

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN  
*E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION*  
PADA PENGGUNA APLIKASI MUAMALAT DIN  
(*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN  
E-SERVICE QUALITY TERHADAP SATISFACTION  
PADA PENGGUNA APLIKASI MUAMALAT DIN  
(DIGITAL ISLAMIC NETWORK)**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Pembimbing:**

**M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Titi Nilam Sari  
NIM : 19 0402 0001  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 25 April 2023  
Yang membuat pernyataan,



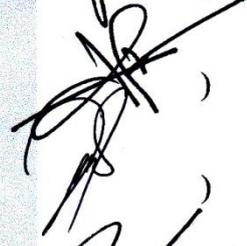
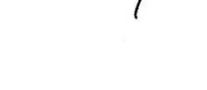
**Ade Titi Nilam Sari**  
NIM 19 0402 0001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan *E-Service Quality* Terhadap *Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yang ditulis oleh Ade Titi Nilam Sari Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0001, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 3 Agustus 2023 Miladiyah bertepatan dengan 16 Muharram 1445 Hijriah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 14 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

- |  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. | Ketua Sidang      | (  )  |
| 2. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.            | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Dr. Takdir, S.H., M.H.              | Penguji I         | (  ) |
| 4. Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M.       | Penguji II        | (  ) |
| 5. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E.    | Pembimbing        | (  ) |

### Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.  
NIP. 19820124 200901 2 006



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.  
NIP. 19891207 201903 1 005

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ  
وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan *E-Service Quality* Terhadap *Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)”**, setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada Rasulullah Muhammad saw. dan kepada para keluarga dan sahabatnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, arahan, masukan, bimbingan dan motivasi dari banyak pihak yang semuanya sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Masadi dan Ibunda Fatimah Kadir yang telah membesarkan, mendidik, senantiasa memanjatkan doa dan selalu memberikan semangat kepada penulis.

Namun penulis juga tidak akan berhasil sampai saat ini tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak lainnya, karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih, kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo; Dr. Munir Yusuf, M.Pd selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan; Dr. Masruddin, S.S., M.Hum selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan; Dr. Mustaming, S.Ag., M.H.I selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi IAIN Palopo.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo; Dr. Fasiha, S.EI., M.EI selaku Wakil Dekan Bidang Akademik; Muzayyanah Jabani, S.T., M.M selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan; Muhammad Ilyas, S. Ag., M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo dan Mursyid, S.Pd., M.M selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan.
4. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan serta arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Takdir, S.H., M.H selaku penguji I dan Dr. H. Muh. Rasbi, S.E., M.M selaku penguji II yang telah banyak memberikan arahan untuk skripsi ini.

6. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy selaku Penasihat Akademik yang telah banyak memberikan motivasi dan nasehat yang membangun untuk penulis.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, Abu Bakar, S.Pd., M.Pd beserta Staf yang telah menyediakan buku-buku untuk keperluan penyusunan skripsi ini.
8. Para staf IAIN Palopo dan terkhusus kepada para Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu penulis dalam pengurusan berkas-berkas untuk penyelesaian studi penulis.
9. Pimpinan Bank Muamalat Palopo beserta Pegawainya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian serta nasabah Bank Muamalat Palopo yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
10. Sahabat-sahabat penulis Fiqi Rafika, Icha Khodija, Andini Dhea Anugrah, dan Indah Pratiwi Ahmad, terima kasih atas waktu, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama ini.
11. Semua teman, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2019, khususnya kelas PBS E, terima kasih karena telah berjuang bersama hingga sekarang ini dan tidak pernah bosan memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga setiap bantuan doa, motivasi, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Palopo, 26 April 2023

**Ade Titi Nilam Sari**  
NIM 19 0402 0001

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zal	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)

ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	A	A
اِ	<i>kasrah</i>	I	I
اُ	<i>dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يِ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
وُ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauḷa*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يِ   ا...   ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	$\bar{a}$	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah dan yā'</i>	$\bar{i}$	i dan garis di atas
وُ	<i>dammah dan wau</i>	$\bar{u}$	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*,

transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd*, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُعَمُّ : *nu'ima*

عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf ber-*tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah*, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

علي : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيّ : 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*

*Risāla fi Ri'āyah-Maslahah*

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللَّهِ *dīnullāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf capital berdasarkan pedoman ejaan. Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf capital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-laẓī unzila fīhi al-Qur'ān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyr' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama

terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi; Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan: Zaīd, Nasr Hāmid Abū)

## B. Daftar Singkatan

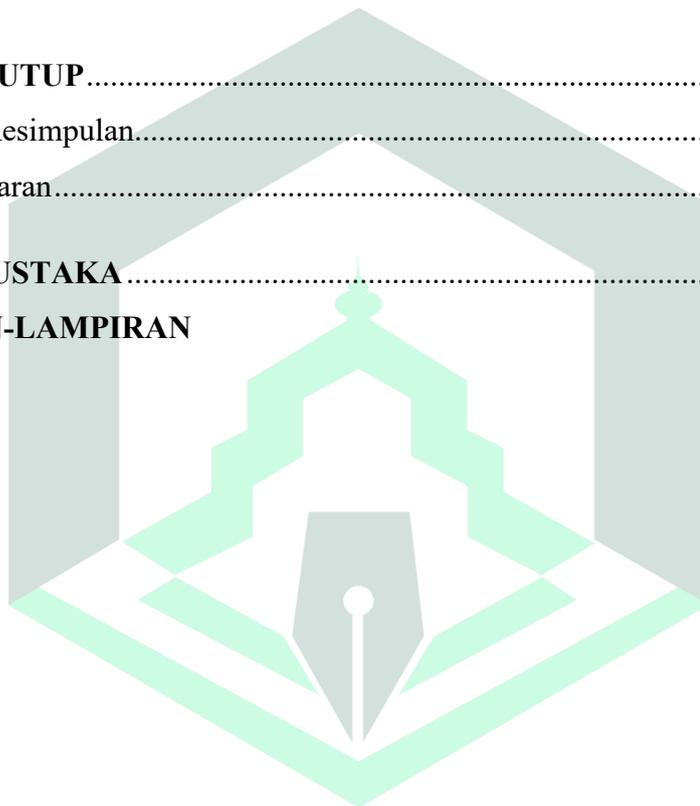
Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>Subhānahū Wa Ta'ālā</i>
SAW.	= Sallallāhu 'Alaihi Wasallam
as	= <i>'alaihi al-salām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...:4	= QS. Al-Baqarah/2:4 atau QS. Ali-Imran/3:4

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PRAKATA</b> .....	v
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvi
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	xviii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xx
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	xxii
<b>ABSTRAK</b> .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	9
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
B. Landasan Teori.....	16
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional Variabel.....	34

D. Populasi dan Sampel .....	36
E. Instrumen Penelitian.....	38
F. Data dan Sumber Data.....	39
G. Teknik Pengumpulan Data .....	40
H. Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian .....	50
B. Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat QS. Al-Insyiqaq/84: 6.....	17
---	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Volume Transaksi Muamalat DIN.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban .....	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan).....	63
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Nabasah Baru Bank Muamalat Palopo ...	3
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir .....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Palopo .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Izin Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 5 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS Versi 26

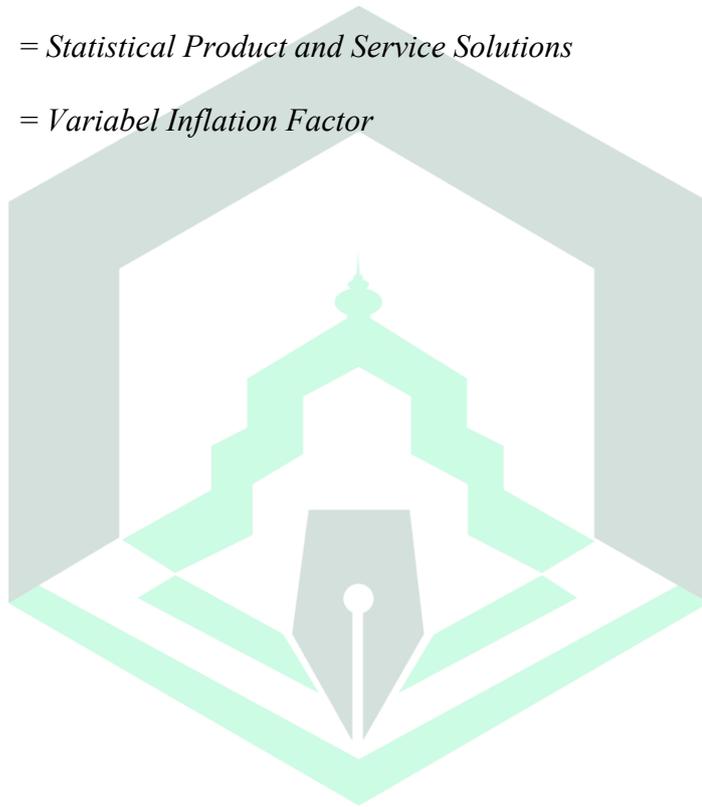
Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

Lampiran 7 Riwayat Hidup



## DAFTAR ISTILAH

BMI	= Bank Muamalat Indonesia
ATM	= <i>Automatic Teller Machine</i>
DSN	= Dewan Syariah Nasional
MUI	= Majelis Ulama Indonesia
DIN	= <i>Digital Islamic Network</i>
SPSS	= <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
VIF	= <i>Variabel Inflation Factor</i>



## ABSTRAK

**Ade Titi Nilam Sari, 2023.** “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan E-Service Quality Terhadap Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* berpengaruh terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden didapat dengan menggunakan rumus slovin, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner/angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y). 2) Variabel *e-service quality* ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y). 3) Variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) dalam penelitian ini berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y) dengan nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,721. Artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) terhadap *satisfaction* pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y) sebesar 72,1% dengan sisanya yaitu sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *E-Service Quality*, Kualitas Pelayanan Karyawan, *Satisfaction*.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi merupakan isu berkepanjangan di era sekarang, yang menjadi potensi dimana bisa dimanfaatkan pada bidang industri termasuk bagi bidang industri perbankan. Dalam kompetisi antar bank yang kompetitif mendorong pihak bank harus menghasilkan solusi atau strategi yang dibuat untuk dapat memenangkan kompetisi/persaingan pada bidang industri perbankan dan bisa memberikan kepuasan (*satisfaction*) kepada para nasabah dari layanan yang diberikan oleh pihak perbankan.<sup>1</sup>

Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk menciptakan layanan *digital banking* yang dimana layanan ini dapat menyediakan kemudahan-kemudahan kepada penggunanya. *Mobile Banking* merupakan salah satu bentuk perkembangan *digital banking*.

