

Apabila *tolerance value* < 0.1 dan *VIF* > 10 , maka dapat disimpulkan terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independen dan variabel dependen.

3.7.3.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi menjelaskan bahwa persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi. Uji autokorelasi digunakan untuk tujuan mendeteksi apakah terjadi korelasi antara residu pada periode saat ini (t) dengan residu pada periode yang sebelumnya ($t-1$), adapun untuk menentukan apakah sebuah penelitian itu mengalami autokorelasi adalah dengan menggunakan uji statistik yaitu dengan uji Durbin-Watson dengan ketentuan dalam pengambilan keputusan sebagai berikut:⁶⁹

- Jika nilai D-W di bawah -2 berarti terjadi autokorelasi positif
- Jika nilai D-W diantara -2 sampai $+2$ berarti tidak ada autokorelasi
- Jika nilai D-W diatas $+2$ berarti ada autokorelasi positif

3.7.3.4 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan suatu pengujian asumsi untuk melihat apakah dalam model regresi dalam penelitian terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variabel residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk menguji apakah penelitian itu

⁶⁹Azuar Juliandi & Irfan, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”, (Bandung: Citapustaka Media Perintis, 2013), h. 173

terdapat gejala heterokedastisitas ataupun tidak, maka model yang baik untuk melakukannya adalah sebagai berikut:⁷⁰

- Jika pada grafik *scatter plot* ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (gelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
- Jika pada grafik *scatter plot* tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar ke atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3.5 Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dalam hal ini pengujian linearitas dilakukan dengan pendekatan atau analisis ANOVA. Kriteria diterapkan untuk menentukan kelinearitasan garis regresi adalah nilai koefisien signifikansi. Jika koefisien signifikansi lebih besar dari *alpha* yang ditentukan, yaitu 0.05 (5%) maka dapat dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linear.⁷¹

⁷⁰Rina Novianty A dan Siti Noni E, "*Metode Kuantitatif Praktis*",... h. 28

⁷¹Santoso, "*Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*", (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010)., h. 213

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji t (Parsial)

Uji t atau bisa disebut juga dengan uji parsial adalah uji yang dilakukan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Adapun uji t ini dilihat dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .⁷²

Dalam pengambilan keputusannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5%) dengan berdasarkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai signifikan $< 5\%$, maka H_0 ditolak
- Jika nilai signifikan $> 5\%$, maka H_0 diterima

3.7.4.2 Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi: pertumbuhan ekonomi, pengangguran, dan Indeks Pembangunan Manusia terhadap kemiskinan di provinsi Aceh, yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$) atau dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} apabila ($F_{hitung} > F_{tabel}$) maka model regresi signifikan secara statistik dan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.⁷³

3.7.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) biasanya digunakan untuk melihat seberapa jauh tingkat pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Koefisien

⁷²Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005), h. 89

⁷³*Ibid.*, h. 88

determinasi ini memiliki kelemahan yakni bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi di mana setiap penambahan satu variabel bebas dan jumlah pengamatan dalam model akan meningkatkan nilai R^2 , meskipun variabel yang dimasukkan tersebut tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel tergantungnya. Adapun untuk menutupi kelemahan tersebut maka digunakanlah koefisien determinasi yang telah disesuaikan yaitu, *Adjusted R Square* (R^2_{adj}), yang berarti bahwa koefisien tersebut telah di koreksi dengan memasukkan jumlah variabel dan ukuran sampel yang telah digunakan.⁷⁴

⁷⁴*Ibid.*, h. 87

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang 2 Langsa

Awal mula dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang 2 Langsa ini adalah Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Langsa, namun setelah ditetapkan peraturan pemerintah tentang Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS), maka semua bank yang ada di Aceh harus menerapkan prinsip Syariah, salah satunya BNI Cabang Langsa yang kemudian beralih menjadi Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Cabang Langsa. Kemudian dengan berjalannya waktu melalui Pemerintahan Pusat dan pihak BUMN memerintahkan untuk menggabungkan Lembaga Keuangan Syariah yakni BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) guna untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi pemerintahan.

Maka yang awal mulanya adalah bank BNI Syariah Cabang Langsa menjadi BSI Kantor Cabang 2 Langsa. Penetapan sistem operasional dan layanan pada BSI Kantor Cabang 2 Langsa yakni pada 1 Februari 2021, dimana semua kegiatan menggunakan sistem BSI.

4.1.2 Visi dan Misi BSI Kantor Cabang 2 Langsa

4.1.2.1 Visi BSI Kantor Cabang 2 Langsa

Menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan bermakna.

4.1.2.2 Misi BSI Kantor Cabang 2 Langsa

1. Memberikan akses solusi mengenai keuangan syariah
2. Memahami keberagaman individu dan mengakomodasi keberagaman kebutuhan financial nasabah
3. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
4. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun

4.1.3 Karakteristik Responden (Nasabah BSI Kantor Cabang 2 Langsa)

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang 2 Langsa dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 50 nasabah. Setiap responden mempunyai karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan lamanya menjadi nasabah. Berikut hasil pengelompokan responden berdasarkan koesioner yang disebar.

