

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM, SMS BANKING DAN
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Kecamatan Birem Bayeun)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah
Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

**ARYATI SAMARA
NIM : 4012018040**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2022**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM, SMS BANGKING DAN
MOBILE BANGKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Kecamatan Birem Bayeun)**

Oleh :

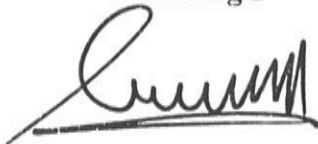
ARYATI SAMARA

Nim. 4012018040

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

Langsa, 05 Desember 2022

Pembimbing I



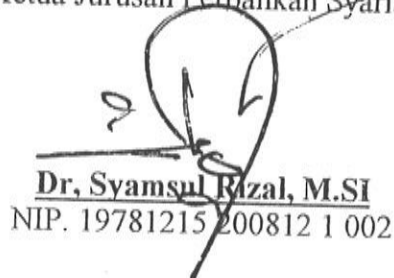
Dr. Mulyadi, MA
NIP. 19770729 200604 1 003

Pembimbing II



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

Mengetahui;
Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Dr. Syamsul Rizal, M.SI
NIP. 19781215 200812 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM, SMS BANKING DAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Kecamatan Birem Bayeun)**", an. Aryati Samara, NIM 4012018040 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 18 Januari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE.) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 18 Januari 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I



Dr. Mulyadi, MA
NIP. 19770729 200604 1 003

Penguji II



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

Penguji III



Dr. Early Ridho Kismawadi, S.E.I., M.A
NIDN. 2011118901

Penguji IV



Rafiza Zuliani, MA
NIDN. 2026068904

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Prof. Dr. Iskandar, MCL
NIP. 19650616 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Aryati Samara**
Nim : 4012018040
Tempat/Tanggal Lahir : Langsa, 20 Agustus 2000
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Rukun Desa Alue Sentang
Kec. Birem Bayeun Kab. Aceh Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kecamatan Birem Bayeun)**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 28 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,



Aryati Samara

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, petunjuk, dan inayah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan ATM, SMS Banking, dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Kecamatan Birem Bayeun) “.

Salawat dan kabar baik disampaikan oleh pencipta kepada Nabi Muhammad SAW yang luar biasa yang dikirim dari dunia untuk menjadi contoh yang baik dan membawa kesejahteraan dan harmoni ke dunia ini. Pengarang telah dikaruniai kenikmatan istimewa sebagai pengalaman batin yang tidak terhitung jumlahnya dengan segala rintangan, kesulitan, dan kemudahan. Allah Yang Maha Mengetahui, adalah sumber segala ilmu, dan segala sesuatu kembali kepada-Nya.

Penulis menyadari bahwa kerjasama dan dukungan berbagai pihak sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mungkin ingin mengucapkan terima kasih dengan segala kerendahan hati:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan kasih sayang, inspirasi, dan yang selalu membimbing, mendoakan, dan mengarahkannya dengan tulus sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Rektor IAIN Langsa Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA

3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Bapak Prof. Dr. Iskandar, M.CL
4. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Bapak Dr. Syamsul Rizal, M.Si
5. Bapak Dr. Mulyadi, MA sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan membimbing dan mengarahkannya.
6. Ibu Nanda Safarida, M.E sebagai dosen pembimbing II yang telah bersedia membantu penulis menyelesaikan skripsi ini dengan membimbing dan mengarahkannya.
7. Para pengajar dan staf tata usaha IAIN Langsa yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada penulis dengan tujuan agar skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Pihak Kecamatan Birem Bayeun yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
9. Teman-teman penulis yang telah mendukung penulis dengan doa, saran, dan kata-kata penyemangat selama proses penulisan skripsi ini.

Dengan ketulusan hati semoga Allah memberikan balasan atas segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis.

Langsa, Desember 2022

Penulis

Aryati Samara

ABSTRAK

Nama : Aryati Samara, NIM : 4012018040, Prodi : Perbankan Syariah IAIN Langsa, Judul Skripsi: “**Pengaruh Kualitas Layanan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kecamatan Birem Bayeun)**”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah di Kecamatan Birem Bayeun yang menggunakan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking. Teknik pengumpulan data menggunakan alat analisis data regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1). Secara parsial variabel ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ dan jika dilihat dari kondisi sosial ekonominya masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun dari semua kalangan sangat membutuhkan ATM karena pengoperasian ATM ini sangat mudah; (2). Secara parsial variabel SMS Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,01 < 0,05$ dan jika dilihat dari kondisi sosial ekonominya masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun sudah semakin *update* dalam mencari informasi ditambah lagi dengan adanya SMS Banking membuat masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun semakin mudah melakukan berbagai transaksi keuangan; (3). Secara parsial variabel Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$ dan jika dilihat dari kondisi sosial ekonominya masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun saat ini dari segala jenis pekerjaan sangat membutuhkan Mobile Banking karena serba online menjadikan segala transaksi keuangan jauh lebih praktis dan mudah; (4). Secara simultan variabel ATM, SMS Banking dan Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $27,876 > 2,70$ dan jika dilihat dari kondisi sosial ekonominya masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun bagi masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun yang bekerja sebagai PNS, guru, karyawan BUMN, wiraswasta dan petani yang berpenghasilan tinggi mereka memerlukan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking untuk melakukan berbagai macam transaksi keuangan setiap harinya, maka dari itu masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun sudah cukup *update* dalam penggunaan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking.

Kata Kunci : ATM, SMS Banking, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of ATM, SMS Banking and Mobile Banking service quality on customer satisfaction in Birem Bayeun District. This study uses a quantitative approach. The results of this study indicate that partially the ATM variable has a significant effect on customer satisfaction as evidenced by a significance value of $0.002 < 0.05$ and when viewed from the socio-economic conditions of the people in Birem Bayeun District, all groups really need an ATM because the operation of this ATM is very easy; Partially, the SMS Banking variable has a significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the significance value of $0.01 < 0.05$ and when viewed from the socio-economic conditions, the people in Birem Bayeun District are increasingly updated in finding information, coupled with the existence of SMS Banking, which makes people in Birem District Bayeun makes it easier to carry out various financial transactions; Partially the Mobile Banking variable has a significant effect on customer satisfaction as evidenced by the significance value of $0.016 < 0.05$ and when viewed from the socio-economic conditions of the people in Birem Bayeun District, currently all types of work really need Mobile Banking because everything online makes all financial transactions much easier. practical and easy; Simultaneously the ATM, SMS Banking and Mobile Banking variables have a significant effect on customer satisfaction as evidenced by the F count $> F$ table, which is $27.876 > 2.70$.

Keywords: *ATM, SMS Banking, Mobile Banking, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 7 |
| 1.4 Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Penjelasan Istilah..... | 8 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 11 |
| 2.1 Kepuasan Nasabah..... | 11 |
| 2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah..... | 11 |
| 2.1.2 Indikator Kepuasan Nasabah..... | 12 |
| 2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah..... | 13 |
| 2.2 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)..... | 15 |
| 2.2.1 Definisi Anjungan Tunai Mandiri (ATM)..... | 15 |
| 2.2.2 Teori Pengaruh Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 15 |
| 2.2.3 Indikator ATM..... | 16 |
| 2.2.4 Hubungan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 16 |
| 2.3 SMS Banking..... | 17 |
| 2.3.1 Definisi SMS Banking..... | 17 |
| 2.3.2 Indikator SMS Banking..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.3 Hubungan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 18 |
| 2.4 Mobile Banking..... | 19 |
| 2.4.1 Definisi Mobile Banking..... | 19 |
| 2.4.2 Indikator Mobile Banking..... | 20 |
| 2.4.3 Hubungan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 20 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 30 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 30 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian | 31 |
| 3.4 Sumber Data Penelitian..... | 32 |
| 3.5 Instrumen Pengumpulan Data | 32 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel..... | 34 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 36 |
| 3.7.1 Uji Instrumen | 36 |
| 3.7.2 Uji Asumsi Klasik..... | 37 |
| 3.7.3 Uji Hipotesis..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 42 |
| 4.1 Gambaran Umum Kecamatan Birem Bayeun..... | 42 |
| 4.1.1 Sejarah Kecamatan Birem Bayeun..... | 42 |
| 4.1.2 Visi Dan Misi Kecamatan Birem Bayeun..... | 43 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Birem Bayeun | 43 |
| 4.1.4 Kondisi Sosial Ekonomi di Kecamatan Birem Bayeun..... | 44 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 44 |
| 4.3 Analisis Deskriptif Kuantitatif | 47 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 4.4 | Analisi Frekuensi Persepsi Responden | 48 |
| 4.4.1 | Sebaran Tanggapan Layanan ATM, <i>SMS Banking</i> , <i>Mobile Banking</i> dari Responden..... | 49 |
| 1.4.2 | Sebaran Tanggapan Kepuasan Nasabah dari Responden | 54 |
| 4.5 | Hasil Uji Validitas | 55 |
| 4.6 | Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| 4.7 | Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 58 |
| 4.7.1 | Hasil Uji Normalitas | 58 |
| 4.7.2 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 59 |
| 4.7.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 60 |
| 4.8 | Hasil Uji Hipotesis | 60 |
| 4.8.1 | Hasil Regresi Linear Berganda | 60 |
| 4.8.2 | Hasil Uji Determinan | 62 |
| 4.8.3 | Hasil Uji F (Uji Simultan)..... | 62 |
| 4.8.4 | Hasil Uji T (Uji Parsial) | 63 |
| 4.9 | Pembahasan..... | 65 |
| BAB V | PENUTUP | 69 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 69 |
| 5.2 | Saran..... | 70 |
| 5.3 | Rekomendasi | 71 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 72 |
| | LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul | Halaman |
|------------|--|---------|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 3.1 | Skala Likert | 33 |
| Tabel 3.2 | Definisi Operasional Variabel..... | 34 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Jenis Kelamin Responden | 45 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Usia Responden..... | 45 |
| Tabel 4.3 | Gambaran Pendidikan Responden | 46 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 46 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Bank Yang Digunakan | 47 |
| Tabel 4.6 | Statistik Deskriptif | 48 |
| Tabel 4.7 | Intrepretasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden | 49 |
| Tabel 4.8 | Sebaran Tanggapan Responden Terhadap Layanan ATM ... | 49 |
| Tabel 4.9 | Sebaran Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>SMS Banking</i> | 51 |
| Tabel 4.10 | Sebaran Tanggapan Responden Terhadap Layanan <i>Mobile Banking</i> | 52 |
| Tabel 4.11 | Sebaran Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 54 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Validitas Variabel X | 56 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Validitas Variabel Y | 56 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Reabilitas | 57 |
| Tabel 4.15 | Uji Kolmogorov-Smirnov | 58 |
| Tabel 4.16 | Uji Multikolinearitas | 59 |
| Tabel 4.17 | Uji Heteroskedastisitas..... | 60 |
| Tabel 4.18 | Hasil Analisi Regresis Linear Berganda | 61 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji Determinan | 62 |
| Tabel 4.20 | Hasil Uji Simultan..... | 63 |
| Tabel 4.21 | Hasil Uji Parsial | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul | Halaman |
|------------|--|---------|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran..... | 27 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Kecamatan Birem Bayeun | 43 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi semakin canggih di era globalisasi. Ini telah mengubah kehidupan manusia secara signifikan di sejumlah tempat di seluruh dunia. Sektor ekonomi, perikanan budidaya, sosial, pertahanan dan keamanan, serta pendidikan hanyalah sebagian kecil yang mengalami perubahan akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi teknologi informasi dan komunikasi juga berdampak pada dunia usaha. Keberadaan e-bisnis dan perkembangannya pesat menunjukkan hal ini.

Orang tidak dapat hidup tanpa melakukan dan menerima pembelian dan penjualan. Transaksi tersebut memerlukan alat bayar berupa uang dimana kedua belah pihak harus bertemu secara langsung untuk melakukan transaksi. Namun kenyataannya berbeda dengan sekarang. Semua jenis transaksi kini dapat dilakukan secara elektronik tanpa perlu kontak fisik berkat teknologi canggih saat ini.¹

Menerima simpanan, meminjamkan uang, dan menyediakan layanan transfer uang adalah tiga fungsi utama lembaga perbankan.² Memberikan kesan dan citra positif kepada nasabah dalam hal produk dan layanan merupakan salah satu hal yang dapat dilakukan bank untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepuasan nasabah. Diharapkan dengan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa

¹ Nurdin dkk. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)" dalam *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syaariah*, 2 (1): 88-104, 2020, h. 88

² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP) AMP YKPN, 2022), h.15.

dihargai dan tidak merasa haknya diabaikan. Pada akhirnya nasabah yang menggunakan atau membeli jasa bank akan merasa puas.

Anjungan Tunai Mandiri dalam bahasa Indonesia disebut dengan ATM. Dalam bahasa Inggris, ATM disebut sebagai *automatic teller machine*. ATM adalah perangkat elektronik yang disediakan oleh bank untuk pemegang kartu ATM. Mereka memungkinkan pemegang kartu untuk melakukan transaksi elektronik seperti mentransfer uang, mengambil uang, dan memeriksa saldo tanpa perlu kehadiran teller.³ Sebelumnya, transaksi yang dilakukan dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) diterima dengan baik oleh nasabah. Namun, karena kepuasan nasabah berkurang dengan cepat dan transaksi menggunakan ATM tidak berbeda dengan langsung ke bank, nasabah sering mengalami kesulitan saat menggunakan ATM, seperti gangguan jaringan pada mesin dan fakta bahwa uang yang diproses tidak keluar dari mesin tetapi terpotong dari saldo rekening.

Saluran elektronik alternative yang disebut *SMS Banking* memanfaatkan sistem pesan yang dikenal sebagai sistem pesan singkat (SMS) sebagai media transaksi dan perangkat *Mobile Phone Banking*. Layanan *SMS Banking* dapat menjadi solusi bagi nasabah yang memiliki kesibukan tinggi namun tidak memiliki waktu untuk pergi ke bank karena terhambat oleh rutinitas yang padat.⁴ Diperlukan biaya pulsa untuk menggunakan *SMS Banking*, sehingga

³ Agus Wiastonu, Ferra Eka Ramadhani. "Pengaruh kualitas layanan atm dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada KCP Bank BRI Malang" dalam *Jurnal Koperasi dan Manajemen*, 2 (1) : 39 – 48, April 2021, h. 41

⁴ Agus Yan Praptasany, Elva Nuraina dan Purweni Widhianningrum, "Pengaruh Kualitas Layanan Sms Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun" *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 4 (1): 52 – 59, April 2015, h. 53

nasabah yang tidak memiliki pulsa tidak dapat menggunakan semua fitur *SMS Banking*.

Dengan demikian industri perbankan mulai memikirkan dan menyusun strategi untuk menciptakan dan membuka jaringan *Mobile Banking* untuk layanan nasabah. *Mobile Banking* adalah sebuah media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi. Bank memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya. Nasabah kini dapat melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone* berkat layanan *Mobile Banking*. Mengingat kekhasan ponsel sebagai alat komunikasi paling populer saat ini, ada peluang yang sangat besar bagi nasabah untuk menggunakan layanan keuangan serbaguna. Nasabah dapat menggunakan *Mobile Banking* ini kapan saja, siang hari atau malam hari. Nasabah membutuhkan *Mobile Banking* karena berbagai alasan, antara lain kenyamanan tidak perlu ke bank atau ATM, transaksi lebih cepat, cek saldo di *smartphone* lebih mudah, informasi produk bank dan cara penggunaannya lebih mudah untuk transaksi dan kenyamanan.⁵

Birem Bayeun adalah kecamatan di Kabupaten Aceh Timur. Kecamatan Birem Bayeun terdiri dari 27 desa, yang tersebar di beberapa wilayah, ada beberapa desa yang berbatasan langsung dengan Kota Langsa dan ada juga yang berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tamiang. Kecamatan Birem Bayeun memiliki jumlah penduduk terbanyak ke 3 di Aceh Timur.

⁵ Achmad Fandi. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan M-Banking P.T. Bank Syariah Mandiri Surabaya" dalam *Jurnal Ekonomi Islam*, 2 (3) : 110 – 117, 2019, h. 111

Kecamatan Birem Bayeun merupakan salah satu kecamatan di Aceh Timur yang tergolong sebagai kecamatan yang maju di beberapa bidang terutama bidang pendidikan dan bidang ekonomi. Karena di kecamatan Birem Bayeun telah banyak berdiri sekolah SMPN, SMAN, pesantren dan dayah-dayah. Sementara itu dibidang ekonomi banyak perusahaan-perusahaan di bidang perkebunan, antara lain PTPN 1, PT Timbang Langsa, PT Mapoli Raya dan terdapat juga beberapa pabrik sawit yang beroperasi di Kecamatan Birem Bayeun.