Industri perbankan menyediakan layanan *mobile banking* untuk mencapai kepuasan (*satisfaction*) nasabah. Dengan adanya kemudahan-kemudahan dalam menggunakan layanan *mobile banking*, diharapkan nasabah akan mendapatkan kepuasan saat menggunakan produk maupun jasa

---

<sup>1</sup> Surya Eko Putro, “*Service Quality E-Banking* pada Nasabah Bank Syariah di Surabaya”, *Public Administration Journal Of Research* 3, no. 1 (2022): 85, <http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/82/80>

yang disediakan atau diberikan dan dapat membantu serta memperlancar transaksi nasabah tersebut.<sup>2</sup>

Bank Muamalat Palopo merupakan salah satu bank yang menawarkan layanan *mobile banking* dalam melakukan transaksi. *Mobile banking* pada Bank Muamalat dikenal dengan sebutan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) dimana ini merupakan aplikasi atau produk layanan dari Bank Muamalat berbasis teknologi untuk membantu atau memudahkan para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan yang dapat diakses kapan saja. Aplikasi Muamalat DIN mempunyai fitur yang beragam, yaitu antara lain fitur *financial* yang memungkinkan nasabah bank dapat bertransaksi tanpa perlu datang ke bank dahulu. Fitur *non financial*, dilengkapi dengan berbagai informasi seputar produk Bank Muamalat, konten islami (arah kiblat, jadwal sholat dan kalkulator zakat). Fitur yang lain yaitu layanan hubungi kami yang dapat mempermudah nasabah atau pengguna dalam menghubungi pihak bank. Dan yang terakhir yaitu fitur *New look* (tampilan yang *fresh*), *single portofolio view* (ringkasan portofolio Bank Muamalat), *biometric login* (login sidik jari), *smart transfer* (pilihan penyimpanan nomor rekening bank yang sering menjadi tujuan transfer nasabah). Berikut merupakan tabel volume transaksi Muamalat DIN tahun 2021-2022:

---

<sup>2</sup> Mayang Julia Anggraini, dkk. "Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Binjai", *Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 2 (2022): 23, <https://jurnal.stain-madina.ac.id/index.php/eksya/article/view/887/685>

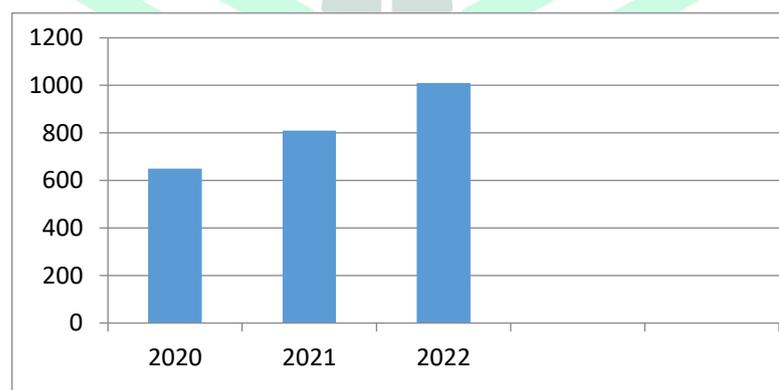
Tabel 1.1 Volume Transaksi Muamalat DIN

Tahun	Volume Transaksi
2021	2,4 Triliun
2022	4,6 Triliun

Sumber: Akyun Maslikah & Siswahyudianto, 2023

Berdasarkan tabel di atas volume transaksi Muamalat DIN mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan demikian perkembangan Muamalat DIN di Indonesia cukup pesat, hal ini membuktikan warga Indonesia menggunakan layanan Muamalat DIN yang berfungsi sebagai alat pembayaran cepat dan mudah digunakan.<sup>3</sup>

Bank Muamalat Palopo adalah salah satu bank yang menerapkan strategi pemasaran untuk mengembangkan produk dan jasanya serta terus berupaya untuk mendapatkan nasabah baru. Jumlah nasabah baru pada Bank Muamalat Palopo terus meningkat setiap tahun. Berikut ini merupakan diagram perkembangan nasabah baru pada Bank Muamalat Palopo.



Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Baru Bank Muamalat Palopo

<sup>3</sup> Akyun Maslikah & Siswahyudianto, "Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Kemudahan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat", *Jurnal Administrative Science* 4, no. 1 (2023): 64, [https://www.researchgate.net/publication/370853636\\_Optimalisasi\\_Layanan\\_Digital\\_Islamic\\_Network\\_dalam\\_Meningkatkan\\_Bertransaksi\\_Nasabah\\_Bank\\_Muamalat](https://www.researchgate.net/publication/370853636_Optimalisasi_Layanan_Digital_Islamic_Network_dalam_Meningkatkan_Bertransaksi_Nasabah_Bank_Muamalat)

Dari diagram di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah baru Bank Muamalat Palopo pada tahun 2020 mencapai sekitaran 600an lebih nasabah baru yang menabung pada Bank Muamalat Palopo, kemudian pada tahun 2021 Bank Muamalat Palopo mengalami peningkatan yaitu sebanyak 800an nasabah baru, dan pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2022 Bank Muamalat Palopo sebanyak sekitaran 1000an lebih nasabah baru.

Kualitas layanan (*Servqual*) adalah perasaan pelanggan merasakan kesenangan atau kecewa sebagai hasil dari penggunaan produk maupun jasa yang diberikan atau ditawarkan. Seiring berjalannya waktu, dengan model *Servqual* tidak hanya kualitas layanan sebuah perusahaan yang dapat diukur dan dievaluasi, tetapi juga dapat menilai sebuah situs layanan atau produk sekarang ini misalnya yang dikenal dengan aplikasi perusahaan suatu barang atau jasa seperti aplikasi *mobile banking* pada sektor perbankan. Dengan fenomena zaman yang semakin modern ini, model *Servqual* ditransformasikan menjadi *E-Servqual*. *E-Servqual* atau yang disebut sebagai *E-Service Quality* yang diterapkan pada sebuah media elektronik. *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang ditawarkan pada jaringan internet.<sup>4</sup> *E-Service Quality* adalah pelayanan yang disediakan atau yang ditawarkan pada situs jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan pembelian, belanja, dan distribusi yang secara efektif maupun efisien.

---

<sup>4</sup> Widya Indah Maghfiroh, dkk. "Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Customer Loyalty* pada Pengguna *BRI Mobile*", *Jurnal Riset Ilmiah* 1, no. 2 (2022): 483, <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/251/257>

Kepuasan (*satisfaction*) nasabah ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang diinginkan oleh nasabah itu sendiri, sehingga jaminan kualitas mampu menjadi prioritas bagi tiap-tiap perusahaan sebagai ukuran kelebihan kompetitif persaingan perusahaan tersebut. Setelah melakukan survey dengan beberapa nasabah Bank Muamalat Palopo didapatkan hasil bahwa ada beberapa nasabah yang merasa puas dengan layanan Muamalat DIN tersebut, dengan alasan utama bahwa nasabah tidak perlu datang ke bank dahulu untuk melakukan transaksi, namun ada juga beberapa nasabah lainnya yang merasa tidak puas terhadap layanan Muamalat DIN tersebut. Adapun kendala ketidakpuasan nasabah yang berkenaan dengan kualitas layanan Muamalat DIN yakni berupa keluhan nasabah pada susahnya aktivasi layanan aplikasi Muamalat DIN, seringnya error, adanya kendala teknis seperti permasalahan jaringan, dan kendala lainnya.

Adapun tantangan lain dari perbankan syariah, yaitu penguatan SDM (Sumber Daya Manusia). Penyediaan SDM yang kompeten menjadi tuntutan untuk bank syariah, oleh karenanya bidang industri perbankan syariah mestinya lebih teliti dalam memilih atau penciptaan SDM yang memiliki kemampuan yang kompeten serta SDM yang berkualitas tinggi untuk menunjang pelayanan yang hendak meningkatkan atau menghasilkan kepuasan nasabah pada bank syariah. Pelayanan yang buruk atau kurang baik dan belum sesuai dengan standar yang diperlukan nasabah bank, dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Namun, kepuasan (*satisfaction*)

nasabah juga bisa diukur baik itu merupakan produk, jasa maupun fasilitas fisik yang ditawarkan pihak bank syariah.

Dengan demikian, perlu adanya langkah atau aktivitas pengukuran untuk mengetahui kepuasan (*satisfaction*) nasabah supaya kiranya pihak bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan dan kualitas layanan elektronik aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palopo.