4.1.3.1 Jenis kelamin Responden

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui jenis kelamin yang lebih jelas dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Responden | Persentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-laki | 22 | 44% |
| 2 | Perempuan | 28 | 56% |
| | Jumlah | 50 | 100% |

Sumber: Data yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden terhadap jenis kelamin laki-laki dalam penelitian ini sebanyak 22 orang atau sebesar 44%. Sedangkan jumlah responden pada jenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang atau sebesar 56%. Jumlah responden perempuan yang lebih banyak dibandingkan responden laki-laki merupakan faktor kebetulan pada saat melakukan penyebaran koesioner. Sehingga respon yang berpartisipasi lebih banyak nasabah perempuan dibanding laki-laki pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang 2 Langsa.

4.1.3.2 Usia Responden

Tabel 4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Responden | Persentase |
|----|--------|-----------|------------|
| 1 | 16-25 | 32 | 64% |
| 2 | 26-35 | 14 | 28% |
| 3 | 36-45 | 4 | 8% |
| 3 | >45 | 0 | 0% |
| | Jumlah | 50 | 100% |

Sumber: Data yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa usia dari responden terbesar adalah yang berusia 16-25 tahun, yaitu sebanyak 32 orang atau sama dengan 64%, kemudian responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 14 orang atau sebesar 28%, dan berusia 36-45 tahun sebanyak 4 orang atau 8% sedangkan peneliti tidak menjumpai responden yang berusia diatas 45 tahun pada saat melakukan penyebaran koesioner.

4.1.3.3 Pekerjaan Responden

Tabel 4.3 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Responden | Persentase |
|----|---------------------|-----------|------------|
| 1 | Pelajar/Mahasiswa/i | 21 | 42% |
| 2 | PNS/Guru/Polisi/TNI | 6 | 12% |
| 3 | Karyawan Swasta | 13 | 26% |
| 4 | Lainnya | 10 | 20% |
| | Jumlah | 50 | 100% |

Sumber: Daya yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak terdapat pada jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa/I yakni 21 orang atau sama dengan 42%, sedangkan yang paling kecil respondennya terdapat pada jenis pekerjaan PNS/Guru/Polisi/TNI yakni 6 orang atau sebesar 12%. Pada jenis responden karyawan swasta sebanyak 13 orang atau 26%, sedangkan sisa responden terdapat pada jenis pekerjaan lainnya yakni sebanyak 10 orang atau sebesar 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan yang paling tinggi pada BSI Kantor Cabang 2 Langsa saat melakukan penyebaran koesioner adalah pelajar/mahasiswa/i.

4.1.3.4 Lamanya Menjadi Nasabah

Tabel 4.4 Karakter Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

| No | Lamanya Menjadi Nasabah | Responden | Persentase |
|----|-------------------------|-----------|------------|
| 1 | Kurang dari 1 tahun | 20 | 40% |
| 2 | 1 tahun | 21 | 42% |
| 3 | Lebih dari 3 tahun | 9 | 18% |
| | Jumlah | 50 | 100% |

Sumber: Data yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa jumlah responden pada saat melakukan penyebaran koesioner yang paling lama menjadi nasabah adalah kurang dari 1 tahun yakni sebanyak 20 orang atau 40%, sedangkan yang menjadi nasabah pada BSI Kantor Cabang 2 Langsa dalam waktu 1 tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 42% dan lebih dari 3 tahun memiliki jumlah responden 9 orang atau sebanyak 18%.

4.1.4 Hasil Uji Prasyaratan Analisis

4.1.4.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu koesioner. Suatu koesioner dikatakan valid jika pernyataan pada koesioner mampu untuk mengungkapkan pengaruh yang akan diukur oleh koesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut adalah valid.⁷⁵

Untuk mengukur kelayakan butiran-butiran pertanyaan dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel maka dilakukan uji validitas. Nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n - 2$. n merupakan jumlah sampel penelitian yakni 50 responden. Maka hasil dari $df = n - 2$ ($df = 50 - 2 = 48$), sehingga didapatkan nilai r-tabel = 0,278. Dikatakan valid apabila hasil $r_{hitung} > 0,278$. Jadi dari hasil uji validitas diperoleh tabel sebagai berikut:

⁷⁵Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011)., h. 52

Tabel 4.5
Uji Validitas

| Variabel | Pernyataan | <i>Corrected Item</i> (r-hitung) | r-tabel | Keterangan |
|---|------------------|-------------------------------------|---------|------------|
| Pelayanan (X ₁) | X _{1.1} | 0.415 | 0.278 | Valid |
| | X _{1.2} | 0.446 | 0.278 | Valid |
| | X _{1.3} | 0.585 | 0.278 | Valid |
| | X _{1.4} | 0.711 | 0.278 | Valid |
| | X _{1.5} | 0.664 | 0.278 | Valid |
| | X _{1.6} | 0.753 | 0.278 | Valid |
| | X _{1.7} | 0.694 | 0.278 | Valid |
| Pemanfaatan Teknologi (X ₂) | X _{2.1} | 0.952 | 0.278 | Valid |
| | X _{2.2} | 0.895 | 0.278 | Valid |
| | X _{2.3} | 0.926 | 0.278 | Valid |
| | X _{2.4} | 0.813 | 0.278 | Valid |
| Kepuasan Nasabah (Y) | Y ₁ | 0.831 | 0.278 | Valid |
| | Y ₂ | 0.820 | 0.278 | Valid |
| | Y ₃ | 0.855 | 0.278 | Valid |
| | Y ₄ | 0.859 | 0.278 | Valid |
| | Y ₅ | 0.935 | 0.278 | Valid |
| | Y ₆ | 0.824 | 0.278 | Valid |