Kecamatan Birem Bayeun memiliki wilayah yang sangat luas dan kompleks, karena ada beberapa desa tergolong sebagai desa yang maju, ada beberapa desa tergolong desa berkembang dan bahkan ada beberapa desa yang masih tergolong desa terpencil yang belum memiliki akses internet. Pekerjaan masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun adalah petani, wiraswasta, PNS (pegawai negeri sipil), karyawan BUMN (badan usaha milik negara), nelayan, buruh bangunan, dan lain-lain. Namun seiring dengan berkembangnya era globalisasi banyak masyarakat khususnya ibu rumah tangga memiliki usaha sampingan *online shop*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Ahmad Yasin nasabah di Kecamatan Birem Bayeun mengatakan bahwa dengan adanya ATM bisa dilakukan tarik tunai kapan pun tanpa harus datang langsung ke bank. Namun kekurangan dari ATM tersebut ialah jauh dari tempat tinggal dan harus keluar rumah dan untuk tarik tunai ataupun

transaksi sendiri ada batasan nominalnya.⁶

Sedangkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nurul Hayati nasabah di Kecamatan Birem Bayeun mengatakan bahwa *SMS Banking* sangat mudah dan praktis karena bisa dilakukan dimana saja dan lebih efisien karena tidak harus terkoneksi dengan internet terutama didaerah yang jaringan internetnya kurang memadai. Selain itu kekurangan dari *SMS Banking* ini ialah harus memiliki pulsa dan terbatas dalam melakukan transaksi. Transaksinya juga hanya bisa diakses untuk transfer, cek saldo, isi ulang pulsa. melalui *SMS Banking* bisa dibaca oleh siapapun karena keamanannya yang kurang memadai.⁷

Sementara pendapat dari bapak Sabirin nasabah di Kecamatan Birem Bayeun mengatakan bahwa *Mobile Banking* praktis bisa dilakukan dimanapun. Dan keamanannya lebih bagus dari *SMS Banking* karena menggunakan password. Fitur dalam aplikasi Mobile banking sudah lengkap dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran PPOB (Payment Point Online Banking), BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), Pajak, pulsa dan lain-lain. Transaksinya pun tidak ada batasan nominalnya, apalagi di zaman modern ini sudah banyak yang menggunakan smartphone. Tetapi adapun kendala dari *Mobile Banking* tersebut ialah harus ada koneksi internet, jika berada diwilayah pedalaman yang tidak terjangkau jaringan

⁶ Ahmad Yasin, nasabah pengguna ATM, wawancara di Kecamatan Birem Bayeun, tanggal 7 April 2022.

⁷ Nurul Hayati, nasabah pengguna SMS Banking, wawancara di Kecamatan Birem Bayeun, tanggal 7 April 2022

internetnya maka tidak bisa melakukan transaksi.⁸

”Saya pernah mengalami kendala dalam penggunaan ATM, *SMS Banking*, maupun *Mobile Banking*. Beberapa kali saat menggunakan ATM sering terjadi gangguan jaringan dan tidak hanya itu saja, waktu melakukan transaksi menggunakan ATM, mesin tiba-tiba eror uang yang seharusnya di tarik tidak keluar dari mesin ATM namun saldonya tetap saja terpotong. Masalah yang saya alami saat menggunakan *SMS Banking* salah satunya yaitu transaksinya harus menggunakan pulsa dan potongan biaya pulsanya lebih mahal dari SMS biasa. Sedangkan kendala pada *Mobile Banking* pada saat melakukan transfer ke rekening lain dengan status berhasil tapi di rekening tujuan tidak masuk ke dalam mutasi. (Anggil Seti, Birem Bayeun, 7 April 2022)”

Berdasarkan wawancara yang saya lakukan kepada nasabah di kecamatan birem bayeun terdapat kelebihan dan kekurangan dalam penggunaan layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*, sehingga membuat peneliti ingin melakukan penelitian apakah layanan ATM, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Gangguan jaringan pada mesin ATM .

⁸Sabirin , Nasabah pengguna Mobile Banking, wawancara di Kecamatan Birem Bayeun, tanggal 7 April 2022

2. Uang tidak keluar dari mesin ATM namun saldo rekening terpotong
3. Nasabah yang menggunakan *SMS Banking* harus memiliki pulsa dan terbatas dalam melakukan transaksi
4. *SMS Banking* bisa dibaca oleh siapapun karena keamanannya yang kurang memadai.
5. Keamanan *Mobile Banking* kurang memadai karena rentan diserang penipuan.
6. Nasabah harus memiliki jaringan internet yang kuat untuk bisa mengakses *Mobile Banking*, karena jika koneksi internet kurang baik maka secara otomatis nasabah akan kesulitan saat mengaksesnya.

1.3 Batasan Masalah

Peneliti perlu membatasi masalah agar tidak terjadi kesalahpahaman dan masalah yang terlalu luas. pengaruh layanan ATM, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah studi kasus Kecamatan Birem Bayeun merupakan batasan masalah.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimana pengaruh ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui pengaruh ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah.

1.6 Penjelasan Istilah

Penulis memberikan penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini agar tidak ada perbedaan diantara istilah-istilah tersebut.

1. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM adalah alat elektronik yang menghilangkan kebutuhan akan “*teller*” di bank untuk melayani nasabah ketika mereka ingin menarik uang atau memeriksa rekening tabungan mereka. Hampir setiap lokasi publik memiliki ATM, jadi dapat dikatakan bahwa perangkat ini bukanlah hal baru dalam kehidupan kita sehari-hari. Baik di perkantoran maupun di pusat perbelanjaan. ATM benar-benar memudahkan kita dalam rutinitas sehari-hari, terutama dalam penarikan uang.⁹

⁹ Maryanto supriono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta : Andi, 2011) h. 65

2. *SMS Banking*

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah yang sudah terdaftar sebagai pengguna bank. *SMS Banking* lebih baik dari pada *Internet Banking* karena tidak memerlukan koneksi internet, yang sangat penting bagi masyarakat yang tinggal di daerah perdesaan dan tidak selalu bisa online. Akibatnya, *SMS Banking* dianggap sebagai solusi potensial untuk masalah ini. Nasabah yang tidak memiliki *smartphone* namun tetap ingin bertransaksi dengan cepat, mudah, dan praktis dapat menggunakan *SMS Banking*, maupun koneksi internet terkendala.¹⁰

3. *Mobile Banking*

Aplikasi layanan perbankan yang dikenal dengan *Mobile Banking* dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan menggunakan *smartphone*. Cara kerjanya nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi ke *smartphone* mereka, mendaftar, dan memulai melakukan transaksi dengan cara yang sama seperti di ATM.¹¹

4. Nasabah

Seseorang yang menjadi pelanggan bank adalah nasabah. Dalam hal ini, “nasabah” juga mengacu pada orang yang menggunakan jasa bank. Seseorang, bisnis, atau lembaga lain yang menggunakan

¹⁰ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014) h.1

¹¹ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu , 2011) h.110

rekening tabungan dan pinjaman adalah nasabah.¹²

1.7 Sistematika Penulisan

Metode pembahasan yang digunakan untuk menulis laporan penelitian ini adalah:

- BAB I:** bagian pendahuluan meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi, dan sistematika penulisan.
- BAB II:** Bab ini membahas landasan teori penelitian, penelitian sebelumnya, kerangka kerja, dan hipotesis.
- BAB III:** contoh metode penelitian meliputi pendekatan, lokasi dan waktu, sumber data, populasi, instrument pengumpulan data, definisi operasional variable, dan metode analisis data.
- BAB IV:** uraian tentang objek penelitian, serta temuan analisis data dan pembahasannya, dimuat dalam bagian hasil dan pembahasan yang berisi penjelasan tentang temuan penelitian. .
- BAB V:** kesimpulan, temuan penelitian, dan rekomendasi untuk menyusun objek penelitian dengan menggunakan analisis data berbasis penelitian sebelumnya merupakan bagian penutup.

¹² Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia* , (Yogyakarta : Fajar Media Press, 2014) h.8

BAB II

Landasan Teori

2.1 Kepuasan Nasabah

2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Tingkat kepuasan atau ketidaksenangan seseorang terhadap suatu produk atau layanan diukur dengan membandingkannya dengan harapan mereka terhadapnya.¹³ Pelanggan akan merasa tidak puas jika barang dan jasa yang dibelinya tidak sesuai dengan harapannya. Kepuasan nasabah sangat tergantung dengan penawaran barang atau jasa yang diharapkan. Perasaan seseorang setelah membandingkan barang atau jasa yang dia gunakan dengan harapannya disebut kepuasan nasabah.

Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelanggan merupakan tujuan utama strategi pemasaran yang diterapkan. Kuantitas menunjukkan bahwa jumlah nasabah meningkat secara relevan dari waktu ke waktu, sedangkan kualitas menunjukkan bahwa nasabah menguntungkan dan mampu menghasilkan keuntungan bank. Kegiatan berikut dilakukan untuk mencapai tujuan memuaskan nasabah yaitu:¹⁴

- 1) Perhatikan sifat administrasi yang diberikan oleh karyawan bank, yang memperlakukan nasabah dengan sopan dan cepat.
- 2) Cara mendekati dan dekat dengan karyawan bank.
- 3) Biaya yang diiklankan.
- 4) Kenyamanan dan keamanan lokasi bank.

¹³ Donni Juni Prianna, *Prilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 197.

¹⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Raja Wali Pers, 2012), h. 262-265.

- 5) Kemudahan akses layanan keuangan.
- 6) Menangani dan keberatan atau protes.
- 7) Pemenuhan barang dan kemudahan atas barang atau jasa yang ditawarkan, misalnya aksesibilitas ATM di area vital atau lingkungan yang mudah dijangkau.
- 8) Pertimbangan nasabah dimasa depan, khususnya yang berkaitan dengan layanan purna jual.

2.1.2 Indikator Kepuasan Nasabah

Tidak ada standar yang diterima secara umum untuk mengukur kepuasan nasabah. Namun, setidaknya ada lima ide mendasar yang dimiliki oleh semua metode untuk mengevaluasi kepuasan nasabah, yaitu:¹⁵

- 1) kepuasan umum nasabah. Cara paling sederhana menanyakan langsung kepada nasabah seberapa puas mereka dengan suatu produk atau layanan adalah salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan mereka. Biasanya ada dua langkah untuk proses pengukuran. Pertama dan terpenting, pastikan seberapa puas nasabah dengan produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank. Kedua, bandingkan dengan tingkat kepuasan nasabah secara umum terhadap barang dan jasa pesaing.
- 2) Konfirmasi ekspektasi. Dalam konsep ini, kepuasan nasabah didasarkan pada kesesuaian atau ketidaksesuaian antara kinerja

¹⁵ Tjiptono, *Pemasaran Strategi* (Yogyakarta : Andi offset, 2014), h. 368-369

aktual produk bank dan harapan nasabah.

- 3) Niat untuk membeli (*repurchase intent*). Dengan menanyakan apakah nasabah akan menggunakan layanan pada bank lagi, kepuasan perilaku diukur.
- 4) Kesiapan untuk menyarankan (*willingnes to suggest*). Nasabah bersedia untuk merekomendasikan produk kepada teman atau kerabatnya adalah suatu hal penting untuk dianalisis.
- 5) Ketidakpuasan nasabah, untuk menentukan ketidakpuasan nasabah, sejumlah faktor sering diperiksa, termasuk keluhan cacat, biaya garansi, pengembalian produk, penarikan kembali, dan berita buruk dari mulut ke mulut.

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:¹⁶

- 1) Nasabah dapat menentukan nilai suatu produk dengan melihat keunggulan yang diberikan dibandingkan dengan produk bank lain.
- 2) Nilai adminitrasi untuk klien sangat penting mengingat bahwa adminitrasi bank adalah adminitrasi mahir sistem online, cadangan dana dengan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* adalah upaya bank untuk menawarkan jenis bantuan yang sigap dan tepat.

¹⁶ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta : Liberty Yogyakarta, 2011), h.227.

- 3) Penghargaan staf tidak bisa ada tanpa nilai administrasi dan penghargaan barang. Staf pengajar atau pekerja bank menutupi sumber daya yang penggunaannya harus diperkuat oleh bank.

Nasabah akan dengan mudah menentukan nilai citra suatu bank jika produk dan jasa yang ditawarkan bermanfaat bagi nasabah dan tidak memberikan pelayanan yang buruk kepada pihak lain. Seperti dalam QS. Al-Baqarah (2) : 276

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ
إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahannya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.¹⁷

Pentingnya memberikan layanan berkualitas tinggi melalui produk yang ditawarkan karena layanan lebih dari sekedar menyampaikan atau melayani

¹⁷ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya

itu juga berarti memahami dan merasakan sehingga nasabah akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan dari produk yang diberikan.

2.2 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

2.2.1 Definisi Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Fasilitas perbankan 24 jam yang dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) membuat anda untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang.¹⁸ ATM adalah mesin yang dapat melakukan apa yang seharusnya dilakukan teller. Nasabah dapat melakukan bisnis kapan saja dan dari lokasi mana saja. Bank akan membebaskan biaya pemeliharaan fasilitas ATM tertentu jika anda menggunakannya. Transfer antar rekening, pembiayaan telepon, listrik, dan telepon seluler, antara lain adalah beberapa fitur yang ditawarkan oleh bank melalui kartu ATM. Produk ATM memiliki target pasar mencakup bank dan *merchant* serta nasabah pendanaan sepanjang perkembangannya. Target pasarnya adalah bank-bank yang ingin memiliki fasilitas ATM yang memerlukan teknologi yang terkait dengan biaya investasi produk ATM.

2.2.2 Teori Pengaruh Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah

ATM adalah perangkat yang memungkinkan pemegang kartu untuk mendapatkan uang alih-alih menariknya dari bank. *Personal Identification Number* (PIN) adalah nomor identifikasi unik yang hanya diketahui oleh orang yang memegang kartu ATM. ATM sendiri merupakan mesin yang

¹⁸ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2015), h.299.

secara otomatis dapat memenuhi kebutuhan nasabah setiap saat, tujuh hari dalam seminggu, termasuk hari libur.¹⁹

2.2.3 Indikator Mesin ATM

Menurut Fandy Tjiptono²⁰ dimensi kualitas produk meliputi:

1. Kinerja (*Performance*)
2. Manfaat Tambahan (Fitur)
3. Keandalan (*Reliability*)
4. Ketergantungan kepatuhan terhadap spesifikasi (Kesesuaian dengan spesifikasi)
5. Daya tahan (*Durability*)

2.2.3 Hubungan ATM terhadap kepuasan Nasabah

ATM adalah alat yang dapat menjalankan tugas *teller*. Meskipun kartu ATM adalah salah satu jenis kartu plastik, kartu tersebut mungkin juga paling banyak didistribusikan dan digunakan oleh lembaga keuangan. Kartu ATM merupakan suatu benda plastik yang dapat digunakan untuk menarik atau mentransfer uang tunai, dimana komitmen pemegang kartu segera dipenuhi dengan langsung mengurangi dana investasinya di bank atau lembaga keuangan non-bank lainnya untuk mengumpulkan cadangan.²¹

Penelitian yang dilakukan oleh Diana Grace dan Novander, dengan judul “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message*

¹⁹ Eviliyanto. “Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan Di Kota Surakarta” dalam *Jurnal Edukasi*, 12 (1) : 49 – 61, Juni 2014, h. 51

²⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa :Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Yogyakarta:2014), h. 2

²¹ Hendro, Tri dan Conny Tjandra, *Bank dan Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*, (Yogyakarta:UPP STIM YKPN,2014), h. 4.

Service Banking Terhadap kepuasan nasabah” hasil penelitiannya nasabah akan memilih transaksi yang sesuai dengan keinginan dan harapannya melalui lembaga keuangan yang memiliki system keamanan yang baik dan terpercaya, serta nasabah juga akan dapat bertransaksi dengan mudah karena memiliki tempat yang aman untuk menyimpan uang agar bank dapat mencapai kepuasan nasabah dengan ATM.²²

2.3 SMS Banking

2.3.1 Definisi SMS Banking

SMS Banking merupakan saluran elektronik alternatif yang menggunakan sistem pesan singkat atau *short message system* (SMS) sebagai media transaksi.²³ Dalam bentuk giro atau tabungan rupiah, *SMS Banking* juga merupakan inovasi karena kedua rekening tersebut merupakan bagian dari sistem layanan, nasabah terlebih dahulu harus memiliki rekening tabungan atau giro dengan fasilitas pendukung sebelum dapat menggunakan *SMS Banking*. Terutama *handphone* pemilik rekening memiliki pilihan untuk mendaftar melalui *customer service* di cabang bank tempat dibukanya rekening utama, jaringan mesin ATM, atau keduanya. Untuk mendapatkan akses ke PIN (*personal identification number*) yang merupakan kode rahasia untuk sejumlah transaksi, anda harus mendaftar.