Berdasarkan dari penjabaran tersebut, membuat peneliti tertarik melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan *E-Service Quality* Terhadap *Satisfaction* Pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, maka pada penelitian ini rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap *satisfaction* pengguna aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palopo?
2. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap *satisfaction* pengguna aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palopo?
3. Apakah kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap *satisfaction* pengguna aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palopo?

### C. Tujuan Penelitian

Bedasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini, yakni:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Palopo.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Palopo.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN di Bank Muamalat Palopo.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan/manfaat penelitian ini yang diinginkan peneliti dari dilaksanakannya penelitian ini, ada 2 yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat/kegunaan secara teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini, yakni:

- a. Memberikan partisipasi atau keikutsertaan dalam pengembangan kompetensi, dapat mendukung dan memperkuat teori-teori yang

khususnya berhubungan dengan kualitas pelayanan karyawan, *e-service quality* dan *satisfaction*.

- b. Dapat bermanfaat bagi akademisi sebagai informasi dan rujukan untuk melaksanakan penelitian selanjutnya dan dapat menjadi referensi yang akan berguna atau bermanfaat bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat/kegunaan secara praktis yang diharapkan dalam penelitian ini, yakni:

- a. Bagi Bank Muamalat Palopo, penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat berguna untuk perkembangan Bank Muamalat Palopo dan dapat memberikan masukan dalam merumuskan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* pada aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) agar lebih baik lagi kedepannya.
- b. Bagi peneliti, agar penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, informasi maupun pengetahuan serta diharapkan dapat menerapkan pengetahuan yang telah didapat semasa di bangku kuliah.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tujuan dari penelitian terdahulu yang relevan adalah sebagai penunjuk bahwa topik atau permasalahannya terkait dengan judul penelitian pada penelitian terdahulu, dapat diangkat sebagai bahan referensi atau sebagai pembanding dengan penelitian ini. Berikut perbandingan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, yaitu:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Judul	Penelitian		Hasil Penelitian
		Persamaan	Perbedaan	
1.	Nur Aisyah Febriani, (2020) Skripsi: “ <i>Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sama-sama menggunakan metode penelitian yaitu metode kuantitatif</li> <li>- Sama-sama mengkaji tentang kualitas layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi penelitian</li> <li>- Variabel penelitian yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu <i>variabel independen/</i></li> </ul>	<p>Hasil penelitian menunjukkan Variabel penelitian terdahulu yaitu keamanan, kemudahan, desain dan biaya berpengaruh positif dan signifikan</p>

<p><i>Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta</i>".</p> <p>5</p>	<p><i>mobile banking</i></p> <p>- Menggunakan <i>software</i> SPSS sebagai alat ujinya.</p>	<p>bebas antara lain keamanan, kemudahan, kecepatan, desain dan biaya.</p> <p>Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel independen/ variabel bebas yaitu kualitas pelayanan karyawan dan kualitas layanan elektronik (<i>e-service quality</i>).</p>	<p>terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sedangkan pada variabel kecepatan didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta.</p>
---	---	--	---

<sup>5</sup> Nur Aisyah Febriani, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta", (Skripsi: Universitas Islam Indonesia, 2020), <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/28479;jsessionid=AC6B1726C94C7B564329B9EAEB192C16>

2.	Azlia Fahira, dkk (2022) Jurnal: “Pengaruh <i>E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah</i> ”. <sup>6</sup>	- Menggunakan metode kuantitatif - Menggunakan software SPSS sebagai alat ujinya	- Lokasi penelitian - Variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu variabel <i>independen</i> antara lain <i>efficiency, fulfillment, system availability</i> dan <i>privacy</i> . Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel <i>independen</i> yaitu kualitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi <i>E-Service Quality</i> yaitu <i>Efficiency, fulfillment, system availability</i> , dan <i>privacy</i> secara parsial memberi pengaruh signifikan terhadap <i>E-Satisfaction</i> nasabah Bank Sumut Syariah. Adapun esarnya pengaruh parsial ke 4 dimensi dari <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-</i>
----	--	---	--	--

<sup>6</sup> Azlia Fahira, dkk. “Pengaruh *E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah*”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 15, no. 1 (2022), <https://stienas-y pb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/358/342>

			<p>pelayanan karyawan dan kualitas layanan elektronik (<i>e-service quality</i>).</p>	<p><i>satisfaction</i> nasabah yaitu sebesar 62,3%.</p>
3.	<p>Dinda Amanda Zuliestiana &amp; Annastya Nursalma Setiawan, (2022) Jurnal: “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan Dampaknya</p>	<p>- Menggunakan metode kuantitatif - Sama-sama mengkaji tentang kualitas layanan <i>mobile banking</i></p>	<p>- Lokasi penelitian - Variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu <i>variabel independen</i> antara lain <i>site organization, reliability, responsiveness, user friendliness, personal</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan ke-6 dimensi <i>e-service quality</i> dalam penelitian terdahulu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap <i>e-customer satisfaction</i> pengguna aplikasi BCA <i>Mobile</i>. Kemudian <i>e-customer</i></p>

	<p><i>Terhadap E-Customer Loyalty pada Pengguna Aplikasi BCA Mobile</i>".<sup>7</sup></p>		<p><i>needs dan efficiency.</i></p> <p>Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan karyawan beserta kualitas layanan elektronik (<i>e-service quality</i>).</p>	<p><i>Satisfaction</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>e-Customer Loyalty</i> pengguna aplikasi <i>BCA Mobile</i>.</p>
4.	<p>Zikri Sahadat, (2021) Skripsi: "<i>Pengaruh</i></p>	<p>- Menggunakan metode kuantitatif</p> <p>- Sama-sama mengkaji</p>	<p>- Lokasi penelitian</p> <p>- Variabel yang digunakan pada</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan yaitu baik itu secara simultan (bersama-sama)</p>

<sup>7</sup> Dinda Amanda Zuliestiana & Annastya Nursalma Setiawan, "Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* dan Dampaknya Terhadap *E-Customer Loyalty* pada Pengguna Aplikasi *BCA Mobile*", *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi* 6, no. 2 (2022), <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2120/1069>

<p><i>Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)</i>".<sup>8</sup></p>	<p>tentang kualitas pelayanan karyawan - Sama-sama menggunakan SPSS sebagai alat ujinya.</p>	<p>penelitian terdahulu yaitu <i>variabel independen</i> antara lain kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan <i>variabel independen</i> yaitu kualitas pelayanan karyawan dan (<i>e-service quality</i>).</p>	<p>maupun parsial variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p>
---	--	--	--

<sup>8</sup> Zikri Sahadat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2021), <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/18611/>

5.	<p>Imam Aushaf, (2020) Skripsi: <i>Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam</i>.<sup>9</sup></p>	<p>- Menggunakan metode kuantitatif</p> <p>- Sama-sama menggunakan SPSS sebagai alat ujinya.</p>	<p>- Lokasi penelitian</p> <p>- Variabel yang digunakan pada penelitian terdahulu yaitu variabel independen pelayanan E-Banking dan kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan karyawan dan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pelayanan E-Banking (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun variabel pelayanan E-Banking dan kualitas</p>
----	---	--	--	---

<sup>9</sup> Imam Aushaf, “*Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam*”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri, 2020), <http://repository.radenintan.ac.id/11756/1/PUSAT%201%202.pdf>

			<i>e-service quality.</i>	<p>elayanan</p> <p>berpengaruh</p> <p>secara simultan</p> <p>terhadap</p> <p>kepuasan nasabah</p>
--	--	--	---------------------------	---

## B. Landasan Teori

### 1. Kualitas Pelayanan Karyawan

#### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Philip Kotler, pelayanan yaitu pemberian aktivitas oleh satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakekatnya, tidak berbentuk dan tidak juga berdampak kepemilikan atas sesuatu dan hasil produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik.

Menurut Melayu S.P Hasibuan, pelayanan adalah suatu kegiatan dimana satu pihak memberikan bantuan jasa ke pihak lain. Pelayanan yang diberikan secara ramah, jujur, cepat, akurat, dan dengan beretika yang baik agar dapat memenuhi keinginan nasabah dan kepuasan penerima ialah disebut pelayanan yang baik.<sup>10</sup>

Kualitas pelayanan adalah perbandingan layanan yang dirasakan nasabah yaitu perbandingan antara kenyataan dengan apa yang diharapkan nasabah, apabila kenyataan yang dicapai lebih tinggi dari harapan nasabah, maka bisa dikatakan layanan tersebut

<sup>10</sup> Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 152.

berkualitas tinggi sehingga nasabah akan merasa puas, dan sebaliknya apabila kenyataan lebih rendah dari yang nasabah harapkan, maka dapat dikatakan layanan tersebut memiliki kualitas rendah atau buruk dan hal tersebut akan membuat nasabah menjadi kecewa atau merasa tidak puas.<sup>11</sup>

Dari pengertian di atas tentang kualitas pelayanan karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap aktivitas atau kegiatan yang disediakan dan diberikan oleh karyawan guna untuk memenuhi keinginan nasabah.

#### b. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Pelayanan kepada nasabah bila dicermati lebih lanjut dasar pelayanan yang telah diberikan dalam ekonomi Islam yang diperoleh dalam QS. Al-Insyiqaq/84: 6.

يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَاقِيهِ ﴿٦﴾

Terjemahan:

*“Hai manusia, sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, maka pasti kamu akan menemui-Nya”*. (QS. Al-Insyiqaq/84: 6).<sup>12</sup>

Hubungan ayat di atas dengan penelitian ini yaitu ayat ini menerangkan perjalanan hidup manusia dengan melakukan kerja keras untuk mendapatkan dan mencapai kesenangan. Maka setiap

<sup>11</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 213.