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Berdasarkan hasil tabel diatas, maka diketahui bahwa pernyataan mengenai pelayanan dan pemanfaatan teknologi dan kepuasan nasabah secara keseluruhan dapat dinyatakan valid.

4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi butir-butir kuesioner yaitu dengan menguji *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliabilitas apabila nilai yang diberikan oleh *Cronbach Alpha* (α) > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach Alpha | Kriteria | Keterangan |
|-----------------------|----------------|----------|------------|
| Pelayanan | 0.691 | > 0.60 | Reliabel |
| Pemanfaatan Teknologi | 0.917 | > 0.60 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah | 0.924 | > 0.60 | Reliabel |

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

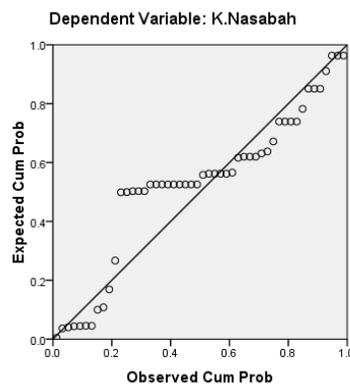
4.1.5 Uji Asumsi Klasik

4.1.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data secara normal atau mendekati normal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Analisis grafik dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas P-Plot

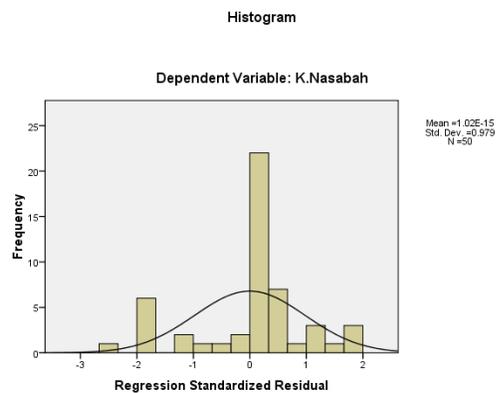
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Berdasarkan uji probabilitas plot diperoleh data secara visualisasi bahwa penyebaran data yang ditandai dengan bulat cenderung mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.2 Histogram



Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Dengan melihat tampilan grafik histogram dapat disimpulkan grafik histogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kanan yang artinya berdistribusi normal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai dengan asumsi normalitas dan layak digunakan.

4.1.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen), dan cara yang digunakan untuk melihat apakah data terjadi multikolinearitas maka ketentuan itu berpedoman pada nilai $VIF < 10$ dan $tolerance > 0.1$, Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel **Coefficients**.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 1.037 | 4.052 | | .256 | .799 | | |
| Pelayanan | .326 | .157 | .279 | 2.074 | .044 | .490 | 2.041 |
| P.Teknologi | .871 | .217 | .539 | 4.004 | .000 | .490 | 2.041 |

a. Dependent Variable: K.Nasabah

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari variabel pelayanan $0,490 > 0,1$ dan nilai VIF $2,041 < 10$, kemudian variabel pemanfaatan teknologi diketahui nilai tolerancenya sebesar $0,490 > 0,1$ dan nilai VIF $2,041 < 10$. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4.1.5.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berfungsi untuk melihat apakah data yang diteliti dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Untuk melihat apakah data yang diteliti terdapat autokorelasi atau tidak maka dapat dilihat dari hasil uji korelasi yang dilihat pada tabel *Model Summary* pada kolom terakhir yaitu *Durbin-Waston*.

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokorelasi Model Summary

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .764 ^a | .583 | .565 | 2.34094 | 1.581 |

a. Predictors: (Constant), P.Teknologi, Pelayanan

b. Dependent Variable: K.Nasabah

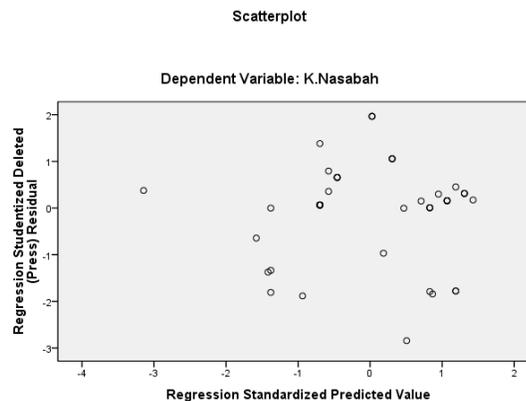
Sumber: Data yang diolah SPSS

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai pada Durbin-Waston sebesar 1.581, sesuai dengan ketetapanannya apabila nilai DW berada antara -2 sampai +2 maka tidak terjadi autokorelasi. Maka dari sini dapat disimpulkan bahwa data dari penelitian ini tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi.