²² Diana Grace dan Novander. “Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah” dalam *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, 3 (1) : 39 – 50, Juni 2017, h. 49

²³ Agus Yan Praptansan, Elva Nuraina dan Purweni Widhianingrum. “Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun” dalam *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 1 (1) : 52 – 59, April 2015, h. 53

2.3.2 Indikator *SMS Banking*

Adapun indikator layanan *SMS Banking* sebagai berikut :²⁴

1. Aplikasi gampang digunakan
2. Layanan dapat diakses dari lokasi manapun.
3. Murah
4. Nyaman

2.3.3 Hubungan *SMS Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Tujuan pokok dari *SMS Banking* adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa menggunakan ATM atau *teller*. Melalui *SMS Banking*, nasabah dapat mengecek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, mentransfer uang, melakukan banyak hal lainnya. Terlepas dari kenyataan bahwa tampaknya ketinggalan zaman, fitur ini membuat segalanya lebih mudah, lebih cepat, dan lebih bermanfaat.²⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Fitria dan Aang Munawar dengan judul “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, *Mobile Banking* dan *SMS Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”. Hasil penelitian penggunaan *SMS Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, menurut penelitian yang signifikan. Hipotesis mengenai dimensi pengaruh penggunaan

²⁴ H. Purnomo, Risma, Ramayani Yusuf. “Layanan *SMS Banking* dan Internet Banking Bank Syariah untuk Meningkatkan Customer Experience” dalam *Jurnal EKBIS*, 8 (1) : 1 – 10, 2020, h. 3

²⁵ Benget Tua Simarmata. “Strategi Optimalisasi Penggunaan *SMS Banking* Kepada Nasabah Pada PT Bank Sumut Cabang Simpang Kwala Medan” dalam *Jurnal Ilmiah Skylandsea* 3 (2) : 82-86, Juli 2019, h. 82

SMS Banking Bank BNI disimpulkan memenuhi indikator yang menunjukkan itu meningkatkan kepuasan nasabah.²⁶

2.4 Mobile Banking

2.4.1 Definisi Mobile Banking

Sektor bisnis, termasuk sektor perbankan, terkadang terpengaruh oleh pesatnya perkembangan teknologi informasi. Teknologi memegang peranan penting dalam layanan bisnis perbankan untuk memastikan nasabah mendapatkan layanan yang cepat dan berkualitas. Ketersediaan *Mobile Banking* memudahkan transaksi perbankan. Transaksi keuangan dapat dilakukan dengan *smartphone* yang telah terinstal aplikasi layanan perbankan dan koneksi internet. Karena tidak harus ke bank dan antri untuk mendaftar, nasabah harus dapat pelayanan yang lebih baik. Meskipun layanan *Mobile Banking* mungkin menyerupai *SMS Banking* yang pertama kali ditawarkan oleh bank, namun *Mobile Banking* kini menawarkan manfaat dan fitur yang lebih luas berkat perkembangan pesat sistem aplikasi *smartphone*. Pengguna *Mobile Banking* tidak perlu menggunakan SMS untuk melakukan transaksi keuangan, yang perlu mereka lakukan hanyalah mengunduh aplikasi yang disediakan bank di *smartphone* mereka.²⁷

²⁶ Annisa Fitria Dan Aang Munawar. “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI” dalam *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1 (1): 43 -52, Januari 2021, h. 51

²⁷ Adhi Prakosa, Ahsan Sumantika. “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Resiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking” dalam *jurnal manajemen* 9(2) : 270 – 282, Desember 2019, h. 270-271.

2.4.2 Indikator *Mobile Banking*

Adalah sebagai berikut :²⁸

1. *Efficiency*, khususnya kemampuan bank dalam mendesain website yang ramah untuk nasabah.
2. Pemenuhan kesepakatan, khususnya kesediaan bank untuk menyampaikan pesan berita kepada nasabah sesuai dengan yang disepakati.
3. Kesediaan system operasional, secara khusus kemampuan bank untuk menerapkan fungsi teknis yang akurat di situs webnya.
4. Privasi, atau seberapa baik bank dapat mempercayai nasabahnya untuk merasa aman dan bebas dari resiko dan kerugian.
5. Agunan, atau kapasitas bank atau perwakilan layanan pelanggannya untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.
6. Tampilan situs, khususnya kemampuan bank untuk membuat website dengan keindahan atau tampilan yang sama dengan *website*.

2.4.3 Hubungan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Tanpa alat yang berfungsi sebagai media *Mobile Banking*, *Mobile Banking* akan gagal. Ponsel atau *smartphone* adalah alat komunikasi. Siapa pun yang memiliki *smartphone* dapat dengan mudah melakukan bisnis kapan saja, dimana saja berkat fasilitas ini. Untuk memuaskan nasabah bank juga sibuk menawarkan layanan *internet banking* dan *Mobile Banking* . diharapkan

²⁸ Taik Suryani, *Manajemen Strategi Bank Di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta : Prenadamedia Groub, 2017), h.165.

nasabah akan puas dengan berbagai produk dan layanan bank karena kemudahan layanan perbankan.²⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Andika Febrianta, Dra. Indrawati M.M., Ph. D dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung”. Hasil penelitiannya yaitu kepuasan nasabah secara signifikan dipengaruhi oleh kecepatan, kemudahan penggunaan, kredibilitas penyediaan layanan perbankan, keamanan system *Mobile Banking* dan aspek layanan *Mobile Banking* lainnya.³⁰

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---|---|--------------------|---|
| 1 | Agus Yan Praptasany, Elva Nuraina dan Purweni Widhianningrum (2015) ³¹ | Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun. | Metode Kuantitatif | Dapat ditarik kesimpulan bahwa variable physical evidence berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun berdasarkan temuan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan SMS |

²⁹ Yakup, *Pengantar Sistem Informasi*, (yogyakarta:Graha Ilmu,2013),h.34

³⁰ Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph. D. “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung” dalam *Jurnal E-Proceeding Of Management*, 3 (3) : 1 – 7, Desember 2016, h. 6

³¹ Agus Yan Praptasany, Elva Nuraina dan Purweni Widhianningrum, “Pengaruh Kualitas Layanan Sms Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun” *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 4 (1): 52 – 59, April 2015, h. 58

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---|--|--------------------|---|
| | | | | Banking Terhadap Loyalitas Nasabah. |
| 2 | Diana Grace dan Novander (2017) ³² | Analisis Pengaruh <i>Automatic Teller Machine</i> dan <i>Short Message Service Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah | Metode Kuantitatif | Penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas ATM BRI dan SMS Banking BRI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, kepuasan nasabah langsung meningkat ketika SMS Banking dan ATM BRI ditingkatkan kualitasnya. |
| 3 | Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman (2019) ³³ | Pengaruh Kualitas Layanan <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali | Metode Kuantitatif | Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa, kualitas penggunaan pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bank |

³² Diana Grace dan Novander. "Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah" dalam *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, 3 (1) : 39 – 50, Juni 2017, h. 49

³³ Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman. "Pengaruh Pelayan *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo" dalam *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam*, 4 (1) : 82 – 99, Mei 2019, h.96

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|--|-----------------------|--|
| | | Mandar Kecamatan Monomulyo | | Mandiri dibuktikan dengan angket yang diberikan kepada nasabah yang mempunyai buku rekening dan ATM Bank Mandiri |
| 4 | Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, Abdul Jalil (2020) ³⁴ | Pengaruh Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu) | metode kuantitatif | Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t-hitung sebesar 1,334, nilai t-tabel sebesar 1,681 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh variabel kecepatan. |
| 5 | Andika Febrianta, Dra. Indrawati | Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan | Metode Kuantitatif | Hasil kajian menunjukkan bahwa layanan <i>Mobile Banking</i> Bank BCA di Bandung saat ini berkualitas |

³⁴ Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)" dalam *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2 (1) : 88 – 104, 2020, h. 103

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|-------------------------------------|--|-------------------|--|
| | M.M., Ph. D (2016) ³⁵ | Nasabah Bank BCA di Kota Bandung | | tinggi. Hal ini terlihat dari rata-rata keseluruhan sebesar 81,06 persen yang dinilai cukup memuaskan. |

Tujuan dari penelitian sebelumnya untuk mendapatkan perbandingan dan menghindari asumsi kesamaan, penelitian memasukkan hasil penelitian sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Agus Yan Praptasany, Elva Nuraina dan Purweni Widhianningrum dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun” Di Kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia Madiun, temuan menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi sebagian oleh variabel bukti fisik. Masalah yang membedakan penelitian ini dari penelitian yang penulis lihat adalah penelitian ini berfokus pada dampak kualitas layanan SMS Banking terhadap loyalitas nasabah, sedangkan penulis melihat dampak kualitas layanan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Diana Grace dan Novander dengan judul “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara simultan maupun secara parsial kualitas ATM BRI dan BRI *SMS Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berarti

³⁵ Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph. D. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung” h. 6

peningkatan kualitas ATM BRI dan BRI *SMS Banking* secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah karena keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara simultan maupun parsial. Jumlah variabel bebas yang digunakan berbeda dengan penelitian yang penulis teliti. Diana Grace dkk hanya menggunakan dua variabel bebas yaitu *Short Message Service* (X2) dan anjungan tunai mandiri (X1), sedangkan penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu layanan ATM (X1), layanan *SMS Banking* (X2) dan layanan *Mobile Banking* (X3).

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Monomulyo” Berdasarkan temuan studi tersebut, kualitas layanan Bank Mandiri dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah kantor cabang (KCP) Polewali Mandar. Penelitian penulis berbeda dengan penelitian penulis yang hanya berfokus pada Pengaruh Kualitas Layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah studi kasus Kecamatan Birem Bayeun di tempat atau lokasi penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurdin, Indah Musyawah, Nurfitriani, Abdul Jalil dengan judul “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)” dengan nilai t-hitung 1,334, nilai t-tabel 1,681 dan nilai signifikan 0,000 0,005 temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H0 diterima dan H1 ditolak, yang

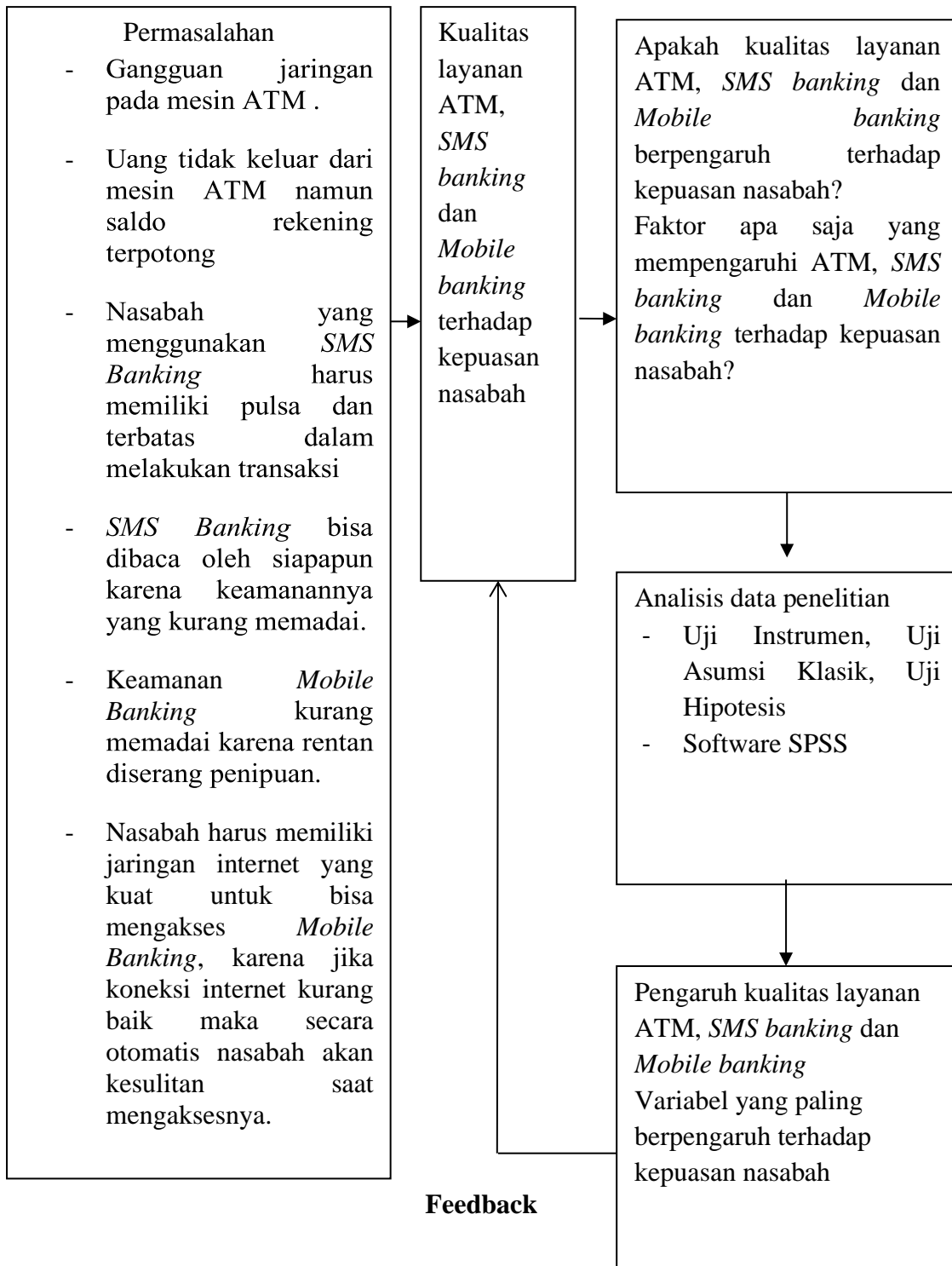
menunjukkan bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Masalah yang membedakan penelitian ini dari yang lain adalah fokus pada layanan *Mobile Banking*, sedangkan penulis penelitian ini melihat kualitas layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Andika Febrianta, Dra. Indrawati M.M., Ph.D dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung” temuan studi menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh Bank BCA di Bandung saat ini berkualitas tinggi. Rata-rata keseluruhan sebesar 81,06 persen, yang dianggap cukup memuaskan, menunjukkan hal tersebut. Banyaknya variabel yang digunakan dalam penelitian yang penulis lihat inilah yang membedakannya dengan penelitian lain. Sedangkan Andika Febrianta dkk, hanya menggunakan satu variabel penelitian independen yaitu Layanan *Mobile Banking* (X1), penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu Layanan ATM (X1), Layanan *SMS Banking* (X2) dan Layanan *Mobile Banking* (X3).

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian digunakan untuk menunjukkan arah bagi suatu penelitian agar penelitian dapat berjalan pada lingkup yang telah ditetapkan. Dari judul yang telah saya angkat dan juga landasan teori diatas dapat disimpulkan model penelitian sebagai berikut:

Kerangka Pemikiran



Gambar : 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian, hipotesis adalah kesimpulan teoritis atau sementara. Dengan spekulasi, penelitian menjadi jelas menuju pengujian, secara keseluruhan, spekulasi membimbing para ahli dalam menyelesaikan pengujian di lapangan baik sebagai objek pengujian maupun dalam informasi. Mencermati kajian spekulasi yang ada, pemeriksaan masa lalu sistem yang telah digambarkan di masa lalu, maka cenderung beralasan bahwa teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Layanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah

H_0^1 : kepuasan nasabah dan Layanan ATM tidak berkorelasi signifikan.

H_a^1 : kepuasan nasabah dan layanan ATM berkorelasi signifikan.

2. Pengaruh Layanan *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah

H_0^2 : kepuasan nasabah dan Layanan *SMS Banking* tidak berkorelasi signifikan.

H_a^2 : kepuasan nasabah dan Layanan *SMS Banking* berkorelasi signifikan.

3. Pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah

H_0^3 : kepuasan nasabah dan Layanan *Mobile Banking* tidak berkorelasi signifikan.

H_a^3 : kepuasan nasabah dan Layanan *Mobile Banking* berkorelasi signifikan.

4. Pengaruh layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah

H_0^3 : kepuasan nasabah dan Layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* tidak berkorelasi signifikan.

H_a^4 : kepuasan nasabah dan Layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* berkorelasi signifikan.

BAB III

METODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian objektif yang menggunakan pengujian statistik dan pengumpulan data analisis kuantitatif dikenal sebagai penelitian kuantitatif. Menurut penalaran positifme, strategi eksplorasi kuantitatif juga dapat diartikan sebagai teknik pemeriksaan. Ini digunakan untuk menyelidiki populasi atau tes tertentu dan mengumpulkan informasi dengan menggunakan instrumen penelitian. Pengujian hipotesis yang ditetapkan adalah tujuan dari analisis data kuantitatif atau statistik.³⁶

Sifat penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu perhitungan berdasarkan data statistik berupa angka sesuai dengan judul dan fokus masalah. Untuk mengetahui lebih jauh pengaruh kualitas layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun, peneliti menyebarkan kuesioner di lapangan.

4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di beberapa Gampong di Kecamatan Birem Bayeun. Waktu penelitian yang digunakan adalah tahun 2022.

³⁶ Zuheri, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Jakarta : Rajawali pers, 2016)

4.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah sekelompok besar hal atau orang yang peneliti pilih untuk diselidiki dan menarik kesimpulan. Setiap anggota populasi memiliki seperangkat kualitas dan karakteristik tertentu.³⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Kecamatan Birem Bayeun. Sampel yang diambil dari populasi besar dapat digunakan ketika peneliti tidak dapat menyelidiki setiap aspek populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, sumber daya, atau keuangan.³⁸ Sampel dalam penelitian ini adalah perwakilan dari nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.

Rumus Cochran digunakan untuk mencari jumlah sampel karena ukuran populasi tidak diketahui:³⁹

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

n = mewakili jumlah sampel yang dibutuhkan

Z² = mewakili harga dalam kurva normal untuk penghematan 5%,
dengan nilai=1,96

P = Peluang benar 50% = 0,5

q = mewakili probabilitas kesalahan sebesar 50%

e = mewakili tingkat kesalahan pengambilan sampel untuk penelitian ini
menggunakan 10%

Kesalahan pengambilan sampel untuk penelitian ini menggunakan 10%

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung:pt Alfabet, 2016), h.80

³⁸ *Ibid.*,h. 81.