<sup>12</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), 885.

melakukan aktivitas atau pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu halnya dalam memberikan pelayanan, karyawan harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Karyawan harus bisa memberikan nilai tambah untuk perusahaan dan memperhatikan para nasabah baik suasana hati, sikap serta perilakunya.

Ada 4 karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

1) Melayani sepenuh hati

Melayani sepenuh hati dengan penuh tanggung jawab, melayani nasabah dengan sikap tidak angkuh yaitu sikap ramah, baik, kesopanan, beradab, dan murah senyum.

2) Amanah

Amanah/dapat diandalkan, yakni sikap yang dalam pelaksanaan bisnis membantu dengan amanah, dapat dipercaya serta dapat memberikan kemampuan bertanggung jawab atas seluruh transaksi yang terkait pada bank tersebut.

3) Memenuhi janji

Memenuhi janji/tidak mengingkari janji adalah suatu sikap yang harus dipunyai dan harus dipertahankan, hanya dengan menjaga kepercayaan nasabah agar tercapainya tujuan membantu nasabah dilaksanakan dengan baik.

#### 4) Tidak curang

Tidak curang/menipu merupakan sikap yang perlu dipunyai oleh masing-masing anggota karyawan bank, dan dimana sikap ini harus terus dipraktikkan, dan segala transaksi dan pelayanan yang diberikan harus tekun.<sup>13</sup>

#### c. Dimensi Kualitas Pelayanan Karyawan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, terdapat 5 dimensi untuk mengukur suatu kualitas pelayanan, yaitu:<sup>14</sup>

##### 1) Bukti langsung (*tangible*)

Bukti langsung adalah bukti konkret atau bukti nyata dengan kemampuan suatu bank dalam menunjukkan atau melakukan yang terbaik untuk nasabah. Mulai dari segi tampilan fisik tampilan gedung, ruangan, peralatan, fasilitas, teknologi pendukung, sampai dengan penampilan para karyawan.

##### 2) Keandalan (*reliability*)

*Reliability* adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan nasabah dalam hal kecepatan, ketepatan waktu, tidak adanya kesalahan dan sikap peduli dari pelayanan karyawan.

---

<sup>13</sup> Imam Aushaf, "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam", (Skripsi: Universitas Islam Negeri, 2020): 41-42, <http://repository.radenintan.ac.id/11756/1/PUSAT%201%20202.pdf>

<sup>14</sup> Samsul Rizal, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone, *Jurnal Ilmu Manajemen* 4, no.1 (2020): 106, [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8195-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8195-Full_Text.pdf)

### 3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

*Responsiveness* adalah ketanggapan dalam penyampaian pelayanan yang andal atau tanggap disertai dengan penyampaian yang jelas atau cermat, mudah dipahami atau dimengerti oleh nasabah.

### 4) Jaminan (*assurance*)

*Assurance* adalah jaminan/kepastian yang berasal dari kesopanan karyawan, komunikasi yang baik, dan ilmu pengetahuan karyawan, sehingga dapat menciptakan kepercayaan nasabah.

### 5) Empati (*empathy*)

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada nasabah, hal ini bertujuan untuk mengetahui dengan tepat dan konkret apa yang diinginkan nasabah.

## 2. Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*)

### a. Pengertian Kualitas Layanan Elektronik

Menurut Parasuraman dan Malhotra, kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) merupakan layanan yang berbasis elektronik yang secara efektif dan efisien digunakan untuk mempermudah dalam memfasilitasi penyediaan kegiatan transaksi produk ataupun jasa.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Intan Wulandari Bancin & Nurul Jannah, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* dalam Pembayaran *E-Commerce*: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU", *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 2, no. 2 (2022): 1491, <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/4178/1580>

Dari pengertian kualitas layanan elektronik di atas, maka bisa disimpulkan bahwa kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) yaitu kemampuan perusahaan dari pelayanan jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dengan menggunakan fasilitas elektronik.

b. Dimensi Kualitas Layanan Elektronik

Dimensi *e-service quality*, menurut Zeithaml yang mengembangkan dimensi untuk mengukur suatu kualitas layanan elektronik, yaitu pengukuran kualitas layanan digital. Dan mengkonseptualisasikan kualitas layanan sebagai model *E-ServQual* yang meliputi 7 dimensi, yaitu sebagai berikut:<sup>16</sup>

- 1) Efisiensi (*efficiency*), yaitu mengacu pada seberapa mudah dan cepat nasabah mencari dan mendapatkan informasi pada layanan.
- 2) Pemenuhan (*fulfillment*), yaitu mengacu pada seberapa berhasilkah layanan untuk mampu menyediakan atau memberikan produk dan layanan serta kemampuan untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi dalam proses transaksi.
- 3) Pribadi (*Private*), yaitu merujuk pada bagaimana aplikasi tersebut terbukti dapat dipercaya (*credible*) dan mampu menyimpan data pribadi nasabah. Layanan online yang lancar

---

<sup>16</sup> Siti Asnaniyah, "Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* Konsumen Muslim", *Journal of Comprehensive Islamic Studies* 1, no. 2 (2022): 279, <https://journal.centristm.or.id/index.php/jocis/article/view/142/48>

dapat membangun atau meningkatkan kepercayaan dan keyakinan nasabah.

- 4) Tanggapan (*responsiveness*), yaitu merujuk kepada pengukuran berdasarkan waktu ketepatan respon layanan terhadap nasabah yang melakukan transaksi.
- 5) Kompensasi (*compensation*), yaitu merujuk kepada pihak perusahaan mengenai pemberian kompensasi ataupun ganti rugi kepada nasabah.
- 6) Kontak (*contact*), yaitu merujuk kepada seperti apakah layanan dapat menyediakan fitur-fitur yang memberi kesempatan kepada nasabah agar dapat berinteraksi dengan pihak bank.
- 7) Ketersediaan (*availability*), yaitu merujuk pada sejauh manakah bank dapat memastikan ketersediaan produk dan jasa yang dibutuhkan. Berkenaan dengan sejauh mana aplikasi Muamalat DIN dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

### 3. *Mobile Banking* (Muamalat DIN)

#### a. Pengertian *Mobile Banking*

*Mobile Banking* merupakan layanan dalam industri perbankan yang dapat diakses langsung melalui ponsel atau *smartphone* dengan menggunakan layanan data yang disediakan oleh

operator ponsel. Adanya layanan *mobile banking*, sangat membantu nasabah bertransaksi kapanpun dan dimanapun.<sup>17</sup>

*Mobile Banking* adalah layanan dari perbankan yang menggunakan ponsel atau *smartphone* dalam pengaplikasiannya agar dapat memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan tanpa perlu mengunjungi bank terlebih dahulu.

b. Fitur *Mobile Banking* (Muamalat DIN)

Adapun fitur-fitur aplikasi yang dapat digunakan dalam aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) adalah sebagai berikut:<sup>18</sup>

- 1) Transfer antar Muamalat, transfer online antara bank, SKN (Sistem Kliring Nasional) dan RTGS (*Real Time Gross Sattlement*).
- 2) Pembayaran dan *top up*
  - a) PLN (pascabayar, token, dan non tagihan),
  - b) Telkom (telkom pay dan internet telkom),
  - c) Ponsel pascabayar (halo, indosat ooredoo, XL Xplor, Tri protpaid, smartfren).
  - d) Pulsa ponsel (telkomsel, XL, indosat, tri, smartfren),
  - e) Paket data (XL MDS. Telkomsel dan indosat),

<sup>17</sup> Putri Amalia & Anna Zkiyah Hasriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)", *Alkasb : Journal Of Islamic Economics* 1, no. 1 (2022): 75, <https://www.jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb/article/view/275>

<sup>18</sup> Bank Muamalat, "Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)", (diakses pada 9 Januari 2023), <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>

- f) Uang elektronik (OVO dan gopay),
  - g) Tv berlangganan (MNC vision, transvision, topas TV),
  - h) Virtual account,
  - i) DPLK syariah muamalat,
- 3) Pembukaan rekening online
- a) Tabungan,
  - b) Deposito
- 4) Transaksi pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)
- c. Manfaat *Mobile Banking*
- Adapun berbagai manfaat/kegunaan dari *Mobile Banking*, yaitu :<sup>19</sup>
- 1) Kemudahan dalam bertransaksi dimana saja dan kapanpun itu.
  - 2) Kenyamanan dalam bertransaksi yang mudah seperti pemrosesan di ATM (*Automated Teller Machine*).
  - 3) Dapat dioperasikan di semua jenis kartu SIM dan *handphone* yang menyediakan teknologi GPRS (*General Packet Radio Service*).
  - 4) Dilengkapi dengan fungsi fitur *special transfer realtime* khusus untuk ke bank dan transfer ke bukan pemegang rekening bank.

---

<sup>19</sup> Nurdin, "Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)", *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no.1 (2020): 92, <http://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/24/18>

#### 4. Kepuasan (*satisfaction*) Nasabah

##### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan tingkat kepuasan terhadap kinerja suatu barang/jasa yang dirasakan oleh penggunanya dengan harapannya masing-masing. Pada dasarnya, kepuasan konsumen dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan serta harapan nasabah dapat terpenuhi melalui produk/jasa yang digunakan.<sup>20</sup>

Secara definisi, kepuasan (*satisfaction*) nasabah dapat diartikan dan dapat juga dipahami berdasarkan pendapat yang dikemukakan melalui para tokoh-tokoh pemasaran, seperti berikut ini:

##### 1) Menurut Frederich Engel

Kepuasan nasabah adalah penilaian dimana opsi pilihan yang dipilih itu dapat berupa sedikit atau melebihi yang diharapkan nasabah sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil akhir (*outcome*) tidak atau belum dapat memenuhi harapan nasabah.