4.1.5.4 Uji Heterokendastisitas

Pengujian heteroskendastisitas bertujuan untuk membuktikan apakah dalam penetian yang dilakukan pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residu satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pengujian jenis ini dilakukan dengan melihat gambar *scatterplot* atau bisa juga dibilang sebagai alur sebaran, yaitu seperti gambaran dibawah ini:

Gambar 4.3 Uji Scatterplot



Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Berdasarkan hasil gambar diatas memperlihatkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola apapun yang jelas atau teratur, serta titik-titik tersebut berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskendastisitas pada model regresi.

4.1.5.5 Uji Linearitas

Uji linearitas untuk mengukur sejauh mana spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dalam hal ini pengujian linearitas dilakukan dengan pendekatan atau analisis tabel ANOVA, dengan kriteria yang diterapkan untuk menentukan kelinearitan garis regresi adalah nilai koefisien signifikansi lebih besar dari alpha yang ditentukan yaitu 0.05, maka dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linear.

Tabel 4.9
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| K.Nasabah * Pelayanan | Between Groups | (Combined) | 397.287 | 12 | 33.107 | 5.560 | .000 |
| | | Linearity | 272.184 | 1 | 272.184 | 45.707 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 125.103 | 11 | 11.373 | 1.910 | .070 |
| Within Groups | | | 220.333 | 37 | 5.955 | | |
| Total | | | 617.620 | 49 | | | |

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| K.Nasabah * P.Teknologi | Between Groups | (Combined) | 379.981 | 6 | 63.330 | 11.459 | .000 |
| | | Linearity | 336.492 | 1 | 336.492 | 60.887 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 43.489 | 5 | 8.698 | 1.574 | .188 |
| Within Groups | | | 237.639 | 43 | 5.526 | | |
| Total | | | 617.620 | 49 | | | |

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi (sig) *Deviation from Linearity sig* pada variabel pelayanan sebesar 0.070, sedangkan pada variabel pemanfaatan teknologi sebesar 0.188, artinya lebih besar dari alpa yang ditentukan yakni 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini garis regresi berbentuk linear.

4.1.6 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk melihat hubungan antara satu atau lebih variabel independen (X1, X2, X3, X4...) dengan

variabel dependen (Y). Analisis ini untuk melihat apakah terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen berpengaruh positif ataupun berpengaruh negatif.⁷⁶

Tabel 4.10
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.037 | 4.052 | | .256 | .799 |
| | Pelayanan | .326 | .157 | .279 | 2.074 | .044 |
| | P.Teknologi | .871 | .217 | .539 | 4.004 | .000 |

a. Dependent Variable: K.Nasabah

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Berdasarkan hasil analisis tabel diatas diketahui bahwa nilai *constant* 1.037, kemudian nilai koefisien regresi pada variabel pelayanan sebesar 0.326 dan koefisien regresi variabel pemanfaatan teknologi sebesar 0.871. Sehingga dari persamaan rumus regresi linear berganda dapat diperoleh hasil berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 1.037 + 0.326 + 0.871 + e$$

⁷⁶Rina Novianty A dan Siti Noni E, “*Metode Kuantitatif Praktis*”, (Bandung: PT. Bima Pratama Sejahtera, 2018), h. 32

Hasil dari analisis regresi linear berganda di atas memberikan pengertian bahwa:

1. Konstanta (α) sebesar 1.037, yang berarti kepuasan nasabah sebesar 1.037, apabila pelayanan dan pemanfaatan teknologi meningkat maka akan membuat kepuasan nasabah menghasilkan nilai yang bagus. Dan apa bila pelayanan dan pemanfaatan teknologi mengalami perubahan maka kepuasan nasabah juga akan cenderung baik atau positif.
2. Nilai koefisien regresi X1 sebesar 0.326 merupakan penaksiran parameter variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila pelayanan terhadap kepuasan nasabah meningkat 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.326 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.
3. Nilai koefisien regresi X2 sebesar 0.871 merupakan penaksiran parameter variabel pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah meningkat 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.871 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan

4.1.7 Uji Hipotesis

4.1.7.1 Uji t (Parsial)

Uji t biasanya digunakan untuk melihat seberapa jauh pengaruh masing-masing dari variabel independen secara individual terhadap variasi variabel dependen. Dalam regresi ini melihat pengaruh pelayanan dan pemanfaatan teknologi

terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa, dengan nilai signifikansi α adalah 0.05 (5%) dengan nilai *degree of freedom* (df) = 2 (n-k= 50-2), maka nilai yang diperoleh adalah 1.67722.

Kriteria dalam menentukan hasil hipotesis dengan melakukan uji t adalah dengan membandingkan hasil dari t hitung dan t tabel, maka dapat diperoleh sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel *Coefficients*.