³⁹ *Ibid.*,h. 291.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2}$$

$$n = 96.04$$

Berdasarkan perhitungan di atas, responden termasuk dalam sampel purposive sampling digunakan untuk lebih memberikan arah atau lebih memfokuskan pada pilihan-pilihan yang dapat mewakili populasi. Metode pengambilan sampel dengan pertimbangan khusus disebut “pengambilan sampel bertujuan”.⁴⁰ Adapun kriteria sampel adalah Responden yang pernah menggunakan layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*.

4.4 Sumber Data Penelitian

Data primer dan data sekunder digunakan dalam penelitian ini. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan dan disusun untuk penelitian dalam bentuk tanggapan atas pertanyaan kuesioner, data primer dikumpulkan langsung dari responden.

Buku, jurnal, tesis, bahan pustaka, dan laporan lain yang merupakan hasil penelitian sebelumnya menjadi sumber data sekunder untuk penelitian ini.

4.5 Instrumen Pengumpulan Data

1. Observasi

Pengamatan langsung atau disebut juga observasi adalah proses pengumpulan data melalui penelitian langsung dengan tujuan mengamati lingkungan obyek penelitian.

⁴⁰ *Ibid.*, hal. 85

2. Kuesioner

Di Kecamatan Birem Bayeun, kuesioner yang diberikan kepada nasabah sebagai responden merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi tentang objek penelitian yang tidak diperlihatkan kepada subjek penelitian.

Instrumen adalah metode untuk mengevaluasi fenomena social dan alam yang diamati menggunakan skala likert dalam penelitian ini. Skala likert adalah strategi estimasi survei yang disampaikan kepada responden untuk mengetahui ukuran setiap item tertentu dengan memanfaatkan jajak pendapat.

Kuesioner primer digunakan dalam penelitian ini, dengan tanggapan yang berisi berbagai nilai bergradasi dan alternatif tanggapan dengan kriteria berikut :

Tabel 3.1
Skala Likert

| Simbol | Alternatif Jawaban | Nilai |
|---------------|---------------------------|--------------|
| SS | Sangat setuju | 5 |
| S | Setuju | 4 |
| KS | Kurang setuju | 3 |
| TS | Tidak setuju | 2 |
| STS | Sangat tidak setuju | 1 |

Berikut adalah metode yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dari kuesioner :

1. Menyebarkan kuesioner kepada nasabah secara langsung di beberapa desa di Kecamatan Birem Bayeun.
2. Memberikan petunjuk kepada responden tentang cara mengisi kuesioner.
3. Kuesioner yang telah diisi harus dikumpulkan.
4. Memanfaatkan analisis logika sederhana untuk menganalisis dan mengelola data.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel. 3.2
Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi | Indikator |
|----|------------------|--|---|
| 1 | Kepuasan Nasabah | Merupakan perasaan senang atau tidak puas yang dimiliki seseorang sehubungan dengan pengujian antara kebenaran yang didapat dengan asumsi yang dimiliki pembeli. ⁴¹ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan keseluruhan klien 2. Verifikasi harapan 3. Minat pembelian 4. Kesiediaan untuk menyarankan 5. Ketidakpuasan dari nasabah⁴² |
| | ATM | ATM adalah alat yang dapat menjalankan tugas <i>teller</i> . Meskipun kartu ATM adalah salah satu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Performa 2. Manfaat tambahan (fitur) 3. Keandalan (<i>Reability</i>) |

⁴¹ Donni Juni Prianna, *Prilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 197.

⁴² Tjiptono, *Pemasaran Strategi* (Yogyakarta : Andi offset, 2014), h. 368-369

| No | Variabel | Definisi | Indikator |
|----|-----------------------|--|--|
| | | jenis kartu plastic, kartu tersebut mungkin juga paling banyak didistribusikan dan digunakan oleh lembaga keuangan. ⁴³ | <ol style="list-style-type: none"> 4. Ketergantungan kepatuhan (kesesuaian dengan spesifikasi) 5. Daya tahan⁴⁴ |
| 3 | <i>SMS Banking</i> | <i>SMS Banking</i> merupakan saluran elektronik alternative yang menggunakan system pesan <i>sort message system</i> (SMS) sebagai media transaksi dan perangkat <i>mobile phone banking</i> ⁴⁵ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasinya tidak sulit digunakan 2. Layanan dapat diakses dari lokasi manapun 3. Murah 4. Nyaman⁴⁶ |
| 4 | <i>Mobile Banking</i> | Layanan <i>Mobile Banking</i> mirip dengan <i>SMS Banking</i> . Pengguna tidak perlu menggunakan SMS untuk melakukan transaksi keuangan sebaliknya, mereka hanya perlu menginstal aplikasi yang disediakan bank di | <ol style="list-style-type: none"> 1. Efisien 2. Pemenuhan janji 3. Ketersediaan system operasional 4. Privasi 5. Jaminan 6. Tampilan situs⁴⁸ |

⁴³ Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah*.h.299

⁴⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa :Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.h. 2

⁴⁵ Agus Yan Praptansan, Elva Nuraina dan Purweni Widhianingrum. Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun. h. 53

⁴⁶ H. Purnomo, Risma, Ramayani Yusuf. "Layanan SMS Banking dan Internet Banking Bank Syariah untuk Meningkatkan Customer Experience. h. 3

| No | Variabel | Definisi | Indikator |
|----|----------|--|-----------|
| | | <i>smartphone</i> mereka untuk melakukannya. ⁴⁷ | |

3.7 Teknik Analisis Data

Pemeriksaan informasi adalah pencarian yang tepat dan pengumpulan data dari wawancara, catatan lapangan dari berbagai sumber. Ini memberikan pengkategorian data, mendeskripsikannya dalam unit, mensintesisnya, mengaturnya menjadi pola, memutuskan apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami untuk diri sendiri dan orang lain.⁴⁹

3.7.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu cara untuk menentukan validitas atau reliabilitas suatu alat ukur. Saat mendefinisikan variable, uji validitas digunakan untuk menentukan apakah item kuesioner memenuhi syarat.

Data dikatakan valid jika lolos uji validitas yaitu membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , dengan nilai positif signifikan 5%. Sebaliknya, data dikatakan tidak valid jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} .⁵⁰

⁴⁸ Taik Suryani, *Manajemen Strategi Bank Di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta : Prenadamedia Groub, 2017), h.165.

⁴⁷ Adhi Prakosa, Ahsan Sumantika, *Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Resiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking*. h. 270-271.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 292.

⁵⁰ Sugiyono, *Statistika untuk penelitian*, (Bandung : Alfabeta,2014), h. 95.

2. Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan uji reliabilitas tingkat konsistensi responden terhadap pertanyaan kontrak diukur dengan menggunakan kuesioner yang diturunkan dari dimensi variable penelitian. Uji ketergantungan yang digunakan dalam ulasan ini adalah strategi *Alpha Cronbach*. Kuesioner dapat dipercaya jika hasilnya lebih besar dari 0,5. Langkah-langkah untuk instrumen eksplorasi dianggap solid dengan menggunakan metode ini, jika koefisien kualitas yang teguh (r_n) > 0,6. Tahapan menggunakan metode *Alpha Cronbach* untuk menghitung uji reliabilitas⁵¹. Metode *Alpha Cronbach* mempunyai nilai yang harus dicapai atau nilai yang dikatakan reliable.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tes kebiasaan informasi dikenal sebagai komponen dari tes kecurigaan teladan. Uji normalitas merupakan upaya untuk menentukan apakah data variabel X dan Y yang diteliti mengikuti distribusi normal disebut uji normalitas.⁵² Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji *kolomogorov-smirnov* adalah uji statistic yang digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal ketika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 dapat juga dilihat dengan residual

⁵¹ Siregar Syofian, *metode penelitian kuantitatif*: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS, (Jakarta : kencana, 2017) ,h..90.

⁵² Sufren, *Belajar Otodidak SPSS* (Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2014), h.65.

histogram atau distribusi data (titik) pada sumbu diagonal grafik dasar untuk menentukan pilihan :

- a. Jika histogram menampilkan pola distribusi normal atau tidak mengelilingi garis diagonal dan bergerak ke arah tersebut model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data tersebar terlalu jauh dari luasan tidak mengikuti garis diagonal atau histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.⁵³

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Faktor). Jika nilai tolerance >0.10 atau sama dengan nilai $VIF < 10$, berarti tidak terjadi multikolinieritas.⁵⁴

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengamatan residual model regresi memiliki varians yang tidak sama. Heteroskedastisitas, atau varian yang berbeda antara dua pengamatan residual, harus dihindari dalam model yang baik. Untuk mengetahui apakah ada heteroskedastisitas, metode Glejser dapat

⁵³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS regresi* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013) ,h. 90.

⁵⁴ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Edisi 8* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016) ,h. 103.

digunakan untuk mengamati hubungan antara nilai prediksi variabel dengan residualnya. Uji glejser dilakukan dengan menggunakan regresi antara variabel independen dan nilai residualnya. Jika nilai signifikansi mutlak residual untuk variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.⁵⁵

3.7.3 Uji Hipotesis

Subbidang statistik inferensial digunakan untuk menguji kebenaran statistic pernyataan dan memutuskan apakah akan menerima atau menolaknya.⁵⁶

1. Analisis regresi berganda

Metode statistik yang dikenal sebagai analisis regresi berganda adalah salah satu yang menggunakan teknik permodelan untuk memperkirakan hubungan antara variabel dan memeriksa banyak variabel berdasarkan bentuk hubungan antara satu variabel dependen dan satu atau lebih variabel independen.⁵⁷

2. Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui seberapa akurat model dapat menjelaskan variasi variabel dependen antara 0 dan 1 koefisien determinasi ditemukan. Koefisien determinasi yang mendekati 0 menunjukkan bahwa model hanya menjelaskan sebagian variabel dependen. Sebaliknya, jika koefisien determinasi variabel mendekati 1 menunjukkan

⁵⁵ *Ibid.*, hal. 134

⁵⁶ Gangga Anugra, "Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software" dalam *Jurnal BUDIMAS*, 03 (02) : 327-334, Desember 2021, h.328

⁵⁷ Hasan Basri. "Pemodelan Regresi Berganda Untuk Data Dalam Studi Kecerdasan Emosional" dalam *Jurnal Kependidikan*, 12 (2) : 103-116, Desember 2018, h. 104

bahwa kapasitas variabel independen untuk mempengaruhi keberadaan variabel dependen semakin meluas.

3. Uji simultan (F)

Pengaruh gabungan dari ketiga variabel independen terhadap variabel dependen akan diuji dalam simultan. Uji statistic yang digunakan dalam pengujian simultan adalah uji F, yang dikenal sebagai uji *Analysis of varian* (ANOVA). Uji F dapat digunakan dengan rumus signifikansi korelasi berganda sebagai berikut:⁵⁸

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(N - K - 1)}$$

Keterangan:

R : koefisien korelasi ganda

k : jumlah variabel independen

n : jumlah anggota sampel

dalam penelitian, uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan variabel dengan menggunakan sejumlah analisis fundamental analisis uji F adalah sebagai berikut :

1. Perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel}
 - a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Perbandingan nilai signifikansi dengan taraf nyata :
 - a. Jika nilai signifikansi $>$ taraf nyata (0,05), maka H_0 diterima dan

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung : Alfabeta, 2018) h. 284

H_a ditolak.

- b. Jika nilai signifikansi < taraf nyata (0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4. Uji Parsial (T)

Uji t digunakan untuk menghitung koefisien regresi individual setelah uji koefisien regresi keseluruhan selesai dilakukan. Pengaruh terhadap ikatan diuji sebagai (per variabel) dengan nilai t yang dihitung. Apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel ini dan variabel dependen ? pada tingkat signifikansi 0,05, uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh (secara parsial) terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen.

Pengujian signifikan uji t dapat dilakukan dengan menggunakan menggunakan rumus sebagai berikut :⁵⁹

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$dk = n - 2$$

Keterangan:

t : nilai t hitung

n : jumlah responden

n : koefisien korelasi hasil r hitung

⁵⁹ Selamat Santoso , *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. (Ponorogo : Umpo Press, 2014) h. 126

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Birem Bayeun

4.1.1 Sejarah Kecamatan Birem Bayeun

Kecamatan Birem Bayeun terbentuk pada tahun 1992, berdasarkan pemekaran dari Kecamatan Langsa menjadi Kota Administratif. Hasil dari pemikiran tolok ukur masyarakat dan masyarakat Birem Bayeun Kabupaten Aceh Timur perlu atau ingin membentuk kecamatan yang baru diwilayah Kabupaten Aceh Timur (mengusulkan pemekaran wilayah). Dari Kecamatan Langsa. Dengan rahmat dan dukungan masyarakat serta Pemerintah Kabupaten Aceh Timur pada tahun 1992 Kecamatan Birem Bayeun resmi menjadi kecamatan definitif yang terdiri dari 3 kemukiman dan 27 Gampong definitif dan 93 Dusun.⁶⁰

Kecamatan Birem Bayeun yang memiliki luas wilayah sebesar 253,68 KM² dengan ibukotanya Birem Rayeuk dengan jumlah penduduknya berdasarkan data tahun 2015 sebanyak 21.730 jiwa yang tersebar di 27 Gampong dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 8.441 KK. Adapun daftar nama-nama Gampong di Kecamatan Birem Bayeun adalah : Afdeling II Bukit, Alue Buloh, Alue Canang, Alue Drien, Alue Gadeng Gampong, Alue Gadeng Sa, Alue Nyamok, Alue Sentang, Alue Teh, Aramiah, Bayeun, Benteng, Birem Rayeuk, Blang Tualang, Buket Seulemak, Buket Tiga, Jambo Labu, Keude Birem, Keumuning Hulu,

⁶⁰ Kecamatan Info 2016_Database Litbang_Bappeda_Kab. Aceh Timur DSO_ADMIN_Aceh Timur Info. Hal 8

Merboub Dua, Paya Bili Dua, Paya Bili Sa, Paya Peulawi, Paya Rambong, Paya Tampah, Perk. Alue Gadeng Dua, Peutow.

4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Birem Bayeun

Visi :

Terciptanya pelayanan yang prima bagi masyarakat.

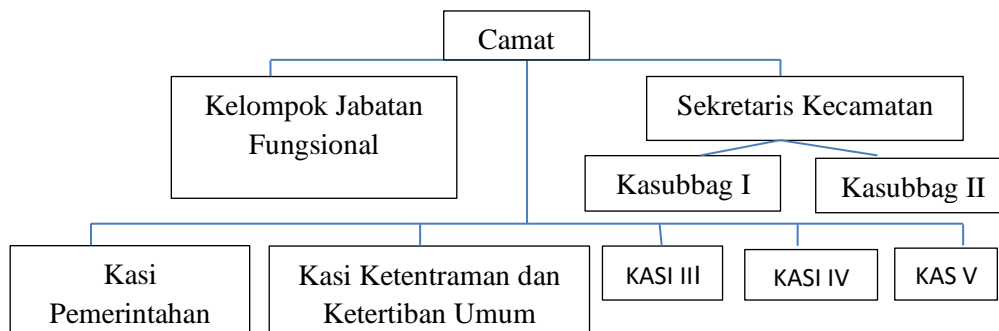
Misi :

1. Meningkatkan kinerja pegawai dan menciptakan sistem administrasi yang baik serta membenahi sarana infrastruktur pelayanan.
2. Membangun komunitas dan koordinasi antara muspika dengan seluruh unsur masyarakat.
3. Menyerap aspirasi masyarakat mengenai hal-hal di bidang agama, pemerintahan, pembangunan, sosial kemasyarakatan dan lain-lain.

Adapun struktur umum pada Kecamatan Birem Bayeun seperti pada bagan dibawah ini.

4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Birem Bayeun

Adapun struktur umum pada Kecamatan Birem Bayeun seperti pada bagan dibawah ini



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Birem Bayeun

4.1.4 Kondisi Sosial Ekonomi di Kecamatan Birem Bayeun

Pekerjaan masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun sebagian besar adalah petani, wiraswasta, karyawan BUMN, PNS, Guru dan lain-lain. Untuk jenjang pendidikan mulai dari SD, SMP, SMA dan banyak juga yang lulusan sarjana. Kecamatan Birem Bayeun adalah termasuk wilayah yang sudah berkembang, jika dilihat dari segi pendidikan dan perekonomian Kecamatan Birem Bayeun sudah maju. Seiring dengan perkembangan zaman dan kecanggihan teknologi yang ada saat ini, bagi masyarakat Kecamatan Birem Bayeun yang bekerja sebagai petani, wiraswasta, karyawan BUMN, PNS, guru, mereka memerlukan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* untuk melakukan segala jenis transaksi keuangan setiap harinya., maka dari itu masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun sudah cukup *update* dalam penggunaan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*.

4.2 Karakteristik Responden

Responden dari penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* di Kecamatan Birem Bayeun. Gambaran umum profil responden disajikan dalam beberapa tabel berikut:

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin yang menggunakan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* adalah:

Tabel 4.1
Karakteristik Jenis Kelamin Responden

| No | Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase |
|-----------------|---------------|----------------|------------|
| 1 | Laki – laki | 52 | 54,1% |
| 2 | Wanita | 44 | 45,8% |
| Total Responden | | 96 | 100% |

Sumber: Data primer tahun 2022

Dilihat dari Tabel 4.1 di atas terlihat bahwa kekuatan laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan. 52 orang atau 54,2% dari 96 responden adalah Laki-laki dan 44 orang atau 45,8% adalah perempuan. Jika dibandingkan dengan perempuan, mayoritas responden penelitian produk *ATM, SMS Banking* dan *Mobile Banking* ini adalah laki-laki.