##### 2) Menurut Day

Kepuasan ataupun ketidakpuasan nasabah merupakan penilaian nasabah terhadap penilaian perbedaan atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya serta keefektifan produk setelah digunakan dan dirasakan.

---

<sup>20</sup> Fasiha dkk. "Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Bisnis Jasa Kurir di Kota Palopo", *Journal of Islamic Management and Business* 4, no. 2 (2021): 61, <http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/view/3419>

3) Menurut Bilson Sinamora

Kepuasan merupakan bagaimana perasaan nasabah setelah membandingkan harapan dengan kinerja sebenarnya produk atau layanan.

4) Menurut Olsan dan Dover

Kepuasan nasabah merupakan sebuah keyakinan yang dimiliki seseorang setelah mencoba suatu produk, yang kemudian dijadikan sebagai standar untuk menilai kinerja suatu produk atau layanan.

5) Kotler

Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang didapat baik itu rasa senang ataupun rasa kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan perbedaan antara persepsi atau kesan mereka terhadap keefektifan suatu produk ataupun layanan.<sup>21</sup>

Beberapa definisi kepuasan nasabah di atas, maka kesimpulannya bahwa kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah dari produk ataupun layanan yang telah dirasakan dan akan timbul perasaan bahagia ataupun rasa kecewa seseorang setelah membandingkan harapan dengan keefektifan sebenarnya produk atau layanan yang ditawarkan.

b. Faktor-faktor yang Harus Diperhatikan untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

---

<sup>21</sup> Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 30.

Faktor utama yang harus dicermati, menurut Lupiyoadi dalam menetapkan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:<sup>22</sup>

- 1) Kualitas produk, nasabah menuntut untuk selalu mendapatkan kualitas produk yang baik dengan pengorbanan yang telah nasabah keluarkan untuk memperoleh produk yang baik tersebut. Nasabah merasa puas ketika bank dapat memeberikan produk-produk bank yang membantu dan memudahkannya dalam mengelola usaha, keuangan, dan investasinya.
- 2) Kualitas pelayanan, nasabah merasa puas ketika memperoleh pelayanan dari bank yaitu pelayanan yang baik. Nasabah memiliki kepuasan dan nyaman terhadap pelayanan yang telah dilakukan serta sesuai dengan harapannya, akan menjadikan nasabah yang setia/loyal dan akan kembali menggunakan jasa perbankan.
- 3) Emosional, rasa kagum yang diperoleh oleh nasabah ketika nasabah merasakan salah satu bank yang mempunyai reputasi baik di khalayak masyarakat. Nasabah pun akan merasa bahagia dan puas karena nilai sosialnya tinggi.
- 4) Harga, bank yang berkualitas sama namun menerapkan harga yang berbeda, yaitu harga yang lebih murah akan lebih disukai oleh para masyarakat dan nilainya lebih diatas menurut

---

<sup>22</sup> Any Meilani & Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 3, <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/6586/2739>

masyarakat dibandingkan dengan bank lain dengan yang menerapkan harga yang tinggi.

- 5) Biaya, nasabah bank yang memilih bank menerapkan biaya administrasi lebih rendah daripada bank lain yang menerapkan biaya administrasi lebih tinggi akan lebih banyak yang memilih bank menerapkan biaya administrasi lebih rendah. Karena dana yang nasabah titipkan pada bank itu tidak berkurang banyak untuk membayar biaya administasi, maka nasabah akan memiliki rasa puas terhadap bank.

c. Cara Mengukur Kepuasan (*satisfaction*) Nasabah

Ada beberapa cara, menurut Kotler untuk pengukuran kepuasan nasabah dengan melalui 4 sarana, yaitu sebagai berikut:<sup>23</sup>

1) Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Bank mengumpulkan keluhan dan saran dari nasabah dengan menaruh kotak saran di bank ataupun bisa juga melalui surat, telepon, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari nasabah yang didapat memungkinkan bank dapat mengantisipasi dan melakukan perbaikan pada komentar negatif, dan nasabah juga mengevaluasi kecepatan dan ketanggapan bank dalam menanggulangi atau menanggapi komentar serta saran yang disampaikan.

2) Survey kepuasan nasabah (*customer satisfaction surveys*)

---

<sup>23</sup> Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 204-205.

Bank menggunakan survei nasabah bertujuan untuk mengetahui komentar nasabah, adapun yang diinginkan bank dari survey yaitu komentar positif dari nasabah dan jika ada nasabah berkomentar negatif, maka bank akan memperbaiki pelayanan yang diberikan. Survei ini biasanya melalui pos, telepon, wawancara pribadi, dan biasa pula nasabah diminta untuk mengisi kuesioner.

3) Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Pembeli bayangan ini akan melaporkan kelebihan dan kekurangan dari perusahaan lain.

4) Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang tidak lagi datang ke perusahaan akan dihubungi dan ditanya alasan mengapa berhenti, beralih ke perusahaan lain, apakah terjadi masalah yang tidak dapat diselesaikan atau terlambat diselesaikan.

d. Dimensi Kepuasan (*satisfaction*) Nasabah

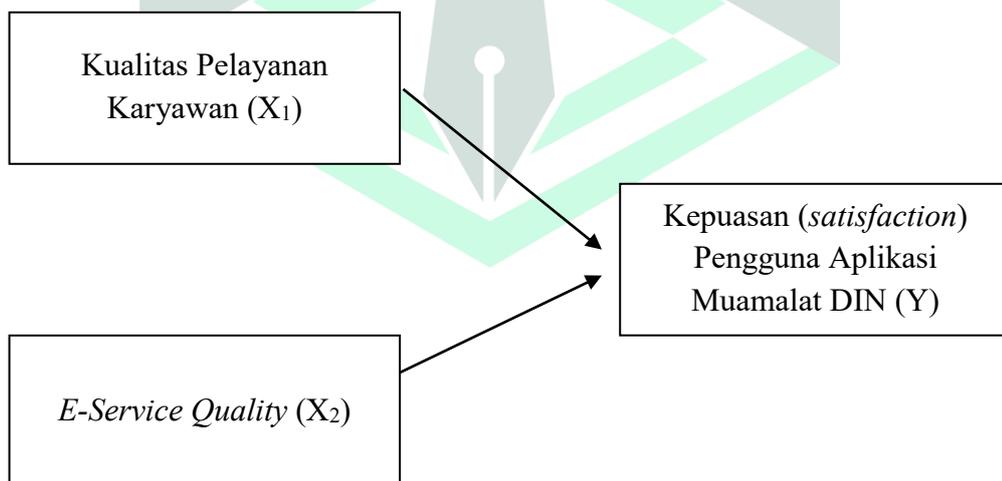
Menurut Tjiptono, indikator kepuasan (*satisfaction*) nasabah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu tingkat kesesuaian atau ketidaksesuaian terhadap harapan nasabah dengan pelayanan bank dan layanan Muamalat DIN yang diharapkan dan dirasakan.

- 2) Minat berkunjung kembali, yaitu nasabah bersedia untuk menggunakan kembali dan penggunaan ulang layanan Muamalat DIN dan ingin berkunjung kembali ke Bank Muamalat Palopo.
- 3) Kesiapan merekomendasikan, yaitu kesiapan atau kemauan nasabah dalam merekomendasikan atau menyarankan produk atau jasa Bank Muamalat Palopo yang telah dirasakan kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.<sup>24</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir diperlukan untuk mempermudah dalam memahami objek penelitian yang diteliti, maka dari itu berikut kerangka pikir yang peneliti gunakan sebagai acuan penelitian:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

<sup>24</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

Berdasarkan dari alur kerangka pikir di atas, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) sebagai variabel *independent* (variabel bebas) memengaruhi variabel kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y) sebagai variabel *dependen* (variabel terikat).

#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan praduga awal yang mungkin tidak benar atau bisa jadi benar. Apabila hipotesis tersebut terbukti salah, artinya hipotesis ditolak dan apabila fakta membenarkannya, itu berarti hipotesis diterima. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN.  
 $H_1$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN.
2.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN.  
 $H_2$  : Terdapat pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN.
3.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan karyawan dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan karyawan dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan berbagai metode statistik atau metode lain untuk mengukur data yang berwujud angka-angka.<sup>25</sup> Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data, dimana peneliti mengambil sampel dari populasi yang ada dan membagikan kuesioner dengan skala *likert* sebagai instrument dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung dan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 26 sebagai alat pengolahan datanya.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Untuk lokasi penelitian, peneliti memfokuskan penelitian pada Bank Muamalat Palopo, bertempat di Jl. Andi Djemma No. 53, Kel. Amasangan, Kec. Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Adapun waktu penelitian berlangsung selama 1 bulan yaitu mulai pada bulan Maret 2023 – April 2023.

---

<sup>25</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2019), 12.