Tabel 4.11 Hasil Uji t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.037 | 4.052 | | .256 | .799 |
| | Pelayanan | .326 | .157 | .279 | 2.074 | .044 |
| | P.Teknologi | .871 | .217 | .539 | 4.004 | .000 |

a. Dependent Variable: K.Nasabah

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Berdasarkan Uji t pada hasil uji SPSS 16.0 diatas, maka hasil dari uji analisis uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pelayanan

Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa nilai variabel pelayanan yang diperoleh dari nilai t hitung sebesar $2.074 > t$ tabel 1.677 , dengan hasil signifikansi sebesar $0.044 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, serta variabel pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.326 , yang berarti apabila pelayanan naik satu satuan, maka akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 0.326 . Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

b. Pemanfaatan Teknologi

Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa nilai variabel pemanfaatan teknologi dari nilai t hitung sebesar $4.004 > t$ tabel 1.677 , dengan hasil signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, serta memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.871 , yang berarti apabila pemanfaatan teknologi naik satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.871 . Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

4.1.7.2 Uji F (Simultan)

Untuk menguji variabel independen secara simultan dapat dilakukan dengan cara melakukan uji F. pada dasarnya uji F menunjukkan apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dengan pengambilan kesimpulan dapat dilakukan dengan cara:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya semua variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F statistik pada tabel **Anova** yang dilakukan pada SPSS 16.0 sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji F

| ANOVA ^b | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 360.061 | 2 | 180.030 | 32.852 | .000 ^a |
| | Residual | 257.559 | 47 | 5.480 | | |
| | Total | 617.620 | 49 | | | |

a. Predictors: (Constant), P.Teknologi, Pelayanan

b. Dependent Variable: K.Nasabah

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Berdasarkan dari olahan SPSS diatas menunjukkan hasil bahwa F hitung sebesar 32.852 dengan hasil nilai sigifikansi sebesar 0.000, maka hasil ini dapat dibandingkan dengan nilai dari F tabel dengan menggunakan taraf signifikansi 0.05 , hal ini dapat dilihat nilai $df_1 = k-1$ ($2-1=1$) dan $df_2 = n-k$ ($50-2=48$). Sehingga hasil yang diperoleh dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $32.852 > 4.04$, dengan taraf signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, yang dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (pelayanan dan pemanfaatan

teknologi) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

4.1.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menjelaskan variasi variabel independen (pelayanan dan pemanfaatan teknologi) dipengaruhi oleh variasi nilai variabel dependen (kepuasan nasabah). Nilai koefisien determinasi dapat diukur dari *R-Square*.

Tabel 4.13
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .764 ^a | .583 | .565 | 2.34094 |

a. Predictors: (Constant), P.Teknologi, Pelayanan

b. Dependent Variable: K.Nasabah

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

Nilai koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada R-Square, dimana memiliki nilai sebesar 0.583, hal ini dapat dijelaskan bahwa variabel pelayanan dan pemanfaatan teknologi memiliki hubungan sebesar 58.3% terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa. Sedangkan sisanya sebesar 41.7% adalah kontribusi variabel yang tidak termasuk di dalam model regresi ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa

Dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai *t* hitung pada pelayanan sebesar 2.074 lebih besar dari *t* tabel yakni 1.677, dengan nilai signifikansi sebesar $0.044 < 0.05$ yang berarti sesuai dengan pernyataan H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.326 yang berarti apabila pelayanan pada BSI Kantor Cabang 2 Langsa meningkat 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.326, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang 2 Langsa.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa BSI Kantor Cabang 2 Langsa kepada nasabahnya sudah memenuhi indikator yang ditetapkan yakni dari segi kepatuhan syariah (*sharia compliance*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), kepedulian (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Kemudian dari hasil penelitian secara langsung juga menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BSI Kantor Cabang 2 Langsa kepada nasabahnya juga sudah memuaskan, dengan pelayanan yang cepat membuat nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI kantor Cabang 2 Langsa.

Penelitian ini sesuai dengan hasil dari penelitian dari Zainatun Mastura yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)” dengan

hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga untuk menunjang kesuksesan dalam perusahaan maka pelayanan harus dinomor satukan.

4.2.2 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa

Berdasarkan hasil uji t dalam tabel *coefficients* diketahui bahwa nilai t hitung pemanfaatan teknologi sebesar 4.004 atau lebih besar dari t tabel yakni 1.677, dengan taraf signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.871 yang artinya apabila pemanfaatan teknologi pada BSI Kantor Cabang 2 Langsa meningkat 1 satuan juga akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.871, sehingga hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang 2 Langsa.