2. Karakteristik Usia Responden

Tabel 4.2
Karakteristik Usia Responden

| No | Usia | Jumlah (Orang) | Presentase (%) |
|-----------------|---------------|----------------|----------------|
| 1. | <20 Tahun | 2 | 2,08% |
| 2. | 21 – 30 Tahun | 42 | 43,75% |
| 3. | 31 – 40 Tahun | 40 | 41,67% |
| 4. | >40 Tahun | 12 | 12,5% |
| Total Responden | | 96 | 100% |

Sumber : Data Primer tahun 2022

Berdasarkan komposisi presentase pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah yang berusia 21 hingga 30 tahun berjumlah 36 dari 96 responden penelitian ini atau 43,75 persen.

3. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.3
Gambaran Pendidikan Responden

| No | Pendidikan | Jumlah (Orang) | Presentase (%) |
|-----------------|------------|----------------|----------------|
| 1. | SD | 1 | 1,04% |
| 2. | SMP | 2 | 2,08% |
| 3. | SMA | 47 | 48,96% |
| 4. | Sarjana | 46 | 47,92% |
| Total Responden | | 96 | 100% |

Sumber: Data primer tahun 2022

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 4.3 sebelumnya, pendidikan terakhir SD sebanyak 1 nasabah (1,04%), pendidikan terakhir SMP sebanyak 2 nasabah (2,08%), pendidikan terakhir SMA sebanyak 47 nasabah (48,96%), dan pendidikan terakhir sarjana sebanyak 46 nasabah (47,92%).

5. Karakteristik Pekerjaan Responden

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Presentase (%) |
|-----------------|---------------|----------------|----------------|
| 1. | Karyawan BUMN | 10 | 10,41% |
| 2. | Wiraswasta | 27 | 28,13% |
| 3. | Guru | 25 | 26,04% |
| 4. | PNS | 13 | 13,54% |
| 5. | Lain-lain | 21 | 21,88% |
| Total Responden | | 96 | 100% |

Sumber: Data primer tahun 2022

Pada tabel 4.4 diketahui dari 96 responden pada Kecamatan Birem Bayeun yang bekerja sebagai wiraswasta lebih dominan. Dengan

rinciannya adalah: responden yang pekerjaannya sebagai karyawan BUMN sebanyak 10 nasabah (10,41%), responden yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 27 nasabah (28,13%), responden yang pekerjaannya sebagai guru sebanyak 25 nasabah (26,04%), responden yang pekerjaannya sebagai PNS sebanyak 13 nasabah (13,54%), dan responden dengan pekerjaan lain – lainnya sebanyak 21 nasabah (21,88%)

6. Karakteristik Bank Yang Digunakan Responden

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Bank Yang Digunakan

| No | Bank | Jumlah (Orang) | Persentase |
|-----------------|------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Bank Aceh Syariah | 42 | 43,75% |
| 2 | Bank Syariah Indonesia | 54 | 56,25% |
| Total Responden | | 96 | 100% |

Sumber: Data primer tahun 2022

Pada tabel 4.5 diketahui dari 96 responden pada Kecamatan Birem Bayeun yang menggunakan Bank Syariah Indonesia lebih dominan. Dengan rinciannya adalah: responden yang menggunakan bank Bank Aceh Syariah sebanyak 42 nasabah (43,75%) dan responden yang menggunakan Bank Syariah Indonesia sebanyak 54 nasabah (56,25%).

4.3 Analisis Deskriptif Kuantitatif

Disajikan deskripsi data dan gambaran tentang karakteristik data variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai standar deviasi, rata-rata, maksimum, dan minimum, serta jumlah data yang dianalisis, akan ditentukan oleh fungsi deskripsi data. Nilai statistic deskriptif untuk masing-masing variabel disajikan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| ATM | 96 | 23 | 30 | 28,04 | 2,195 |
| SMS Banking | 96 | 13 | 20 | 17,55 | 1,589 |
| Mobile Banking | 96 | 24 | 30 | 28,51 | 2,371 |
| Kepuasan Nasabah | 96 | 42 | 60 | 55,15 | 4,568 |
| Valid N (listwise) | 96 | | | | |

Berdasarkan tabel 4.6 nilai minimum dan maksimum untuk ATM masing-masing adalah 23 dan 30, dengan rata-rata sebesar 28,04 dan standar deviasi masing-masing 2,195. Nilai minimum dan maksimum untuk *SMS Banking* adalah sebesar 13 dan 20 dengan standar deviasi 1,589 dan nilai rata-rata sebesar 17,55. Nilai minimum dan maksimum untuk *Mobile Banking* masing-masing adalah 24 dan 30 dengan standar deviasi 2,371 dan nilai rata-rata sebesar 28,51. Kepuasan pelanggan memiliki nilai antara 42 dan 60, dengan rata-rata 55,15 dan standar deviasi 4,568.

4.4 Analisis Frekuensi Persepsi Responden

Jumlah dan frekuensi tanggapan dari masing-masing 96 responden diperiksa. Masing-masing dari 28 pertanyaan, yang dapat diinterpretasikan menurut lamanya kelas, membutuhkan skor rata-rata untuk setiap variabel. Tabel 4.7 memberikan interpretasi nilai rata-rata dari jawaban yang diberikan oleh responden.⁶¹

⁶¹ Sudjana, Metode *Statistika Edisi Terbaru*. (Bandung : PT. Tarsito, 2014) h. 47

Tabel 4.7
Intrepretasi Nilai Rata-rata Tanggapan Responden

| Nilai | Keterangan |
|--------------|-------------------|
| 1,00 – 1,79 | Sangat Tidak Baik |
| 1,80 – 2,59 | Tidak Baik |
| 2,60 – 3,39 | Kurang Baik |
| 3,40 – 4,19 | Baik |
| 4,20 – 5,00 | Sangat Baik |

Sumber: Sudjana (2014:47)

4.4.1 Sebaran Tanggapan Layanan ATM, SMS Banking, Mobile Banking dari Responden

Responden diberikan pilihan alternative jawaban untuk setiap pertanyaan, dengan skor mulai dari sangat setuju (skor satu) hingga sangat tidak setuju (skor lima). Tanggapan masing-masing responden ditampilkan pada tabel 4.8 berikut yang menunjukkan tinggi rendahnya tanggapan responden terhadap pertanyaan.

Tabel 4.8
Sebaran Tanggapan Responden Terhadap Layanan ATM

| No | Pertanyaan | ST | TS | KS | S | SS | Rata-rata |
|-----------|---|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. | Keadaan mesin ATM yang berfungsi dengan baik membuat saya puas. | | | | 20 | 76 | 4,79 |
| 2 | Saya merasa puas memperoleh bukti laporan (bukti cetak ataupun ditampilkan pada layar ATM) setelah melakukan transaksi | | | | 21 | 75 | 4,78 |

| No | Pertanyaan | ST S 1 | TS 2 | KS 3 | S 4 | SS 5 | Rata- rata |
|--------------------|--|--------------|-----------|-----------|------------|------------|---------------|
| 3. | Saya merasa puas bahwa tidak ada gangguan pada jaringan selama transaksi saat ini. | | | 7 | 38 | 51 | 4,46 |
| 4. | ATM yang letaknya strategis dan mudah di jangkau membuat saya puas. | | 1 | 4 | 25 | 66 | 4,625 |
| 5. | Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia dimesin ATM yang sesuai dengan kebutuhan | | | 2 | 31 | 63 | 4,64 |
| 6. | Penarikan tunai langsung dari ATM yang selalu cepat membuat saya puas. | | | 2 | 20 | 74 | 4,75 |
| Total | | 0 | 1 | 15 | 155 | 405 | |
| Presentase | | 0% | 0,20 % | 3,13 % | 32,29 % | 84,38 % | |
| Rata-rata Kepuasan | | | | | | | 4,72 |

Sumber : Data Primer Tahun (2022) (N = 96)

Tanggapan responden terhadap indikator variabel penelitian yang berhubungan dengan ATM ditunjukkan pada tabel 4.8 secara umum, tidak ada tanggapan terhadap pertanyaan kuesioner yang sangat tidak ada tanggapan terhadap pertanyaan kuesioner yang sangat tidak menyenangkan. Sementara itu, 0,20 persen responden menyatakan tidak setuju, 3,13 persen menyatakan tidak setuju, 32,29 persen menyatakan setuju, dan 84,38 persen menyatakan sangat setuju. Dengan skor rata-rata 4,72 untuk variabel ATM, dapat dijelaskan bahwa mayoritas responden menjawab setuju. Seluruh responden memberikan tanggapan “sangat baik” terhadap variabel ATM, sesuai temuan tersebut.

Tabel 4.8 juga mengungkapkan bahwa pertanyaan tentang gangguan jaringan saat melakukan transaksi berjalan memiliki skor rata-rata terendah 4,46 pertanyaan tentang mesin ATM yang strategis dan mudah dijangkau memiliki skor tertinggi 4,625, dan pertanyaan tentang keadaan mesin ATM yang beroperasi dengan baik memiliki skor tertinggi.

Tabel 4.9
Sebaran Tanggapan Responden Terhadap Layanan *SMS Banking*

| No | Pertanyaan | STS 1 | TS 2 | KS 3 | S 4 | SS 5 | Rata-rata |
|--------------------|--|----------|---------|---------|------------|------------|-----------|
| 1. | Transaksi dengan <i>SMS Banking</i> dapat diakses dimana saja membuat saya puas. | | | 2 | 41 | 53 | 4,53 |
| 2 | Saya puas dengan rasa aman dalam melakukan bertransaksi melalui <i>SMS Banking</i> | | | 3 | 61 | 32 | 4,30 |
| 3. | Saya puas dengan kemudahan <i>SMS Banking</i> dalam melakukan berbagai macam transaksi | | | 4 | 59 | 33 | 4,30 |
| 4. | Biaya pulsa yang lebih terjangkau membuat saya puas. | | | 5 | 45 | 46 | 4,43 |
| Total | | 0 | 0 | 14 | 206 | 164 | |
| Presentase | | 0% | 0 % | 2,92% | 42,92 % | 34,17 % | |
| Rata-rata Kepuasan | | | | | | | 4,39 |

Sumber : Data Primer Tahun (2022) (N = 96)

Tanggapan responden terhadap indikator variabel yang berhubungan dengan penelitian *SMS Banking* disajikan pada Tabel 4.9. secara umum, tidak ada tanggapan terhadap pertanyaan kuesioner yang sangat tidak menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sementara itu, 2,92 persen responden menyatakan tidak setuju, 42,92 persen menyatakan setuju, dan 34,17% menyatakan sangat setuju. Fakta bahwa rata-rata responden menjawab “ya” terhadap variabel *SMS Banking* dan memberikan skor 4,39 dapat dijelaskan berdasarkan hasil tersebut, “sangat baik” merupakan respon yang diberikan oleh semua orang menanggapi variabel *SMS Banking*.

Berdasarkan Tabel 4.9 juga mengungkapkan pertanyaan tentang seberapa aman menggunakan *SMS Banking* untuk bertransaksi, dengan skor rata-rata 4,30, dan pertanyaan tentang seberapa mudah menggunakan *SMS Banking* untuk berbagai transaksi, dengan skor rata-rata 4,30 memperoleh skor terendah, sedangkan pertanyaan tentang bagaimana *SMS Banking* dapat digunakan untuk bertransaksi karena dapat diakses dari mana saja mendapat skor tertinggi.

Tabel 4.10

Sebaran Tanggapan Responden Terhadap Layanan *Mobile Banking*

| No | Pertanyaan | ST S 1 | TS 2 | KS 3 | S 4 | SS 5 | Rata- rata |
|----|---|--------------|---------|---------|--------|---------|---------------|
| 1. | Saya merasa puas dengan layanan <i>Mobile Banking</i> yang praktis saat digunakan | | | | 19 | 77 | 4,80 |
| 2 | Saya merasa puas dengan privasi pada layanan <i>Mobile Banking</i> | | | | 21 | 75 | 4,78 |
| 3. | Saya merasa puas dengan layanan <i>Mobile Banking</i> yang memberikan | | | | 24 | 72 | 4,75 |

| No | Pertanyaan | ST S 1 | TS 2 | KS 3 | S 4 | SS 5 | Rata- rata |
|--------------------|--|--------------|---------|-----------|-----------|------------|---------------|
| | pelayanan sesuai yang dijanjikan | | | | | | |
| 4. | Saya merasa puas dengan tampilan aplikasi <i>Mobile Banking</i> yang didesain secara jelas dan menarik | | | | 23 | 73 | 4,76 |
| 5. | Saya merasa puas dengan layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi | | | 1 | 28 | 67 | 4,69 |
| 6. | Saya puas dengan sistem online pada aplikasi <i>Mobile Banking</i> dalam melakukan berbagai transaksi | | | 1 | 24 | 71 | 4,73 |
| Total | | 0 | 0 | 2 | 139 | 435 | |
| Presentase | | | | 0,42 % | 28,9 6 | 90,63 % | |
| Rata-rata Kepuasan | | | | | | | 4,75 |

Sumber : Data Primer Tahun(2022) (N = 96)

Tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap tabel 4.10 tanda-tanda pemeriksaan faktor yang berhubungan dengan *Mobile Banking*. Secara umum, tidak ada tanggapan terhadap pertanyaan kuesioner yang sangat tidak menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sementara itu, 0,42 persen responden menyatakan tidak setuju, 28,96 persen menyatakan setuju, dan 90,63 persen menyatakan sangat setuju. Skor rata-rata sebesar 4,75 untuk variabel *Mobile Banking* yang menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dapat dijelaskan. Variabel *Mobile Banking* mendapatkan respon “sangat baik” dari seluruh responden, sesuai temuan tersebut.

Tabel 4.10 juga menunjukkan bahwa pertanyaan tentang layanan yang dapat dihubungi melalui *contact center* memiliki skor rata-rata terendah 4,69, pertanyaan tentang system online pada aplikasi *Mobile Banking* untuk melakukan berbagai transaksi memiliki skor rata-rata tertinggi 4,73, dan

pertanyaan tentang layanan *Mobile Banking* praktis saat digunakan memiliki skor rata-rata tertinggi.

4.4.2 Sebaran Tanggapan Kepuasan Nasabah dari Responden

Tabel 4.11

Sebaran Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

| No | Pertanyaan | STS 1 | TS 2 | KS 3 | S 4 | SS 5 | Rata-rata |
|--------------------|--|----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|
| 1. | Saya merasa puas menggunakan layanan ATM | | | | 19 | 77 | 4,80 |
| 2. | Saya sangat terbantu dengan adanya layanan ATM | | | | 21 | 75 | 4,78 |
| 3. | Saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan ATM | | | | 25 | 71 | 4,74 |
| 4. | Menurut saya layanan ATM telah memenuhi harapan selaku nasabah | | | 4 | 23 | 69 | 4,68 |
| 5. | Saya merasa puas menggunakan layanan SMS <i>banking</i> | | | 4 | 42 | 50 | 4,48 |
| 6. | Saya sangat terbantu dengan adanya layanan SMS <i>banking</i> | | | 3 | 48 | 45 | 4,44 |
| 7. | Saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan SMS <i>banking</i> | | 1 | 17 | 36 | 42 | 4,24 |
| 8. | Menurut saya layanan SMS <i>banking</i> telah memenuhi harapan selaku nasabah | | | 13 | 43 | 40 | 4,28 |
| 9. | Saya merasa puas menggunakan layanan <i>Mobile banking</i> | | | 3 | 26 | 67 | 4,67 |
| 10. | Saya sangat terbantu dengan adanya layanan <i>Mobile banking</i> | | | | 28 | 68 | 4,70 |
| 11. | Saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan <i>Mobile banking</i> | | | | 26 | 70 | 4,73 |
| 12. | Menurut saya layanan <i>Mobile banking</i> telah memenuhi harapan selaku nasabah | | | 1 | 26 | 69 | 4,70 |
| Total | | 0 | 1 | 45 | 363 | 743 | |
| Presentase | | 0% | 0,21 % | 9,38 % | 75,6 3% | 154,8 % | |
| Rata-rata Kepuasan | | | | | | | 4,60 |

Sumber : Data Primer Tahun (2022) (N = 96)

Reaksi responden terhadap tanda-tanda faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada variabel-variabel tersebut, seperti terlihat pada tabel 4.11. secara umum, tidak ada tanggapan terhadap pertanyaan survei yang sangat tidak menyenangkan. Sejumlah 0,21 persen responden menyatakan tidak setuju, 9,38 persen menyatakan tidak setuju, 75,63 persen menyatakan setuju, dan 254,8% menyatakan sangat setuju. Dengan skor rata-rata 4,60 pada variabel Kepuasan Nasabah, terlihat bahwa mayoritas responden sangat setuju dengan pertanyaan tersebut. Seluruh responden memberikan tanggapan “Sangat Baik” terhadap variabel Kepuasan Nasabah, sesuai temuan tersebut.