### C. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari salah penafsiran, maka peneliti menguraikan definisi operasional variabel yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan *E-Service Quality* Terhadap *Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)”. Secara lebih rinci definisi operasional variabel, antara lain:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator/Dimensi
1.	Kualitas Pelayanan Karyawan ( $X_1$ )	Kualitas pelayanan karyawan adalah perbandingan layanan yang dirasakan nasabah yaitu perbandingan antara kenyataan dengan apa yang diharapkan nasabah, apabila kenyataan yang dicapai lebih tinggi dari harapan nasabah, maka dapat dikatakan layanan tersebut berkualitas tinggi sehingga nasabah akan merasa puas, dan sebaliknya apabila kenyataan lebih rendah dari	a. Bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) b. Keandalan ( <i>reliability</i> ) c. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) d. Jaminan ( <i>assurance</i> ) e. Empati ( <i>empathy</i> ) <sup>26</sup>

<sup>26</sup> Samsul Rizal, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone, *Jurnal Ilmu Manajemen* 4, no.1 (2020): 106, [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8195-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8195-Full_Text.pdf)

		yang nasabah harapkan, maka dapat dikatakan layanan tersebut memiliki kualitas rendah atau buruk dan hal tersebut akan membuat nasabah menjadi kecewa atau merasa tidak puas.	
2.	Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ) ( $X_2$ )	Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ) merupakan layanan yang berbasis elektronik yang secara efektif dan efisien digunakan untuk mempermudah dalam memfasilitasi penyediaan kegiatan transaksi produk ataupun jasa. Dalam hal ini layanan elektronik dalam penelitian ini yaitu Muamalat DIN ( <i>Digital Islamic Network</i> ).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Efisiensi (<i>efficiency</i>)</li> <li>b. Pemenuhan (<i>fulfillment</i>),</li> <li>c. <i>Private</i></li> <li>d. Tanggapan (<i>responsiveness</i>),</li> <li>e. Kompensasi (<i>compensation</i>)</li> <li>f. Kontak (<i>contact</i>)</li> <li>g. Ketersediaan (<i>availability</i>)<sup>27</sup></li> </ul>

<sup>27</sup> Siti Asnaniyah, "Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* Konsumen Muslim", *Journal of Comprehensive Islamic Studies* 1, no. 2 (2022): 279, <https://journal.centristm.or.id/index.php/jocis/article/view/142/48>

3.	Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y)	Kepuasan nasabah merupakan perasaan yang didapat baik perasaan senang ataupun rasa kecewa seseorang yang timbul setelah perbedaan antara persepsi atau kesan mereka terhadap keefektifan suatu produk ataupun layanan.	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan
----	--	--	--

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi merupakan seluruh kelompok orang, kejadian atau hal-hal yang menarik perhatian peneliti untuk diteliti dan telah dibatasi oleh peneliti. Adapun populasi yang peneliti ambil pada penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Palopo yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yang berjumlah 6.158 nasabah.

##### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah anggota-anggota populasi kemudian dipilih oleh peneliti, dimana pengambilan sampel ini dilakukan untuk mewakili populasi dalam suatu pengumpulan data.<sup>29</sup> Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan teknik *probability sampling* atau

<sup>28</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

<sup>29</sup> Zulfanef, *Metode Penelitian Bisnis dan Manajemen*, (Bandung: Refika Aditama, 2018), 118-119.

pengambilan sampel secara acak. Dengan menggunakan metode pengambilan sampel secara acak sederhana (*simple random sampling*), yakni pemilihan satuan sampel yang dipilih sedemikian rupa, sehingga setiap satuan sampel dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.<sup>30</sup> Dengan kriteria yaitu nasabah yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Adapun jumlah banyaknya sampel didalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan perhitungan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:<sup>31</sup>

Dimana:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Ket.:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error 10%)

Maka:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$= \frac{6158}{1 + 6158 (0,1)^2}$$

$$= \frac{6158}{1 + 61,58}$$

$$= 98,40 \text{ dibulatkan } 98 \text{ Responden}$$

<sup>30</sup> Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 89.

<sup>31</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2021), 66.

Jadi, dari rumus diatas maka didapatkan jumlah sampel penelitian ini yaitu sebanyak 98 responden yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palopo.

#### E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu alat bantu yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan biasanya peneliti gunakan agar data tersusun secara sistematis dan mudah untuk diperoleh.<sup>32</sup> Adapun alat bantu instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu peneliti menyebarkan angket (kuesioner) dengan skala *likert* yang dibuat oleh peneliti sendiri kemudian dibagikan dan dijawab oleh responden.

Tujuan instrumen penelitian ini adalah untuk menghasilkan data yang akurat dalam pengukurannya. Adapun instrumen penelitian ini menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, maupun persepsi kelompok atau individu terkait gejala atau kejadian sosial. Pengukuran skala *likert* berbentuk skala yang memuat 5 tingkat alternatif jawaban, dengan pilihan jawaban yaitu pada tabel berikut ini:<sup>33</sup>

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4

<sup>32</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2019), 123.

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 146-147.

KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

---

## F. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif, artinya sumber data utama dalam penelitian kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data numerik serta dapat diukur secara langsung. Namun, untuk melengkapi penelitian ini membutuhkan 2 sumber data, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

Berikut ini merupakan sumber data penelitian ini, ada 2 yaitu sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang didapat langsung (tanpa adanya perantara) dan data yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab masalah dan tujuan dari penelitian. Pada penelitian ini, data primer dikumpulkan yaitu dari kuesioner yang dibagikan pada responden.

### 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu struktur data historis tentang variabel yang telah dikumpul lebih dahulu. Sumber data sekunder ini dapat didapatkan melalui dokumen perusahaan, buku-buku dan jurnal serta

informasi lainnya yang terkait dengan penelitian.<sup>34</sup> Adapun data sekunder yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu berasal dari internet, buku-buku, jurnal dan literatur-literatur lain yang terkait dengan penelitian.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang digunakan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

### 1. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyediakan daftar pernyataan terkait masalah yang diteliti dan membagikannya kepada responden untuk dijawab.<sup>35</sup> Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yang dimaksud oleh peneliti yakni nasabah yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palopo.

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi tersebut dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya seseorang.<sup>36</sup> Adapun dokumentasi dalam penelitian ini berbentuk gambar atau foto.

---

<sup>34</sup> Asep Herman & Husna Leila Yusran, *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2017), 155.

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung; Alfabeta, 2020), 142.

<sup>36</sup> Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), 84.

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif. Analisis data ini dilakukan pada data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner responden dan dapat digunakan untuk menganalisis data-data dalam bentuk angka serta pengukuran dengan metode statistik. Adapun teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

### 1. Uji Instrumen

Adapun pengujian instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

#### a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur apakah suatu item dalam kuesioner itu valid atau tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Dasar pengambilan keputusan dikatakan valid apabila:

- 1) Nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , ( $\alpha = 5\%$ ), maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
- 2) Nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , ( $\alpha = 5\%$ ), maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.<sup>37</sup>

Uji validitas ini dilakukan dengan tingkat validitas 5% dengan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$ , dimana  $n$  adalah banyaknya jumlah sampel pada penelitian. Jadi, pada penelitian ini  $df = 98-2 =$

---

<sup>37</sup> Lona Hijrah & Bagus Dwi Endrayana, "Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Perilaku Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah (BSI) Di Sidoarjo", *Al Ujra: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (2022): 28, <https://ejournal.staialakbarsurabaya.ac.id/index.php/al-ujrah/article/download/41/23>

96. Sehingga didapat  $r_{\text{tabel}} = 0,198$ . Dan pada penelitian ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan valid jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ .

Berikut ini merupakan hasil uji validitas dalam penelitian ini yang telah di uji menggunakan SPSS versi 26, adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Butir Soal	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$ ( $\alpha = 5\%$ )	Keterangan
Kualitas Pelayanan Karyawan ( $X_1$ )	1	0,747	0,198	Valid
	2	0,752	0,198	Valid
	3	0,786	0,198	Valid
	4	0,730	0,198	Valid
	5	0,771	0,198	Valid
	6	0,831	0,198	Valid
	7	0,813	0,198	Valid
	8	0,799	0,198	Valid
	9	0,745	0,198	Valid
	10	0,713	0,198	Valid
<i>E-Service Quality</i> ( $X_2$ )	1	0,684	0,198	Valid
	2	0,619	0,198	Valid
	3	0,737	0,198	Valid
	4	0,729	0,198	Valid
	5	0,595	0,198	Valid
	6	0,783	0,198	Valid
	7	0,785	0,198	Valid
	8	0,773	0,198	Valid
	9	0,683	0,198	Valid
	10	0,694	0,198	Valid
	11	0,694	0,198	Valid

	12	0,707	0,198	Valid
	13	0,737	0,198	Valid
	14	0,708	0,198	Valid
	15	0,747	0,198	Valid
<hr/>				
Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y)	1	0,795	0,198	Valid
	2	0,821	0,198	Valid
	3	0,845	0,198	Valid
	4	0,837	0,198	Valid
	5	0,858	0,198	Valid
	6	0,761	0,198	Valid
	7	0,757	0,198	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil olah data SPSS 26 diatas, dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan dikatakan valid, yaitu variabel kualitas pelayanan karyawan, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi muamalat DIN, dengan diketahui bahwa semua item  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $r_{hitung} > 0,198$ .

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat uji yang digunakan untuk mengukur tingkat sejauh mana skor tes konsisten, skor tes dikatakan handal (*reliable*), jika dari jawaban responden terhadap pernyataan konsisten (stabil) dari waktu ke waktu dengan mengukur objek yang sama, alat ukur *reliable* akan menghasilkan skor yang sama.<sup>38</sup>

<sup>38</sup> Edy Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), 91.

Alat uji ini dilakukan pada item pernyataan yang telah dinyatakan valid. Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai  $\alpha$  (*Cronbach's Alpha*)  $> 0,6$ .<sup>39</sup>.

Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas pada penelitian yang telah di uji menggunakan SPSS versi 26:

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan Karyawan (X <sub>1</sub> )	0,922	<i>Reliable</i>
<i>E-Service Quality</i> (X <sub>2</sub> )	0,931	<i>Reliable</i>
Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y)	0,913	<i>Reliable</i>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas, diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,6$  atau variabel kualitas pelayanan karyawan ( $0,922 > 0,6$ ) dan variabel kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) ( $0,931 > 0,6$ ) serta variabel Kepuasan (*satisfaction*) Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y) ( $0,913 > 0,6$ ), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang telah diuji dikatakan *reliable* atau dapat juga dikatakan setiap variabel yang diuji memiliki reliabilitas yang baik.