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa pemanfaatan teknologi mampu dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan adanya teknologi dapat membuat para nasabah lebih mudah dalam melakukan urusannya, salah satunya dalam bertransaksi dengan memanfaatkan teknologi seperti mesin ATM ataupun dengan bertransaksi secara digital melalui *mobile banking*. Pada perusahaan jasa BSI kantor cabang 2 Langsa para nasabah dapat memanfaatkan teknologi seperti mesin ATM dengan baik, dan apabila salah satu ATM terjadi error maka pihak perbankan memberikan arahan

kepada nasabah untuk melakukan transaksi di mesin ATM yang lainnya, dan bila semua mesin ATM terjadi kesalahan maka pihak perbankan memberikan arahkan kepada nasabahnya dengan memanfaatkan mesin transaksi pada *teller*, sehingga pihak BSI kantor cabang 2 Langsa mampu memanfaatkan teknologi yang terdapat di bank.

Penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian dari Puja Rohani yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidempuan”, dengan hasil yang menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dan hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian yang dipaparkan oleh Diana Rahmawati, dkk dengan judul “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan FISE UNY”, dimana hasil penelitiannya menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sehingga hal ini membuat ketidakpuasan pada mahasiswa.

Maka dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga dengan meningkatkan pemanfaatan teknologi di BSI Kantor Cabang 2 Langsa akan meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka dari sini peneliti dapat mengampil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikan sebesar $0.044 < 0.05$, dengan nilai t hitung sebesar $2.074 > t$ tabel 1.677 , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pada variabel pelayanan juga memiliki nilai koefisien sebesar 0.326 yang artinya bahwa apabila variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah naik satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.326 . Hal ini disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang 2 Langa.
2. Pemanfaatan teknologi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, dengan nilai t hitung sebesar $4.004 > t$ tabel 1.677 , maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Pada variabel pemanfaatan teknologi juga memiliki nilai koefisien sebesar 0.871 yang artinya bahwa apabila variabel pemanfaatan teknologi terhadap variabel kepuasan nasabah naik satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.871 . Hal ini

disimpulkan bahwa variabel pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Kantor Cabang 2 Langsa.

3. Pelayanan dan pemanfaatan teknologi secara simultan bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, dengan nilai F hitung sebesar $32.852 > F$ tabel 4.04. sehingga hal ini sesuai dengan pengambilan keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau dengan kata lain variabel pelayanan dan pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi BSI Kantor Cabang 2 Langsa

Mengenai pelayanan dan pemanfaatan teknologi diharapkan kepada pihak perbankan (BSI Kantor Cabang 2 Langsa) untuk lebih mampu dalam menjaga kepercayaan para nasabah, seperti menjaga kerahasiaan data agar para nasabah dapat melakukan transaksi tanpa mengalami ketakutan. Dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan sehingga para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitan dengan menabahkan variabel-variabel seperti kepercayaan nasabah, loyalitas nasabah, danlain sebagainya. Dan mampu memberikan reverensi untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books. 2003
- Al-Arif, Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta. 2012
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. cetakan keenam Bandung: Alfabeta. 2004
- Artila, Mela. *Pengaruh Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), TBK. Kantor Cabang Makassar Somba Opu*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Makassar. 2019
- Barnes, James. *Marketing*. McGraw-Hill Ryerson Higher Education. 2003
- Bhuno, Agung Nugroho. *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offsetm. 2005
- Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. 2005
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2009
- Helena, Austin. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bintang Mulia Jember*. Skripsi. Universitas Jember, Jember. 2020
- Hidayat, Rachmad. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No.1. 2009
- <http://bsimobile.co.id/migrasi-rekening-bsi/>
- Kadir, Abdul. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: TCH. 2005
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media. 2018
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

- Kurniawan, Agung Widhi. *“Metode Penelitian Kuantitatif”*. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks, ed 11. 2005
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Konsumen dan Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2006
- Maflikhah, Nur. *Peran Teknologi Informasi Pada Niat Untuk Mendorong Knowledge Sharing Karyawan Serketaris Daerah Pemerintah Kota Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNS. 2010
- Manullang. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Medan*. Thesis-S2, Universitas Sumatera Utara. 2008
- Mastura, Zainatun. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh. 2018
- Novianty, Rina A dan Siti Noni E. *Metode Kuantitatif Praktis*. Bandung: PT. Bima Pratama Sejahtera. 2018
- Nurastuti, Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015
- Putra, Aji Binawan. *Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan Dan Pendampingan Pada Nasabah Kur di BRI Syariah KCP Blitar*. Skripsi. IAIN Ponorogo, Ponorogo. 2020
- Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah
- Rafidah. *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*. Jurnal NARAL FIQH, Vol. 10, No. 2. 2014
- Rinaldi, Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 2 Langsa, wawancara di Langsa, tanggal 13 Agustus 2021
- Rizal, Samsul. *Perbankan Komputer* Yogyakarta: CV Budi Utomo. 2018
- Rohani, Puja. *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah DI Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan*. Skripsi. IAIN Padangsidimpuan, Padangsidimpuan. 2019