Berdasarkan tabel 4.11, pertanyaan “saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan *SMS Banking*” memiliki skor rata-rata terendah sebesar 4,24, pertanyaan “Layanan *SMS Banking* yang telah memenuhi harapan sebagai nasabah” memiliki skor rata-rata tertinggi 4,28, dan pertanyaan “puas menggunakan layanan ATM” memiliki skor rata-rata tertinggi.

4.5 Hasil Uji Validitas

SPSS versi 20.0 digunakan untuk memvalidasi data secara statistic yang digunakan dalam penelitian ini. Setiap item pertanyaan dilakukan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya bagi responden. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau P-Value kurang dari 5% alpha, maka pertanyaan dianggap valid. Tabel 4.12 menampilkan hasil validitas dari penelitian ini.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel X

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | P-value | Keterangan |
|----------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------|-------------------|
| X1.1 | 0,735 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X1.2 | 0,712 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X1.3 | 0,409 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X1.4 | 0,554 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X1.5 | 0,574 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X1.6 | 0,767 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X2.1 | 0,624 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X2.2 | 0,535 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X2.3 | 0,523 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X2.4 | 0,286 | 0,202 | 0,005 | Valid |
| X3.1 | 0,825 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X3.2 | 0,774 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X3.3 | 0,764 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X3.4 | 0,730 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X3.5 | 0,679 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| X3.6 | 0,715 | 0,202 | 0,000 | Valid |

Sumber : Data Primer Tahun (2022)

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Y

| Item Pertanyaan | r_{hitung} | r_{tabel} | P-value | Keterangan |
|----------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------|-------------------|
| Y.1 | 0,845 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.2 | 0,737 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.3 | 0,749 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.4 | 0,586 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.5 | 0,574 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.6 | 0,614 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.7 | 0,407 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.8 | 0,492 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.9 | 0,668 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.10 | 0,747 | 0,202 | 0,005 | Valid |

| | | | | |
|------|-------|-------|-------|-------|
| Y.11 | 0,741 | 0,202 | 0,000 | Valid |
| Y.12 | 0,732 | 0,202 | 0,000 | Valid |

Sumber : Data Primer Tahun (2022)

Disimpulkan dari tabel 4.12 dan tabel 4.13 semua pertanyaan dan masing-masing variabel dinyatakan valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan kuesioner penelitian semuanya dapat dianggap layak sebagai alat untuk mengukur data penelitian.

4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Dalam penelitian uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi suatu kuesioner sebagai indikator suatu variabel. Jika tanggapan survei konsisten dari waktu ke waktu, maka kuesioner dapat dianggap dapat diandalkan. Dalam uji statistic, *cronbach alpha* digunakan untuk menentukan apakah suatu variabel dapat diandalkan. Kriteria yang digunakan adalah:

1. Pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel dapat diandalkan jika *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.
2. Pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel tidak reliabel jika *cronbach alpha* kurang dari 0,60.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Jumlah Item | Combach Alpha | Nilai Kritis Combach Alpha | Keterangan |
|-------------------------|-------------|---------------|----------------------------|------------|
| Kepuasan Nasabah (Y) | 12 | 0,944 | 0,600 | Reliabel |
| ATM (X1) | 6 | 0,938 | 0,600 | Reliabel |
| <i>SMS Banking</i> (X2) | 4 | 0,935 | 0,600 | Reliabel |

| Variabel | Jumlah Item | Cronbach Alpha | Nilai Kritis Cronbach Alpha | Keterangan |
|----------------------------|-------------|----------------|-----------------------------|------------|
| <i>Mobile Banking (X3)</i> | 6 | 0,938 | 0,600 | Reliabel |

Sumber : Data Primer Tahun (2022)

Nilai *cronbach alpha* setiap variabel lebih besar dari 0,60 dalam uji reliabilitas penelitian ini, menunjukkan bahwa semuanya reliabel. Berdasarkan tabel 4.14, nilai *cronbach alpha* variabel kepuasan nasabah (Y) adalah 0,944, ATM (X1) memiliki nilai 0,93, SMS Banking (X2) memiliki nilai 0,935 dan Mobile Banking (X3) memiliki nilai 0,938.

4.7 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel berdistribusi normal atau tidak, uji *kolmogorov-smirnov* adalah uji statistic yang digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Hasil uji *kolmogorov-smirnov* disajikan pada tabel 4.15 dibawah ini :

Tabel 4.15
Uji Kolmogorov-Smirnov

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 96 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0E-7 |
| | Std. Deviation | 3,30585553 |
| | Absolute | ,083 |
| Most Extreme Differences | Positive | ,083 |
| | Negative | -,081 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,808 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,530 |

Sumber : Data primer Tahun (2022)

Nilai signifikan $0,530 > 0,05$, diperoleh dari tabel 4.15 yang menunjukkan bahwa distribusi data berdistribusi normal, dan penelitian dapat dilanjutkan ke tahap analisis regresi.

4.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas ini diarahkan untuk melihat apakah model kekambuhan melacak hubungan antara faktor-faktor bebas (otonom). Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Varian Inflation Faktor* (VIF). Dengan asumsi nilai $VIF < 10$, ada masalah multikolinearitas. Nilai VIF berikut berasal dari perhitungan data berikut ini :

Tabel 4.16
Uji Multikolinearitas

| Variabel | VIF | Tolerance | Keterangan |
|-----------------------|-------|-----------|---------------------------------|
| ATM | 2,153 | 0,464 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |
| <i>SMS Banking</i> | 1,208 | 0,828 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |
| <i>Mobile Banking</i> | 2,061 | 0,485 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |

Sumber : Data primer Tahun (2022)

Hal ini dapat dilihat dari hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.16 yang semuanya *Varian Inflation Faktor* (VIF) dibawah 10 dan nilai Resistance dibawah 1, sehingga dapat diduga tidak ada efek samping dari multikolinearitas, untuk lebih spesifik hubungan antara faktor-faktor bebas.

4.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah berbagai residual pengamatan model regresi memiliki varian yang tidak merata. Adapun kriteria Uji Heteroskedastisitas sebagai berikut :

1. Jika tingkat signifikansi $> 0,05$ maka kesimpulannya tidak terjadi tanda-tanda Heteroskedastisitas
2. Dengan tingkat signifikansi $< 0,05$ maka kesimpulannya terjadi gejala Heteroskedastisitas

Tabel. 4.17
Uji Heteroskedastisitas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | ,064 | ,054 | | 1,176 | ,242 |
| 1 ATM | ,002 | ,002 | ,114 | ,748 | ,456 |
| SMS Banking | ,000 | ,003 | -,017 | -,146 | ,884 |
| Mobile Banking | -,002 | ,002 | -,158 | -1,062 | ,291 |

Sumber : Data Primer Tahun (2022)

Dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi ATM (X_1), *SMS Banking* (X_2), *Mobile Banking* (X_3) semuanya lebih besar dari 0,05 seperti terlihat pada tabel 4.17 diatas.

4.8 Hasil Uji Hipotesis

4.8.1 Hasil Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda berdasarkan pengolahan data SPSS Versi 20.0 di bawah ini :

Tabel. 4.18
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 9,135 | 5,087 | | 1,796 | ,076 |
| 1 ATM | ,731 | ,230 | ,351 | 3,174 | ,002 |
| SMS BANKING | ,624 | ,238 | ,217 | 2,618 | ,010 |
| MOBILE BANKING | ,510 | ,209 | ,265 | 2,445 | ,016 |

Sumber : Data Primer Tahun (2022)

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui model regresi sebagai berikut :

$$Y = 9.135 + 0.731X_1 + 0.624X_2 + 0.510X_3$$

Berikut ini adalah bagaimana model regresi harus diuraikan :

1. Variabel ATM memiliki koefisien regresi sebesar 0,731% jika ATM ditingkatkan sebesar 100%. Hal ini berarti bahwa ATM berpengaruh nyata terhadap pemenuhan kebutuhan dengan koefisien sebesar 0,731..
2. Variabel *SMS Banking* memiliki koefisien regresi sebesar 0,624 yang menunjukkan bahwa kepuasan akan meningkat sebesar 62,4% jika *SMS Banking* meningkat sebesar 100%. Dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,624, hal ini menunjukkan bahwa *SMS Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
3. Variabel *Mobile Banking* memiliki koefisien regresi sebesar 0,510 yang menunjukkan bahwa kepuasan akan meningkat sebesar 51% jika *Mobile Banking* meningkat sebesar 100%. Dengan koefisien

jalur sebesar 0,510, hal ini menunjukkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

4.8.2 Uji Determinan

Hasil uji Determinan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.19
Hasil Uji Determinan

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,690 ^a | ,476 | ,459 | 3,35932 |

Sumber : Data Primer Tahun (2022)

Nilai R squer seperti terlihat pada tabel 4.19 adalah sebesar 0,459 atau 45,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ATM, *SMS Banking*, dan *Mobile Banking* mampu menjelaskan 69% variabel Kepuasan Nasabah sedangkan variabel lain tidak termasuk dalam penelitian ini.

Koefesien determinan menggambarkan interaksi antara variabel independen dan dependen. Koefesien determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,690 atau 69%. Dapat disimpulkan bahwa variabel ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* hanya mempengaruhi 69% dari seluruh variabel kepuasan nasabah.

4.8.3 Uji F (Uji Simultan)

Seperti terlihat pada tabel 4.20 dibawah ini, uji statistic berdasarkan pengolahan data dapat digunakan untuk melakukan Uji F.

Tabel 4.20
Hasil Uji Simultan

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Regression | 943,734 | 3 | 314,578 | 27,876 | ,000 ^b |
| Residual | 1038,225 | 92 | 11,285 | | |
| Total | 1981,958 | 95 | | | |

Sumber : Data Primer Tahun (2022)

Nilai F hitung diketahui 27,876 sesuai tabel 4.20. sedangkan F tabel memiliki nilai 2,70. Jika F hitung lebih besar dari F tabel maka variabel variabel ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.8.4 Uji T (Uji Parsial)

Uji T (Uji Parsial) dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik berdasarkan pengolahann data menggunakan SPSS sebagaimana disajikan pada tabel 4.21 berikut :

Tabel 4.21
Hasil Uji Parsial

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 9,135 | 5,087 | | 1,796 | ,076 |
| ATM | ,731 | ,230 | ,351 | 3,174 | ,002 |
| SMS BANKING | ,624 | ,238 | ,217 | 2,618 | ,010 |
| MOBILE BANKING | ,510 | ,209 | ,265 | 2,445 | ,016 |

Sumber : Data Primer Tahun (2022)

Interprestasi model regresi berikut didasarkan pada tabel 4.21 diatas.

1. Pengaruh kualitas layanan ATM terhadap kepuasan nasabah.

H_a^1 : Berdasarkan Hipotesis pertama, nilai t untuk pengaruh ATM

terhadap Kepuasan Nasabah adalah 3,174 dan t_{tabel} adalah 1,986. Selain itu, probabilitas yang dihitung adalah $0,002 < 0,05$, menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan dan menerima H_a^1 . Nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Menunjukkan bahwa ATM berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.

2. Pengaruh kualitas layanan *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah.

H_a^1 : Berdasarkan hipotesis kedua, nilai t untuk pengaruh *SMS Banking* terhadap Kepuasan Nasabah adalah 2,618, dan t tabel adalah 1,986. Selain itu, nilai probabilitas yang dihitung untuk t hitung $> t$ tabel adalah $0,01 < 0,05$, menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan dan menerima H_a^2 menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun meningkat melalui *SMS Banking*.

3. Pengaruh kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah

H_a^1 : Berdasarkan hipotesis ketiga, nilai t untuk pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah adalah sebesar 2,445, dan nilai t tabel sebesar 1,986. Selain itu, nilai probabilitas yang dihitung untuk t hitung $> t$ tabel adalah $0,016 < 0,05$, menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan dan menerima H_a^3 , menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun meningkat secara signifikan melalui *Mobile Banking*.

4.9 Pembahasan

1. Pengaruh kualitas layanan ATM terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat dampak yang luar biasa dari kualitas administrasi ATM terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun. Uji parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM ditemukan t_{hitung} 3,174 (positif), dan t_{tabel} 1,986 memiliki nilai yang lebih kecil dari t_{hitung} . Selain itu, nilai probabilitas yang dihitung adalah $0,002 < 0,05$. Jika H_a^1 diterima, maka variabel ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.

Penelitian ini menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap layanan ATM dengan kepuasan nasabah. Karena jika dilihat pada kondisi sosial ekonominya masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun dari semua kalangan sangat membutuhkan ATM karena pengoperasian ATM ini sangat mudah. Dengan adanya ATM bias dilakukan tarik tunai kapan pun tanpa harus mengantri di bank, hal tersebut membuat masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun puas dengan adanya layanan ATM.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diana Grace yang menunjukkan bahwa terdapat hasil yang sama yaitu layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh kualitas layanan SMS Banking terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan *SMS Banking*. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa layanan *SMS Banking* memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,618 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,986, maka nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2,618 > 1,986$). Begitu juga dengan nilai probabilitas yang ditentukan sebesar $0,01 < 0,05$, maka H_a^2 diterima dan pada saat itu variabel *SMS Banking* secara fundamental mempengaruhi kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.

Hipotesis kedua yang menyatakan ada beberapa pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun. Ini karena dari kondisi sosial ekonomi masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun sudah semakin *update* dalam mencari informasi ditambah lagi dengan adanya *SMS Banking* membuat masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun semakin mudah melakukan berbagai transaksi keuangan. Selain itu *SMS Banking* sangat mudah dan praktis karena bias dilakukan dimana saja dan lebih efisien karena tidak harus terkoneksi dengan internet terutama di daerah yang jaringan internetnya kurang memadai.

Konsekuensi dari penelitian ini sesuai dengan efek samping dari eksplorasi masa lalu yang diarahkan oleh Agus Yan Praptasany yang menunjukkan bahwa terdapat hasil yang serupa, khususnya layanan *SMS Banking* mempengaruhi kepuasan nasabah.

3. Pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun

Kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun sesuai dengan hipotesis ketiga. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa *Mobile Banking* memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,445 yang bernilai positif dan t_{tabel} sebesar 1,986 yang lebih kecil dari nilai t_{hitung} ($2,445 > 1,986$), selain itu variabel *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun dibuktikan dengan nilai probabilitas hitungnya sebesar $0,016 < 0,05$ yang menerima H_a^3 .

Hipotesis ketiga ini menyatakan ada beberapa pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun di karenakan jika dilihat dari kondisi sosial ekonomi masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun saat ini dari segala jenis pekerjaan sangat membutuhkan *Mobile Banking* karena serba online menjadikan segala transaksi keuangan jauh lebih praktis dan mudah. Transaksi menggunakan *Mobile Banking* juga bias dilakukan dimana saja, selain itu fitur dalam aplikasi *Mobile Banking* sudah lengkap dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran PPOB (payment point online banking), BPJS (badan penyelenggara jaminan social), pajak, pulsa dan lain-lain. Oleh sebab itu masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun sangat puas dengan layanan *Mobile Banking*.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Andika Febrianta yang menunjukkan hal yang sama yaitu *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh kualitas layanan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun

Berdasarkan hipotesis keempat, kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*. Dengan nilai kepentingan $0,000 < 0,05$. Temuan penelitian membawa kita pada kesimpulan bahwa kualitas layanan kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun ditingkatkan dengan menggabungkan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*. Oleh ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*. Tiga factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Sebaliknya, 31% sisanya dijelaskan oleh variabel tambahan yang tidak termasuk dalam model persamaan yang telah disebutkan sebelumnya.

Berdasarkan hipotesis keempat, kepuasan nasabah secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*, karena jika dilihat dari kondisi social ekonomi bagi masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun yang bekerja sebagai PNS, guru, karyawan BUMN, wiraswasta dan petani yang berpenghasilan tinggi mereka memerlukan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* untuk melakukan berbagai macam transaksi keuangan setiap harinya, maka dari itu masyarakat di Kecamatan Birem Bayeun sudah cukup update dalam penggunaan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*.

Temuan ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novander dan Andika Febrianta yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan menguntungkan terhadap kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Di Kecamatan Birem Bayeun, kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif oleh kualitas ATM, kualitas ATM ditemukan memiliki nilai t_{hitung} 3,174 yang merupakan hasil positif, dan nilai t_{tabel} 1,986 yang lebih kecil t_{hitung} 3,174 > 1,986. Selain itu, nilai yang ditentukan sebesar $0,002 < 0,05$ yang ditetapkan jika H_a^1 diterima, maka variabel ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.
2. Di Kecamatan Birem Bayeun, kualitas layanan *SMS Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa layanan *SMS Banking* memiliki nilai t_{hitung} positif sebesar 2,618 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,986, dimana nilai tersebut lebih kecil dari t_{hitung} (2,618 > 1,986) selain itu, nilai yang ditentukan sebesar $0,01 < 0,05$ yang ditetapkan kemungkinan, menyiratkan dampak luar biasa dan menerima H_a^2 , maka pada saat itu, variabel *SMS Banking* pada dasarnya mempengaruhi kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.
3. Di Kecamatan Birem Bayeun Kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil

penelitian secara parsial, *Mobile Banking* memiliki nilai t_{hitung} positif sebesar 2,445 dan nilai t_{tabel} negative sebesar sebesar 1,986, keduanya lebih kecil dari nilai t_{hitung} ($2,445 > 1,986$) selain itu, di Kecamatan Birem Bayeun variabel *Mobile Banking* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, sesuai dengan nilai yang probabilitas dihitung $0,016 < 0,05$ yang menerima H_a^3 .