<sup>39</sup> Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2021), 158.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang diperoleh dari regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam hal ini, model regresi yang baik adalah regresi yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan teknik statistik *uji One Sampel Kolmogrov Smirnov*. Adapun dasar pengambilan keputusan apabila :

- 1) Nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi secara normal.
- 2) Nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi secara normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat besarnya hubungan antar suatu variabel *independent* dengan sisa variabel *independent* lainnya yang ditunjukkan dengan melihat nilai statistik *Tolerance* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Dalam hal ini, pengujian sebaiknya tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai *VIF (Variance Inflation Factor)*  $< 10$  dengan memiliki angka *Tolerance*  $> 0,1$  dapat diindikasikan tidak terjadi masalah multikolinearitas.

2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $> 10$  dengan memiliki angka *Tolerance*  $< 0,1$  dapat diindikasikan adanya masalah multikolinearitas.<sup>40</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan suatu varian variabel dari model regresi yang nilainya tidak sama. Dan sebaliknya, apabila suatu varian variabel dari model regresi memiliki nilai yang sama, maka disebut homoskedastisitas.<sup>41</sup>

Dasar pengambilan keputusan uji *glejser*, apabila hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% ( $> 0,05$ ).<sup>42</sup> Adapun Uji heteroskedastisitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode *uji glejser*.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda merupakan analisis regresi yang bertujuan untuk menganalisis bentuk hubungan antar variabel terikat dengan beberapa variabel bebas.<sup>43</sup> Adapun pengolahan data ini yaitu analisis kuantitatif dengan melalui program SPSS, yaitu sebagai alat

<sup>40</sup> Maria Kumalasanti & Eni Dwi Susliyanti, "Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta", *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022): 421-422, <https://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1212>

<sup>41</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), 95.

<sup>42</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011), 98.

<sup>43</sup> Sugiarto, *Metode Statistika*, (Tangerang: PT. Matana Publishing Utama, 2015), 399.

analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan yaitu pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat kepuasan (*satisfaction*) pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y).

Adapun analisis regresi berganda menggunakan rumus SPSS, yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y : Kepuasan (*satisfaction*) Pengguna Aplikasi Muamalat  
DIN

$\alpha$  : Nilai konstanta

$b_{1,2}$  : Koefisien regresi

$X_1$  : Kualitas Pelayanan Karyawan

$X_2$  : Kualitas Layanan Elektronik (*e-service quality*)

e : Error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik T, tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) ( $X_2$ ) secara parsial atau satu persatu memengaruhi kepuasan pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y), yaitu membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima
- 2) Nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

b. Uji F (Simultan)

Uji F ini digunakan untuk menunjukkan apakah seluruh variabel *independent* yang dimasukkan memiliki pengaruh yang secara bersama-sama memengaruhi variabel *dependen*. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang ingin diujikan yaitu apakah seluruh parameter dalam model sama dengan nol ( $H_0 = 0$ ) yang artinya adalah apakah seluruh variabel *independen* tersebut bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependen*, yaitu dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ), pada dasarnya yaitu mengukur seberapa jauh kah kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel *dependen*. Nilai  $R^2$  adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi

yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variasi *dependen*.<sup>44</sup> Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang akan menjelaskan kualitas dalam model regresi untuk memprediksi variabel terikat (*dependen*).<sup>45</sup>



---

<sup>44</sup> Andi Alfianto Anugrah & Arifuddin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”, *Amsir Bunga Rampai Journal* 1, no. 1 (2022): 34, <http://journal.stieamsir.ac.id/index.php/abrj/article/view/123>

<sup>45</sup> Purbayu Budi Santosa & Ashari, *Analisis Stasistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2007), 144.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### 1. Gambaran Lokasi Penelitian

###### a. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip perbankan secara syariah. Bank Muamalat Indonesia (BMI) mulai berdiri pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabiul Akhir 1412 H (Hijriah). Pendirian BMI dipelopori oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan Pemerintah Republik Indonesia.

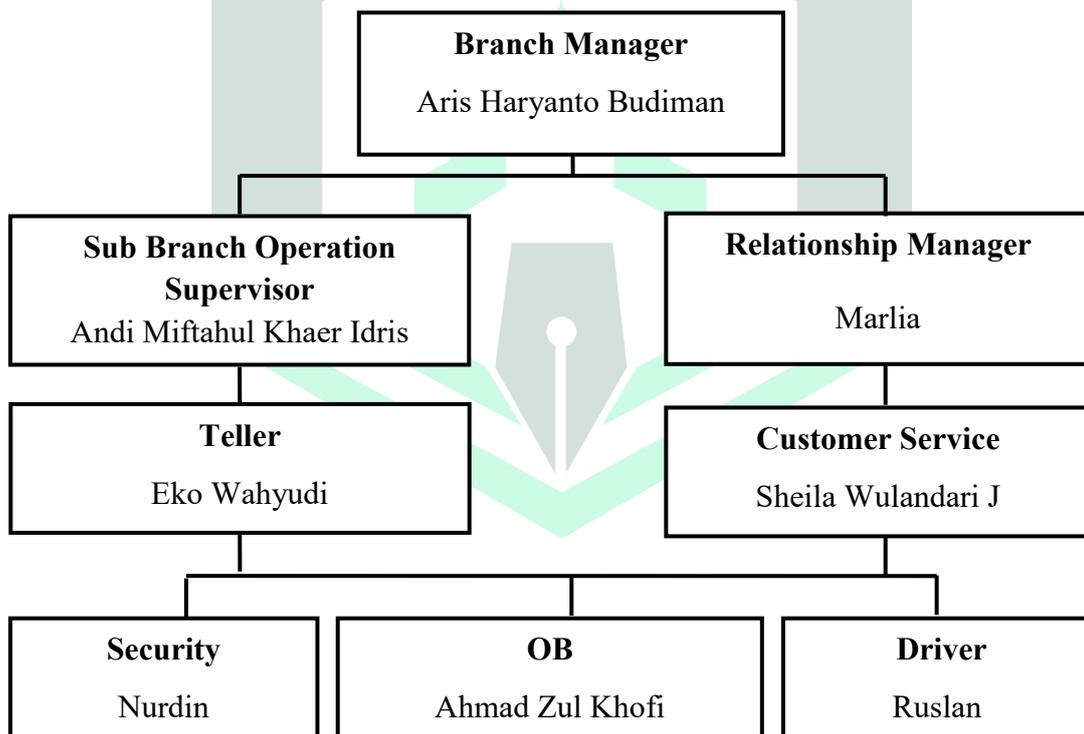
Pada saat itu, Bank Muamalat Indonesia merupakan bank yang sahamnya tidak terdaftar pada Bursa Efek Indonesia (BEI) dan resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994. Kemudian, pada 6 Februari 1995 perseroan resmi menjadi Bank Devisa Persepsi Kas Negara berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995.

BMI terus berinovasi dan mengalami perubahan dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), dan multifinance syariah (Al-Ijarah

Indonesia Finance) yang semuanya menjadi terobosan baru di Indonesia.<sup>46</sup>

Bank Muamalat Palopo didirikan pada tanggal 25 Oktober 2005. Bank Muamalat Palopo merupakan salah satu kantor cabang pembantu Bank Muamalat Indonesia yang berlokasi di Jl. Andi Djemma No. 53, selain itu kantor BMI ini juga memberikan dan melayani nasabah dengan berbagai kebutuhan yang terkait dengan produk Bank Muamalat seperti setor tunai, simpanan, pembuatan akun rekening Bank, hingga *mobile banking*.<sup>47</sup>

b. Struktur Organisasi Bank Muamalat Palopo



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Palopo

<sup>46</sup> Bank Muamalat Indonesia, “*Profil Bank Muamalat*”, (diakses pada 3 April 2023), <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>

<sup>47</sup> Marlia, Wawancara, *Relationship Manager* Bank Muamalat Palopo, pada tanggal 3 April 2023.

c. Visi dan Misi Bank Muamalat

1) Visi

“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

2) Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.<sup>48</sup>

2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini merupakan nasabah Bank Muamalat Palopo yang menggunakan aplikasi Muamalat DIN. Penelitian ini menggunakan 98 responden yang dijadikan sampel penelitian.

Adapun karakteristik responden pada penelitian ini, yaitu:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini berjumlah 98, yang diuraikan pada tabel berikut ini:

---

<sup>48</sup> Bank Muamalat Indonesia, “*Visi dan Misi Bank Muamalat*”, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi> (diakses pada 3 April 2023).