- Rusman. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi*. Jakarta: Grafindo Persada. 2012
- Rusman. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi*. Jakarta: Grafindo Persada, 2012
- Santoso. *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2010
- Sinungan, Muchdarsyah. "*Strategi Manajemen Bank*". Jakarta: Rineka Cipta, 1994
- Sitorus, Anggi Olivia. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Bagian Pelayanan Nasabah Di PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) TBK Cabang Putri Hijau*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara, Medan. 2020
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana. 2013
- Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 2010
- Sugiono. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2002
- Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Sugiono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta. 2014
- Sumarni, Murti. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty. 2011
- Suhartanto, Dwi. Tjetjep Djabatnika, dkk. *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta. 2017
- Tampubolon, Nelson. "*Bijak Ber-ebanking*". Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 200
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Ofset. 2007
- Wahyuni, Sri. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia*

(Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. Skripsi. ABFII Perbanas Jakarta, Jakarta. 2012

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015

Yusuf, Muri. *“Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan”*. (Jakarta: KENCANA, 2017

Pelayanan

| No | Pertanyaan | STS | TS | RTS | RS | S | ST |
|--------------------------------------|--|-----|----|-----|----|---|----|
| Kepatuhan syariah | | | | | | | |
| 1 | BSI KC 2 Langsa sudah menerapkan pelayanan yang Islami dan tidak menerapkan sistem bunga pada produk tabungan dan pinjaman | | | | | | |
| Jaminan (Assurance) | | | | | | | |
| 2 | Karyawan BSI KC 2 Langsa memiliki pengetahuan yang baik terhadap layanan dan produk perbankan serta menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi | | | | | | |
| Keandalan (Reliability) | | | | | | | |
| 3 | Karyawan BSI KC 2 Langsa bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain nasabah dalam hal transaksi perbankan | | | | | | |
| 4 | Pelayanan transaksi sesuai dengan nomor antrian | | | | | | |
| Bukti Fisik (Tangibles) | | | | | | | |
| 5 | BSI KC 2 Langsa memiliki ruang tunggu yang nyaman serta area parkir yang memadai | | | | | | |
| Kepedulian (emphaty) | | | | | | | |
| 6 | BSI KC 2 Langsa memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah | | | | | | |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | | | | | | | |
| 7 | BSI KC 2 Langsa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial | | | | | | |

Pemanfaatan Teknologi

| No | Pertanyaan | STS | TS | RTS | RS | S | SS |
|--------------------|--|-----|----|-----|----|---|----|
| Kemanfaatan | | | | | | | |
| 1 | Teknologi membuat pekerjaan menjadi lebih mudah | | | | | | |
| 2 | Menggunakan teknologi e-banking (ATM, Phone banking, internet banking, SMS banking) lebih meghemat waktu nasabah karena tidak perlu pergi ke lokasi bank | | | | | | |

Lanjutan – Pemanfaatan Teknologi

| Efektifitas | | | | | | | |
|-------------|---|--|--|--|--|--|--|
| 3 | Transaksi menggunakan teknologi (ATM, Phone banking, internet banking, SMS banking) bisa dilakukan dimana saja | | | | | | |
| 4 | Transaksi dengan menggunakan teknologi (ATM, Phone banking, internet banking, SMS banking) dapat dilakukan dengan cepat | | | | | | |

Kepuasan Nasabah

| No | Pertanyaan | STS | TS | RTS | RS | S | SS |
|---|---|-----|----|-----|----|---|----|
| Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer satisfactin</i>) | | | | | | | |
| 1 | Nasabah puas terhadap pelayanan di bank BSI KC 2 Langsa | | | | | | |
| Kualitas Nasabah | | | | | | | |
| 2 | Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSI KC 2 Langsa sangat baik | | | | | | |
| Kesesuaian harapan | | | | | | | |
| 3 | Pelayanan yang diberikan pegawai BSI KC 2 Langsa sesuai dengan harapan | | | | | | |
| Minat berkunjung kembali | | | | | | | |
| 4 | Fasilitas yang ada di BSI KC 2 Langsa sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali | | | | | | |
| Kesediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>) | | | | | | | |
| 5 | Nasabah bersedia untuk merekomendasikan bank BSI KC 2 Langsa kepada orang lain | | | | | | |
| Ketidakpuasan Nasabah (<i>Dissatisfaction Customer</i>) | | | | | | | |
| 6 | BSI KC 2 Langsa menyediakan sarana untuk melakukan keluhan (komplain) seperti adanya <i>customer service</i> , <i>call center</i> dan kotak saran | | | | | | |

Lampiran 2: Data Responden

| PELAYANAN | | | | | | | Jlh | PEMANFAATAN TEKNOLOGI | | | | Jlh |
|-----------|------|------|------|------|------|------|-----|-----------------------|------|------|------|-----|
| X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 41 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 37 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 40 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 37 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 40 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 42 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 37 | 6 | 6 | 5 | 6 | 23 |
| 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 37 | 6 | 6 | 6 | 4 | 22 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 39 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 5 | 2 | 5 | 6 | 6 | 6 | 33 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 40 | 6 | 6 | 6 | 5 | 23 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 41 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 28 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 34 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 3 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 6 | 36 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 38 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 39 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 33 | 6 | 5 | 6 | 6 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 38 | 6 | 5 | 6 | 5 | 22 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 33 | 6 | 5 | 6 | 6 | 23 |
| 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 41 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 39 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 38 | 6 | 5 | 6 | 5 | 22 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 37 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 40 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 4 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 39 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 32 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 4 | 4 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 37 | 6 | 6 | 6 | 6 | 24 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 33 | 6 | 5 | 6 | 6 | 23 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 38 | 6 | 5 | 6 | 5 | 22 |