4. Di Kecamatan Birem Bayeun, layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji F pada perhitungan SPSS 20 menghasilkan F_{hitung} sebesar 27,876 dan P-Value sebesar $0,000 < 0,05$. selain itu, F_{tabel} sebesar 2,70 dihasilkan, yang lebih rendah dari F_{hitung} 27,876 ($27,876 > 2,70$). Berdasarkan temuan penelitian, kombinasi layanan ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* meningkatkan kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun.

5.2 Saran

Saran berikut dibuat oleh penulis sehubungan dengan kesimpulan sebelumnya sebagai berikut :

1. Secara akademis diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukkan untuk kegiatan proses pembelajaran maupun untuk proses penyusunan tugas-tugas, khususnya untuk mahasiswa perbankan syariah, dan diharapkan peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
2. Secara praktis, mengingat ketiga variabel bebas dalam penelitian ini yaitu

ATM, *SMS Banking* dan *Mobile Banking* bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kecamatan Birem Bayeun, maka perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari masing – masing variabel tersebut. Untuk variabel ATM perlu adanya penambahan fitur-fitur di mesin ATM dan pengecekan rutin mesin ATM agar tidak terjadi kendala-kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seperti jaringan dan mesin ATM mengalami gangguan dan bukti cetak transaksi habis. Untuk *SMS Banking* perlu adanya pengurangan biaya pulsa saat transaksi, hal ini dilakukan karena dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam transaksi menggunakan *SMS Banking*. Untuk *Mobile Banking* perlu adanya peningkatan dari sistem keamanan hal ini disebabkan karena *Mobile Banking* rentan diserang penipuan.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tersebut dapat diajukan rekomendasi untuk Kecamatan Birem Bayeun, pada penelitian ini memperlihatkan bahwa perlu adanya rekomendasi pembuatan kotak ATM di wilayah Kecamatan Birem Bayeun sehingga dapat memudahkan masyarakat Kecamatan Birem Bayeun dalam penggunaan ATM. Dan perlu adanya rekomendasi fasilitas jaringan internet terhadap desa-desa yang belum memiliki akses internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Yasin, nasabah pengguna ATM di Kecamatan Birem Bayeun, pada 7 April 2022
- Anugra, Gangga. Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Softwar. *BUDIMAS*, 3(2). 2021
- Basri, Hasan. Pemodelan Regresi Berganda Untuk Data Dalam Studi Kecerdasan Emosional. *Jurnal Kependidikan*, 12(2). 2018
- Eviliyanto. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan Di Kota Surakarta. *Jurnal Edukasi*. 2014
- Fandi,Achmad. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan M-Banking P.T. Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal ekonomi islam*, 2(3), 2019
- Fitria, Annisa Dan Aang Munawar. Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1 (1). 2021
- Febrianta, Andika, dkk. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung. *Jurnal E-Proceeding Of Management*, 3 (3) . 2016
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS regresi* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2013
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Edisi 8*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016
- Grace, Diana, dkk. Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, 3 (1). 2017
- Hayati, Nurul, nasabah pengguna SMS Banking di Kecamatan Birem Bayeun, 7 April 2022
- Hendro, Tri, dkk. *Bank Dan Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*. Yogyakarta:UPP STIM YKPN, 2014
- Ifham,Ahmad. *Ini Lho Bank Syariah*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2015

- Iska Syukri, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta : Fajar Media Press, 2014
- Kasmir. *Manajemen Perbankan* Jakarta : Raja Wali Pers, 2012
- Kecamatan Info 2016_Database Litbang_Bappeda_Kab. Aceh Timur
DSO_ADMIN_Aceh Timur Info.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Bisnis untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*. Jakarta: Erlangga, 2013
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2022
- Muzani, Muhammad Zulmaizar, dkk. Pengaruh Pelayan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo. *Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam*, 4 (1). 2019
- Nurastuti Wiji, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta : Graha Ilmu , 2011
- Nurdin, dkk. pengaruh pelayanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah(studi kasus pada mahasiswa perbankan syariah IAIN Palu. *Jurnal ilmu perbankan dan keuangan syariah*, 2 (1). 2020
- Praptansan, Agus Yan, dkk. Pengaruh Kualitas Layanan SMS Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 4(1). 2015
- Prakosa, Adhi, & Ahsan Sumantika. Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi dan Persepsi Resiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking. *Jurnal manajemen*, 9 (2). 2019
- Prianna, Donni Juni. *Prilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2017
- Purnomo, dkk. Layanan SMS Banking dan Internet Banking Bank Syariah untuk Meningkatkan Customer Experience. *Jurnal EKBIS*, 8 (1). 2020
- Sabirin, Nasabah pengguna Mobile Banking di Kecamatan Birem Bayeun, 7 April 2022
- Santoso, Selamat. *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo : Umpo Press, 2014

- Simarmata, Benget Tua. Strategi Optimalisasi Penggunaan SMS Banking Kepada Nasabah Pada PT Bank Sumut Cabang Simpang Kwala Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 3(2). 2019
- Sudjana , *Metode Statistika Edisi Terbaru*. Bandung : PT. Tarsito, 2014
- Sufren. *Belajar Otodidak SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014
- Sugiono. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : Grafindo, 2018
- Sugiyono. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta, 2014
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif* . Bandung : Alfabeta, 2018
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2014
- Sumarni,Murti. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta : Liberty Yogyakarta, 2011
- Supriono Maryanto, *Buku Pintar Perbankan* Yogyakarta : Andi 2011
- Suryani,Taik. *Manajemen Strategi Bank Di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah*, Jakarta : Prenadamedia Groub, 2017
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan : Teori & aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta : penerbit Andi, 2011
- Syofian,Siregar. *metode penelitian kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*, Jakarta : kencana, 2017
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran jasa :prinsip, penerapan dan penelitian*. Yogyakarta, 2014
- Wiastonu,Agus, dkk. Pengaruh kualitas layanan atm dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada KCP Bank BRI Malang. *jurnal koperasi dan manajemen*, 2 (1). 2021
- Zuheri, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*. Jakarta : Rajawali pers, 2016

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Judul Penelitian :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM, SMS BANKING DAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS KECAMATAN BIREM BAYEUN)

Oleh :

Aryati Samara

A. PETUNJUK PENGISIAN :

- Dimohonkan kesediaan Bapak/ibu untuk membaca dengan baik butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam lembaran berikut ini, kemudian pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat yang anda ketahui dan berikan tanda *checklis* (\surd) pada salah satu jawaban pada kolom yang telah disediakan.
- Instrumen ini hanya untuk tujuan penelitian saja
- Adapun jawaban anda akan dijamin kerahasiaan.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- KS = Kurang Setuju
- TS = Tidak Setuju
- STS = Sangat Tidak Setuju

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

*Boleh tidak di isi

2. Jenis Kelamin

1. Perempuan
2. Laki-laki

3. Umur

1. < 20 tahun
2. 21 – 30 tahun
3. 31 – 40 tahun
4. > 40 tahun

4. Pendidikan Terakhir

1. SD
2. SMP
3. SMA
4. Sarjana

5. Pekerjaan

1. Guru
2. Wiraswasta
3. PNS
4. Karyawan BUMN
5. Petani
6. Lain – lain, sebutkan...

6. Pernah menggunakan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking

1. ya
2. Tidak

7. Bank yang digunakan

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Instrumen Penelitian Kualitas Layanan ATM (X)

| NO | Daftar Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-----------------------------|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| Kualitas Layanan ATM | | | | | | |
| 1 | Keadaan mesin ATM yang berfungsi dengan baik membuat saya puas | | | | | |
| 2 | Saya merasa puas setelah menyelesaikan transaksi, saya menerima bukti laporan yang dapat dicetak atau ditampilkan di layar ATM | | | | | |
| 3 | Saya merasa puas bahwa tidak ada gangguan pada jaringan selama transaksi saat ini | | | | | |
| 4 | ATM yang letaknya strategis dan mudah dijangkau membuat saya puas | | | | | |
| 5 | Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia di mesin ATM yang sesuai dengan kebutuhan | | | | | |
| 6 | Penarikan tunai langsung dari ATM yang selalu cepat membuat saya puas | | | | | |

Instrumen Penelitian Kualitas Layanan SMS Banking (X)

| NO | Daftar Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-------------------------------------|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| Kualitas Layanan SMS Banking | | | | | | |
| 1 | Transaksi dengan <i>SMS Banking</i> dapat diakses dimana saja membuat saya puas | | | | | |
| 2 | Saya puas dengan rasa aman dalam melakukan bertransaksi melalui <i>SMS Banking</i> | | | | | |
| 3 | Saya puas dengan kemudahan <i>SMS Banking</i> dalam melakukan berbagai macam transaksi | | | | | |
| 4 | Biaya pulsa yang dikeluarkan lebih terjangkau membuat saya puas | | | | | |

Instrumen Penelitian Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X)

| NO | Daftar Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | | |
|---|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> | | | | | | |
| 1 | Saya merasa puas dengan layanan <i>Mobile Banking</i> yang praktis saat digunakan | | | | | |
| 2 | Saya merasa puas dengan privasi pada layanan <i>Mobile Banking</i> | | | | | |
| 3 | Saya merasa puas dengan layanan <i>Mobile Banking</i> yang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan | | | | | |
| 4 | Saya merasa puas dengan tampilan aplikasi <i>Mobile Banking</i> yang didesain secara jelas dan menarik | | | | | |
| 5 | Saya merasa puas dengan layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi | | | | | |
| 6 | Saya puas dengan sistem online pada aplikasi <i>Mobile Banking</i> dalam melakukan berbagai transaksi | | | | | |

Instrumen Penelitian Kepuasan nasabah (Y)

| No | Daftar Pertanyaan | Alternatif Jawaban | | | | |
|-------------------------|--|--------------------|----|----|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | STS | TS | KS | S | SS |
| Kepuasan nasabah | | | | | | |
| 1. | Saya merasa puas menggunakan layanan ATM | | | | | |
| 2. | Saya sangat terbantu dengan adanya layanan ATM | | | | | |
| 3. | Saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan ATM | | | | | |
| 4. | Menurut saya layanan ATM telah memenuhi harapan selaku nasabah | | | | | |
| 5. | Saya merasa puas menggunakan layanan <i>SMS banking</i> | | | | | |
| 6. | Saya sangat terbantu dengan adanya layanan <i>SMS banking</i> | | | | | |
| 7. | Saya merekomendasikan dan | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| | mendorong orang lain untuk menggunakan layanan SMS <i>banking</i> | | | | | |
| 8. | Menurut saya layanan SMS <i>banking</i> telah memenuhi harapan selaku nasabah | | | | | |
| 9. | Saya merasa puas menggunakan layanan <i>Mobile banking</i> | | | | | |
| 10. | Saya sangat terbantu dengan adanya layanan <i>Mobile banking</i> | | | | | |
| 11. | Saya merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan <i>Mobile banking</i> | | | | | |
| 12. | Menurut saya layanan <i>Mobile banking</i> telah memenuhi harapan selaku nasabah | | | | | |

Lampiran 8. Dokumentasi di Kantor Camat



Lampiran 9. Dokumentasi Sebar Kuesioner





Lampiran 2. Data Responden

| Responden | Kualitas Layanan ATM, SMS Banking , Mobile Banking (X1,X2,X3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | Total | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | Total | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | Total |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 15 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 16 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 23 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 28 |
| 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 31 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 27 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 26 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 24 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 3 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 39 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 41 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 43 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 44 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 50 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 53 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 54 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 29 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 63 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 65 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 27 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 29 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 79 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 26 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 83 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 85 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 87 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 88 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 89 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 95 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 96 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |

Lampiran 3. Data Responden

| Responden | Kepuasan Nasabah (Y) | | | | | | | | | | | | |
|-----------|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-------|
| | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.11 | Y.12 | Total |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 57 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 23 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 51 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 52 |
| 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 |
| 27 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 29 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 55 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 38 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 53 |
| 39 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 57 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 51 |
| 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 58 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 56 |
| 45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 54 |

Lampiran 4. Data Korelation

| | | Correlations | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.11 | Y.12 | Total |
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,659** | ,252* | ,354** | ,378** | ,697** | ,505** | ,345** | ,333** | ,154 | ,775** | ,721** | ,652** | ,674** | ,515** | ,581** | ,711** | ,597** | ,572** | ,399** | ,248* | ,312** | ,026 | ,135 | ,593** | ,574** | ,553** | ,547** | ,735** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,013 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,001 | ,135 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,015 | ,002 | ,800 | ,189 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| X1.2 | Pearson Correlation | ,659** | 1 | ,306** | ,250* | ,450** | ,566** | ,381** | ,258* | ,248* | ,212* | ,686** | ,634** | ,567** | ,588** | ,542** | ,664** | ,686** | ,573** | ,490** | ,331** | ,265** | ,326** | ,164 | ,216* | ,567** | ,547** | ,585** | ,522** | ,712** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,002 | ,014 | ,000 | ,000 | ,000 | ,011 | ,015 | ,038 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,009 | ,001 | ,111 | ,034 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| X1.3 | Pearson Correlation | ,252* | ,306** | 1 | ,283** | ,319** | ,208* | ,173 | ,118 | ,205* | ,315** | ,279** | ,306** | ,268** | ,215* | ,231* | ,210* | ,279** | ,226* | ,244* | ,127 | ,285** | ,231** | ,117 | ,208* | ,083 | ,176 | ,221* | ,203* | ,409** |
| | Sig. (2-tailed) | ,013 | ,002 | | ,005 | ,002 | ,042 | ,092 | ,253 | ,045 | ,002 | ,006 | ,002 | ,008 | ,035 | ,024 | ,040 | ,006 | ,027 | ,017 | ,217 | ,005 | ,023 | ,256 | ,042 | ,422 | ,085 | ,031 | ,047 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| X1.4 | Pearson Correlation | ,354** | ,250* | ,283** | 1 | ,578** | ,565** | ,349** | ,287** | ,308** | ,125 | ,419** | ,414** | ,351** | ,331** | ,339** | ,262** | ,419** | ,495** | ,332** | ,350** | ,359** | ,236* | ,210* | ,249* | ,190 | ,242* | ,238* | ,230* | ,554** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,014 | ,005 | | ,000 | ,000 | ,001 | ,005 | ,002 | ,224 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,001 | ,010 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,021 | ,040 | ,015 | ,064 | ,018 | ,020 | ,024 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| X1.5 | Pearson Correlation | ,378** | ,450** | ,319** | ,578** | 1 | ,468** | ,318** | ,136 | ,131 | ,133 | ,454** | ,450** | ,472** | ,402** | ,331** | ,406** | ,504** | ,499** | ,403** | ,352** | ,406** | ,226* | ,087 | ,198 | ,274** | ,342** | ,382** | ,326** | ,574** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | | ,000 | ,002 | ,186 | ,202 | ,196 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,027 | ,398 | ,053 | ,007 | ,001 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| X1.6 | Pearson Correlation | ,697** | ,566** | ,208* | ,565** | ,468** | 1 | ,474** | ,343** | ,291** | ,157 | ,724** | ,671** | ,653** | ,625** | ,515** | ,536** | ,724** | ,566** | ,632** | ,406** | ,358** | ,372** | ,162 | ,245* | ,530** | ,574** | ,563** | ,548** | ,767** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,042 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,001 | ,004 | ,128 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,116 | ,016 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| X2.1 | Pearson Correlation | ,505** | ,381** | ,173 | ,349** | ,318** | ,474** | 1 | ,613** | ,484** | ,105 | ,489** | ,428** | ,390** | ,463** | ,356** | ,447** | ,489** | ,288** | ,321** | ,227* | ,253* | ,441** | ,269** | ,327** | ,398** | ,420** | ,383** | ,360** | ,624** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,092 | ,001 | ,002 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,307 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | ,001 | ,026 | ,013 | ,000 | ,008 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y.7 | Pearson Correlation | ,026 | ,164 | ,117 | ,210* | ,087 | ,162 | ,269** | ,388** | ,374** | ,095 | ,052 | ,034 | ,085 | ,048 | ,061 | ,035 | ,154 | ,099 | ,368** | ,304** | ,466** | ,604** | 1 | ,715** | ,067 | ,051 | ,098 | ,133 | ,407** |
| | Sig. (2-tailed) | ,800 | ,111 | ,256 | ,040 | ,398 | ,116 | ,008 | ,000 | ,000 | ,356 | ,612 | ,745 | ,408 | ,645 | ,557 | ,732 | ,135 | ,339 | ,000 | ,003 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,515 | ,624 | ,343 | ,197 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| Y.8 | Pearson Correlation | ,135 | ,216* | ,208* | ,249* | ,198 | ,245* | ,327** | ,343** | ,331** | -,014 | ,127 | ,143 | ,201* | ,123 | ,138 | ,107 | ,241* | ,216* | ,346** | ,351** | ,553** | ,578** | ,715** | 1 | ,255* | ,196 | ,249* | ,155 | ,492** |
| | Sig. (2-tailed) | ,189 | ,034 | ,042 | ,015 | ,053 | ,016 | ,001 | ,001 | ,001 | ,895 | ,217 | ,164 | ,049 | ,232 | ,179 | ,298 | ,018 | ,034 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,012 | ,056 | ,014 | ,132 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| Y.9 | Pearson Correlation | ,593** | ,567** | ,083 | ,190 | ,274** | ,530** | ,398** | ,398** | ,312** | ,121 | ,572** | ,567** | ,541** | ,427** | ,402** | ,474** | ,670** | ,567** | ,474** | ,343** | ,180 | ,281** | ,067 | ,255* | 1 | ,759** | ,718** | ,723** | ,668** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,422 | ,064 | ,007 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,240 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,079 | ,006 | ,515 | ,012 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| Y.10 | Pearson Correlation | ,574** | ,547** | ,176 | ,242* | ,342** | ,574** | ,420** | ,327** | ,315** | ,192 | ,659** | ,603** | ,635** | ,553** | ,531** | ,560** | ,717** | ,658** | ,559** | ,415** | ,334** | ,299** | ,051 | ,196 | ,759** | 1 | ,898** | ,857** | ,747** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,085 | ,018 | ,001 | ,000 | ,000 | ,001 | ,002 | ,060 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,003 | ,624 | ,056 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| Y.11 | Pearson Correlation | ,553** | ,585** | ,221* | ,238* | ,382** | ,563** | ,383** | ,262** | ,253* | ,123 | ,639** | ,641** | ,623** | ,537** | ,573** | ,550** | ,697** | ,641** | ,546** | ,410** | ,303** | ,311** | ,098 | ,249* | ,718** | ,898** | 1 | ,856** | ,741** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,031 | ,020 | ,000 | ,000 | ,000 | ,010 | ,013 | ,232 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,002 | ,343 | ,014 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| Y.12 | Pearson Correlation | ,547** | ,522** | ,203* | ,230* | ,326** | ,548** | ,360** | ,353** | ,220* | ,257* | ,628** | ,575** | ,605** | ,527** | ,551** | ,534** | ,683** | ,575** | ,583** | ,396** | ,319** | ,364** | ,133 | ,155 | ,723** | ,857** | ,856** | 1 | ,732** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,047 | ,024 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,031 | ,011 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,197 | ,132 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| Total | Pearson Correlation | ,735** | ,712** | ,409** | ,554** | ,574** | ,767** | ,624** | ,535** | ,523** | ,286** | ,825** | ,774** | ,764** | ,730** | ,679** | ,715** | ,845** | ,737** | ,749** | ,586** | ,574** | ,614** | ,407** | ,492** | ,668** | ,747** | ,741** | ,732** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |

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

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

Statistics

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X3.1 | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X3.5 | X3.6 | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | Y.7 | Y.8 | Y.9 | Y.10 | Y.11 | Y.12 | |
|---|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|----|
| N | Valid | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

X1.1

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Percen t |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | setuju | 20 | 20,8 | 20,8 | 20,8 |
| | Sangat Setuju | 76 | 79,2 | 79,2 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X1.2

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Percen t |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | setuju | 21 | 21,9 | 21,9 | 21,9 |
| | Sangat Setuju | 75 | 78,1 | 78,1 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X1.3

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Percen t |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 7 | 7,3 | 7,3 | 7,3 |
| | setuju | 38 | 39,6 | 39,6 | 46,9 |
| | Sangat Setuju | 51 | 53,1 | 53,1 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X1.4

| | | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Kurang Setuju | 4 | 4,2 | 4,2 | 5,2 |
| | setuju | 25 | 26,0 | 26,0 | 31,3 |
| | Sangat Setuju | 66 | 68,8 | 68,8 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X1.5

| | | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | setuju | 31 | 32,3 | 32,3 | 34,4 |
| | Sangat Setuju | 63 | 65,6 | 65,6 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X1.6

| | | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | setuju | 20 | 20,8 | 20,8 | 22,9 |
| | Sangat Setuju | 74 | 77,1 | 77,1 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X2.1

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | setuju | 41 | 42,7 | 42,7 | 44,8 |
| | Sangat Setuju | 53 | 55,2 | 55,2 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X2.2

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 3 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| | setuju | 61 | 63,5 | 63,5 | 66,7 |
| | Sangat Setuju | 32 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X2.3

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| | setuju | 59 | 61,5 | 61,5 | 65,6 |
| | Sangat Setuju | 33 | 34,4 | 34,4 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X2.4

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 5 | 5,2 | 5,2 | 5,2 |
| | setuju | 45 | 46,9 | 46,9 | 52,1 |
| | Sangat Setuju | 46 | 47,9 | 47,9 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X3.1

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | setuju | 19 | 19,8 | 19,8 | 19,8 |
| | Sangat Setuju | 77 | 80,2 | 80,2 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X3.2

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | setuju | 21 | 21,9 | 21,9 | 21,9 |
| | Sangat Setuju | 75 | 78,1 | 78,1 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X3.3

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|--------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | setuju | 24 | 25,0 | 25,0 | 25,0 |

| | | | | |
|---------------|----|-------|-------|-------|
| Sangat Setuju | 72 | 75,0 | 75,0 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X3.4

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid setuju | 23 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| Sangat Setuju | 73 | 76,0 | 76,0 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X3.5

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Kurang Setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| setuju | 28 | 29,2 | 29,2 | 30,2 |
| Sangat Setuju | 67 | 69,8 | 69,8 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X3.6

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Kurang Setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| setuju | 24 | 25,0 | 25,0 | 26,0 |
| Sangat Setuju | 71 | 74,0 | 74,0 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.1

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid setuju | 19 | 19,8 | 19,8 | 19,8 |
| Sangat Setuju | 77 | 80,2 | 80,2 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.2

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid setuju | 21 | 21,9 | 21,9 | 21,9 |
| Sangat Setuju | 75 | 78,1 | 78,1 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.3

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid setuju | 25 | 26,0 | 26,0 | 26,0 |
| Sangat Setuju | 71 | 74,0 | 74,0 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.4

| | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Kurang Setuju | 4 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| setuju | 23 | 24,0 | 24,0 | 28,1 |

| | | | | |
|---------------|----|-------|-------|-------|
| Sangat Setuju | 69 | 71,9 | 71,9 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.6

| | | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 3 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| | setuju | 48 | 50,0 | 50,0 | 53,1 |
| | Sangat Setuju | 45 | 46,9 | 46,9 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.7

| | | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | Kurang Setuju | 17 | 17,7 | 17,7 | 18,8 |
| | setuju | 36 | 37,5 | 37,5 | 56,3 |
| | Sangat Setuju | 42 | 43,8 | 43,8 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.8

| | | Frekuensi | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 13 | 13,5 | 13,5 | 13,5 |
| | setuju | 43 | 44,8 | 44,8 | 58,3 |
| | Sangat Setuju | 40 | 41,7 | 41,7 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.9

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 3 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| | setuju | 26 | 27,1 | 27,1 | 30,2 |
| | Sangat Setuju | 67 | 69,8 | 69,8 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.10

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | setuju | 28 | 29,2 | 29,2 | 29,2 |
| | Sangat Setuju | 68 | 70,8 | 70,8 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y.12

| | | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Perce nt |
|-------|------------------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | Kurang Setuju | 1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| | setuju | 26 | 27,1 | 27,1 | 28,1 |
| | Sangat Setuju | 69 | 71,9 | 71,9 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

TOTAL

X1

| | | Freque cy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Percen t |
|-------|-------|--------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | 23 | 3 | 3,1 | 3,1 | 3,1 |
| | 24 | 12 | 12,5 | 12,5 | 15,6 |
| | 26 | 5 | 5,2 | 5,2 | 20,8 |
| | 27 | 12 | 12,5 | 12,5 | 33,3 |
| | 28 | 10 | 10,4 | 10,4 | 43,8 |
| | 29 | 19 | 19,8 | 19,8 | 63,5 |
| | 30 | 35 | 36,5 | 36,5 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X2

| | | Freque cy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Percen t |
|-------|-------|--------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | 13 | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| | 15 | 3 | 3,1 | 3,1 | 5,2 |
| | 16 | 20 | 20,8 | 20,8 | 26,0 |
| | 17 | 27 | 28,1 | 28,1 | 54,2 |
| | 18 | 16 | 16,7 | 16,7 | 70,8 |
| | 19 | 12 | 12,5 | 12,5 | 83,3 |
| | 20 | 16 | 16,7 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

X3

| | | Freque cy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Percen t |
|-------|----|--------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid | 24 | 18 | 18,8 | 18,8 | 18,8 |
| | 25 | 2 | 2,1 | 2,1 | 20,8 |

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| 27 | 2 | 2,1 | 2,1 | 22,9 |
| 28 | 6 | 6,3 | 6,3 | 29,2 |
| 29 | 7 | 7,3 | 7,3 | 36,5 |
| 30 | 61 | 63,5 | 63,5 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Y

| | Freque ncy | Percent | Valid Percen t | Cumu lative Percen t |
|----------|---------------|---------|----------------------|-------------------------------|
| Valid 45 | 2 | 2,1 | 2,1 | 2,1 |
| 48 | 13 | 13,5 | 13,5 | 15,6 |
| 49 | 1 | 1,0 | 1,0 | 16,7 |
| 50 | 2 | 2,1 | 2,1 | 18,8 |
| 51 | 3 | 3,1 | 3,1 | 21,9 |
| 52 | 4 | 4,2 | 4,2 | 26,0 |
| 53 | 3 | 3,1 | 3,1 | 29,2 |
| 54 | 11 | 11,5 | 11,5 | 40,6 |
| 55 | 2 | 2,1 | 2,1 | 42,7 |
| 56 | 8 | 8,3 | 8,3 | 51,0 |
| 57 | 8 | 8,3 | 8,3 | 59,4 |
| 58 | 11 | 11,5 | 11,5 | 70,8 |
| 59 | 5 | 5,2 | 5,2 | 76,0 |
| 60 | 23 | 24,0 | 24,0 | 100,0 |
| Total | 96 | 100,0 | 100,0 | |

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 96 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | 0,0 |
| | Total | 96 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,939 | 28 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 124,5729 | 74,395 | ,713 | ,936 |
| X1.2 | 124,5833 | 74,477 | ,688 | ,936 |
| X1.3 | 124,9063 | 75,370 | ,348 | ,941 |
| X1.4 | 124,7396 | 73,837 | ,503 | ,938 |
| X1.5 | 124,7292 | 74,473 | ,533 | ,938 |
| X1.6 | 124,6146 | 73,229 | ,743 | ,935 |
| X2.1 | 124,8333 | 73,846 | ,584 | ,937 |
| X2.2 | 125,0625 | 74,838 | ,491 | ,938 |
| X2.3 | 125,0625 | 74,796 | ,476 | ,938 |
| X2.4 | 124,9375 | 76,901 | ,224 | ,942 |
| X3.1 | 124,5625 | 73,849 | ,809 | ,935 |
| X3.2 | 124,5833 | 74,014 | ,754 | ,936 |
| X3.3 | 124,6146 | 73,839 | ,742 | ,936 |
| X3.4 | 124,6042 | 74,179 | ,706 | ,936 |
| X3.5 | 124,6771 | 73,905 | ,648 | ,936 |
| X3.6 | 124,6354 | 73,813 | ,687 | ,936 |
| Y.1 | 124,5625 | 73,701 | ,832 | ,935 |
| Y.2 | 124,5833 | 74,288 | ,715 | ,936 |
| Y.3 | 124,6250 | 73,879 | ,726 | ,936 |
| Y.4 | 124,6875 | 74,112 | ,543 | ,938 |
| Y.5 | 124,8854 | 73,976 | ,528 | ,938 |
| Y.6 | 124,9271 | 73,774 | ,573 | ,937 |
| Y.7 | 125,1250 | 74,532 | ,331 | ,942 |
| Y.8 | 125,0833 | 73,993 | ,430 | ,940 |
| Y.9 | 124,6979 | 73,476 | ,633 | ,936 |
| Y.10 | 124,6563 | 73,702 | ,723 | ,936 |
| Y.11 | 124,6354 | 73,876 | ,717 | ,936 |
| Y.12 | 124,6563 | 73,554 | ,705 | ,936 |

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,690 ^a | ,476 | ,459 | 3,35932 |

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking, SMA Banking, ATM

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,135 | 5,087 | | 1,796 | ,076 |
| | ATM | ,731 | ,230 | ,351 | 3,174 | ,002 |
| | SMS Banking | ,624 | ,238 | ,217 | 2,618 | ,010 |
| | Mobile Banking | ,510 | ,209 | ,265 | 2,445 | ,016 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 943,734 | 3 | 314,578 | 27,876 | ,000 ^b |
| | Residual | 1038,225 | 92 | 11,285 | | |
| | Total | 1981,958 | 95 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Mobile Banking, SMA Banking, ATM

Lampiran 7. Dokumentasi di Kantor Camat



Lampiran 8. Dokumentasi Sebar Kuesioner







KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
NOMOR 469 TAHUN 2022
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA,

- imbang : a. bahwa untuk kelancaran penyusunan skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa maka dipandang perlu untuk menetapkan Dosen Pembimbing skripsi;
- b. bahwa personil yang namanya tersebut dalam Lampiran Surat Keputusan ini dianggap memenuhi syarat dan mampu untuk ditetapkan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi sebagaimana dimaksud;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
- ingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 376 Tahun 2009 tentang Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
- perhatikan: Hasil Seminar Proposal Skripsi Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 06 Oktober 2022;

MEMUTUSKAN :

- etapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
- atu : Menetapkan Dr. Mulyadi, MA sebagai Pembimbing I dan Nanda Safarida, M.E sebagai Pembimbing II untuk penulisan skripsi mahasiswa atas nama Aryati Samara NIM 4012018040 dengan judul skripsi "Pengaruh Kualitas Layanan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kecamatan Birem Bayeun)";
- ua : Masa pembimbingan dilakukan maksimal selama enam bulan, dengan ketentuan :
1. setiap bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
2. perubahan judul skripsi tidak diperkenankan kecuali atas persetujuan Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa;
3. selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada IAIN Langsa;
- ga : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diperbaiki sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini;

Ditetapkan di Langsa
Pada tanggal 24 Oktober 2022 M
28 Rabiul Awwal 1444 H

DEKAN,



busan :
Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
Pembimbing I dan II;
Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kampus IAIN Langsa, Jln. Meurandeh - Kota Langsa, Provinsi Aceh, Telp. 0641-22619/23129

Fax. 0641-425139 website : <http://www.febi.iainlangsa.ac.id> email : febi@iainlangsa.ac.id

Nomor : B-1375/In.24/FEBI/PP.00.9/11/2022
Lampiran : -
Perihal : Mohon Izin Untuk Penelitian Ilmiah

Kepada Yth,
Camat Birem Bayeun Kabupaten Aceh Timur
Di -
Tempat

Assalamu`alaikum Wr. Wb.,

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa dengan ini memaklumkan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini :

Nama : Aryati Samara
Tempat / Tanggal Lahir : Langsa, 20 Agustus 2000
Nomor Induk Mahasiswa : 4012018040
Jurusan : Perbankan Syariah

Bermaksud mengadakan penelitian di wilayah Bapak/Ibu, sehubungan dengan penyusunan skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kecamatan Birem Bayeun)".

Untuk kelancaran penelitian dimaksud kami mengharapkan kepada Bapak/ibu berkenan memberikan bantuan sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, segala biaya penelitian dimaksud ditanggung yang bersangkutan.

Demikian harapan kami atas bantuan serta perhatian Bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.



Langsa, 09 November 2022

Dekan

Iskandar

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TIMUR
KECAMATAN BIREM BAYEUN

Jln. Medan – Banda Aceh No. 007 Birem Rayeuk Kode Pos 24451

Birem Rayeuk, 16 November 2022 M
21 Rabiul Akhir 1444 H

nomor : 070/ //18
inspirasi : -
perihal : Izin Penelitian Ilmiah
Di Kecamatan Birem Bayeun
Kabupaten Aceh Timur.-----

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa
Di -
Tempat.

1. Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, Nomor : B-1375/In.24/FEBI/PP.00.9/11/2022 Tanggal 09 November 2022, Perihal : Mohon Izin Untuk Penelitian Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
2. Untuk maksud tersebut diatas pada prinsipnya pihak kami tidak keberatan dengan Penelitian Ilmiah tersebut dan kami memberi izin untuk menempatkan mahasiswa di 3 (tiga) Gampong dalam wilayah Kecamatan Birem Bayeun yaitu, Gampong Paya Bili Dua, Alue Gadeng Gampong dan Alue Sentang, sejauh telah memenuhi persyaratan dan tidak bertentangan dengan peraturan dengan peraturan yang berlaku.
3. Demikian kami sampaikan, dan terima kasih.



SYAHNAN, SE
PEMBINA
NIP. 19660218 198702 1 001

Tempat busan :
Keuchik Paya Bili Dua,
Keuchik Alue Gadeng Gampong,
Keuchik Alue Sentang.-----



**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/757/In.24/LAB/PP.00.9.12/2022

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

NAMA : Aryati Samara
NIM : 4012018040
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Layanan ATM, SMS Banking dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kecamatan Birem Bayeun)

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, 27 Desember 2022

Kepala Laboratorium FEBI

Mastura, M.E.I

NIDN. 2013078701