| KEPUASAN NASABAH | | | | | | Jlh |
|------------------|----|----|----|----|----|-----|
| Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 34 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 31 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 25 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 35 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 26 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 32 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 31 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 24 |
| 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 33 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 34 |
| 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 35 |
| 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 35 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 35 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 33 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 32 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 32 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 35 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 35 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 32 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 34 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 31 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 35 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 32 |
| 5 | 4 | 6 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 34 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 36 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 35 |

Lampiran 3: Hasil Olahan Data Pada SPSS 2016

1. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 1.037 | 4.052 | | .256 | .799 | | |
| Pelayanan | .326 | .157 | .279 | 2.074 | .044 | .490 | 2.041 |
| P.Teknologi | .871 | .217 | .539 | 4.004 | .000 | .490 | 2.041 |

a. Dependent Variable: K.Nasabah

2. Hasil Uji Autokorelasi Model Summary

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .764 ^a | .583 | .565 | 2.34094 | 1.581 |

a. Predictors: (Constant), P.Teknologi, Pelayanan

b. Dependent Variable: K.Nasabah

3. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-------|-------------|--------|------|
| K.Nasabah * Pelayanan | Between Groups | (Combined) | 397.287 | 12 | 33.107 | 5.560 | .000 |
| | | Linearity | 272.184 | 1 | 272.184 | 45.707 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 125.103 | 11 | 11.373 | 1.910 | .070 |
| | Within Groups | 220.333 | 37 | 5.955 | | | |
| Total | | | 617.620 | 49 | | | |

Sumber: Data yang diolah pada SPSS

ANOVA Table

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-------|-------------|--------|------|
| K.Nasabah * P.Teknologi | Between Groups | (Combined) | 379.981 | 6 | 63.330 | 11.459 | .000 |
| | | Linearity | 336.492 | 1 | 336.492 | 60.887 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 43.489 | 5 | 8.698 | 1.574 | .188 |
| | Within Groups | 237.639 | 43 | 5.526 | | | |
| Total | | | 617.620 | 49 | | | |

4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.037 | 4.052 | | .256 | .799 |
| | Pelayanan | .326 | .157 | .279 | 2.074 | .044 |
| | P.Teknologi | .871 | .217 | .539 | 4.004 | .000 |

a. Dependent Variable: K.Nasabah

5. Hasil Uji t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.037 | 4.052 | | .256 | .799 |
| | Pelayanan | .326 | .157 | .279 | 2.074 | .044 |
| | P.Teknologi | .871 | .217 | .539 | 4.004 | .000 |

a. Dependent Variable: K.Nasabah

6. Hasil Analisis Uji F

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 360.061 | 2 | 180.030 | 32.852 | .000 ^a |
| | Residual | 257.559 | 47 | 5.480 | | |
| | Total | 617.620 | 49 | | | |

a. Predictors: (Constant), P.Teknologi, Pelayanan

b. Dependent Variable: K.Nasabah

7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

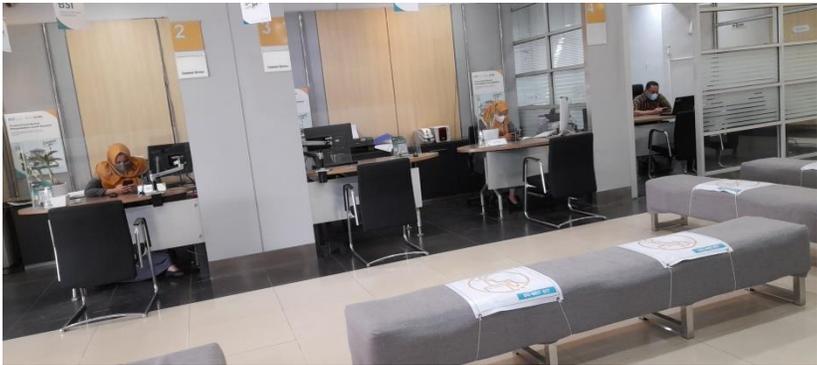
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .764 ^a | .583 | .565 | 2.34094 |

a. Predictors: (Constant), P.Teknologi, Pelayanan

b. Dependent Variable: K.Nasabah

Lampiran 4: Dokumentasi







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

Jln. Meurandeh – Kota Langsa – Aceh, Telepon 0641) 22619 – 23129; Faksimili(0641) 425139;
Website: www.febi.iainlangsa.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B/488/In.24/LAB/PP.00.9.01/2022

Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : Qowi Mushawwir
NIM : 4022017025
PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pelayanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang II Langsa

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 35% pada naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti sidang munaqasyah.

Langsa, 10 Januari 2022
Kepala Laboratorium FEBI

Mastura, M.E.I

NIDN. 2013078701