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	32,7%
2	Perempuan	66	67,3%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah sebanyak 32 responden atau sebesar 32,7% sedangkan responden perempuan sebanyak 66 responden atau sebesar 67,3%. Maka, dari data yang telah diuraikan tersebut disimpulkan bahwa responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini adalah responden perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia pada penelitian ini, dapat diuraikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Responden	Persentase (%)
1	18-25	53	54,1%
2	26-30	27	27,6%
3	31-40	14	14,3%
4	41-50	3	3%
5	51-60	1	1%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel di atas, diketahui bahwa usia responden berada pada usia 18-60 tahun. Responden yang memiliki usia 18-25 tahun sebanyak 53 responden atau 54,1%, responden yang memiliki usia 26-30 tahun sebanyak 27 responden atau 27,6%. Adapun responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 14 responden atau 14,3%, kemudian responden yang berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 3 responden atau 3% dan responden yang memiliki usia 51-60 tahun yaitu sebanyak 1 responden atau 1%. Maka dari data yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menurut karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini adalah responden yang berusia 18-25 tahun.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada penelitian ini, dapat diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	21	21,4%
2	Pegawai Swasta	37	37,7%
3	IRT	13	13,3%
4	PNS	18	18,4%
5	Pedagang	9	9,2%
Jumlah		98	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 21 responden atau 21,4%, pegawai swasta sebanyak 37 responden atau 37,7%, IRT sebanyak 13 responden atau 13,3%, PNS sebanyak 18 responden atau 18,4%, Pedagang sebanyak 9 responden atau 9,2%. Maka dari data yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menurut karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini adalah responden yang bekerja sebagai pegawai swasta.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk dapat mengetahui penyimpangan yang terjadi pada data yang digunakan pada penelitian. Dalam hal ini, peneliti menggunakan SPSS versi 26 sebagai alat dalam pengolahan data. Berikut ini merupakan hasil dari pengolahan data uji asumsi klasik:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual yang diperoleh dari regresi berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam hal ini, model regresi yang baik adalah regresi yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pengujian normalitas dengan teknik statistik *uji One Sampel Kolmogrov Smirnov*. Dimana, dasar pengambilan keputusan apabila :

- 1) Nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi secara normal.
- 2) Nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi secara normal.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji normalitas menggunakan pengujian normalitas dengan teknik statistik *uji One Sampel Kolmogrov Smirnov*, yaitu:

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.12914886
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.028
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan hasil bahwa nilai sig. sebesar 0,200. Dasar pengambilan keputusan dari pengujian normalitas dengan teknik statistik *uji One Sampel Kolmogrov Smirnov* yaitu jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal. Dan hasil dari tabel di atas menunjukkan

bahwa nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi yaitu ( $0,200 > 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini yaitu berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi multikolinieritas dilakukan dengan melihat besarnya hubungan antar suatu variabel bebas dengan sisa variabel bebas lainnya yang ditunjukkan dengan melihat nilai statistik *Tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Dalam hal ini, pengujian sebaiknya tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $< 10$  dengan memiliki angka *Tolerance*  $> 0,1$  dapat diindikasikan tidak terjadi masalah multikolinearitas.
- 2) Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $> 10$  dengan memiliki angka *Tolerance*  $< 0,1$  dapat diindikasikan adanya masalah multikolinearitas.

Berikut ini merupakan hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.475	1.760		1.406	.163		
Kualitas Pelayanan Karyawan	.245	.068	.356	3.614	.000	.302	3.315

E-Service Quality	.271	.051	.528	5.358	.000	.302	3.315
-------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Satisfaction

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dari output SPSS pada tabel *Coefficients* diatas, diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan karyawan memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar  $(3,315 < 10)$  dan nilai *Tolerance* sebesar  $(0,302 > 0,1)$  sehingga dapat diindikasikan bahwa tidak terjadi gangguan multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas untuk variabel *e-service quality* memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar  $(3,315 < 10)$  dan nilai *Tolerance* sebesar  $(0,302 > 0,1)$  sehingga dapat diindikasikan bahwa tidak terjadi gangguan multikolinearitas atau dengan kata lain model regresi ini terbebas dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Adapun Uji heteroskedastisitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode *uji glejser*. Dasar pengambilan keputusan uji *glejser*, apabila:

- 1) Nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5% ( $> 0,05$ ), dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.
- 2) Nilai signifikansinya dibawah tingkat kepercayaan 5% ( $< 0,05$ ), dapat dikatakan bahwa terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berikut ini merupakan hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.741	1.062		2.582	.011
	Kualitas Pelayanan Karyawan	.040	.041	.182	.983	.328
	E-Service Quality	-.044	.030	-.264	-1.432	.156

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *uji glejser* dapat dilihat pada output SPSS tabel *Coefficients* diatas, didapatkan hasil nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) sebesar 0,328 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,328 > 0,05$ ). Kemudian pada variabel *e-service quality* ( $X_2$ ) sebesar 0,156 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,156 > 0,05$ ). Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Berganda

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* terhadap *satisfaction* pengguna

aplikasi muamalat DIN. Adapun hasil uji analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.475	1.760		1.406	.163
	Kualitas Pelayanan Karyawan	.245	.068	.356	3.614	.000
	E-Service Quality	.271	.051	.528	5.358	.000

a. Dependent Variable: Satisfaction

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel di atas, maka jika dimasukkan dalam model persamaan regresi adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 2,475 + 0,245X_1 + 0,271X_2 + e$$

Dari persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan, bahwa:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) = 2,475
- Koefisien  $b_1 = 0,245$  artinya koefisien tersebut bernilai positif dan jika variabel kualitas pelayanan karyawan bertambah 1%, maka nilai kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN akan mengalami peningkatan sebesar 0,245 atau 24,5%.

- c. Koefisien  $b_2 = 0,271$  artinya koefisien tersebut bernilai positif dan jika variabel *e-service quality* bertambah 1%, maka nilai kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Mualamat DIN akan mengalami peningkatan sebesar 0,271 atau 27,1%.

Berdasarkan nilai koefisien regresi di atas, maka yang membuktikan bahwa nilai koefisien variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi mualamat DIN adalah variabel *e-service quality* ( $X_2$ ).

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik T, pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) ( $X_2$ ) secara parsial atau satu persatu memengaruhi kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Mualamat DIN ( $Y$ ), yaitu dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.
- 2) Nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Adapun hasil uji T pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji T)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.475	1.760		1.406	.163
	Kualitas Pelayanan Karyawan	.245	.068	.356	3.614	.000
	E-Service Quality	.271	.051	.528	5.358	.000

a. Dependent Variable: Satisfaction

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa uji T (uji persial) dapat diketahui hipotesis pertama variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dari tabel 4.7 di atas, memperoleh nilai  $t_{hitung} = 3,614$  dan  $t_{tabel} = 1,985$ , sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,614 > 1,985$ ), dengan nilai signifikansi = 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y).

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel *e-service quality* ( $X_2$ ) dari tabel di atas. Dapat diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} = 5,358$  dan  $t_{tabel} = 1,985$ , sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,358 > 1,985$ ), dengan nilai signifikansi = 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$

ditolak dan  $H_2$  diterima, maka variabel *e-service quality* ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN ( $Y$ ).

b. Uji F (Simultan)

Uji F ini digunakan untuk menunjukkan apakah seluruh variabel bebas yang dimasukkan memiliki pengaruh yang secara bersama-sama memengaruhi variabel terikat. Pengujian ini menggunakan uji F yaitu dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Dasar pengambilan keputusan, apabila:

- 1) Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

Berikut ini merupakan hasil uji F dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.9 Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1137.538	2	568.769	122.878	.000 <sup>b</sup>
	Residual	439.728	95	4.629		
	Total	1577.265	97			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Kualitas Pelayanan Karyawan

Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Adapun Uji F ini menggunakan tabel ANOVA (*Analysis Of Variance*) untuk melihat nilai signifikansi dan  $F_{hitung}$  nya.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui nilai  $F_{hitung} = 122,878$ . Sedangkan  $F_{tabel} = 3,091$  yang diperoleh dari tabel data presentasi distribusi F untuk nilai signifikansi 0,05, sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel} = (122,878 > 3,091)$ , dengan nilai signifikansi = 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ). Maka, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) dalam penelitian ini berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen yaitu terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y).

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dilakukan guna mengetahui seberapa besarkah pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* dengan melihat dari tabel *Adjusted R Square* dari hasil uji SPSS.

Berikut ini merupakan hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.721	.715	2.151

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Kualitas Pelayanan Karyawan

*Sumber : Data Primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel di atas dari output SPSS dapat diketahui bahwa nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 0,721. Artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) terhadap *satisfaction* pengguna aplikasi Muamalat DIN ( $Y$ ) sebesar 72,1% dengan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

## B. Pembahasan

Penelitian ini menjawab pertanyaan dan memaparkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada Bank Muamalat Palopo dengan rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* terhadap *satisfaction* pengguna aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Palopo. Oleh karena itu, untuk menjawab rumusan masalah tersebut, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada responden dan dijawab oleh responden yang berjumlah 98 responden yang diperoleh menggunakan rumus slovin pada penelitian ini. Adapun kuesioner tersebut berisi pernyataan yang dibuat oleh peneliti sendiri dengan setiap pernyataan menggunakan 5 alternatif jawaban. Data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan tersebut selanjutnya dianalisis dengan menggunakan bantuan SPSS versi 26.

Adapun beberapa metode pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan Uji instrumen yaitu uji validitas dan

uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (metode *one-sample kolmogrov smirnov*), uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas (metode *glejser*). Analisis regresi berganda dan untuk uji hipotesis menggunakan uji-T (uji parsial), uji-F (uji simultan) dan uji  $R^2$  (koefisien determinasi). Adapun hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji T (uji parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi atau nilai R Square ( $R^2$ ).

Adapun hasil penelitian dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap *Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN

Berdasarkan hasil uji T (uji parsial), diketahui variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,614 > 1,985$ ), dengan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN ( $Y$ ).

Dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila Bank Muamalat Palopo memberikan pelayanan yang berkualitas baik itu dari segi fasilitas yang lengkap, karyawan yang sopan, dan juga kinerja karyawan yang baik maka akan membuat nasabah merasa puas dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik ini juga apabila dilaksanakan dengan baik maka nasabah juga akan dengan senang hati akan merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain dan akan menggunakan jasa bank

kembali. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan karyawan, semakin tinggi pula kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN.

Dalam penelitian Stevani dkk menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Berastagi.<sup>49</sup> Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan menjadi pengaruh penting dan harus diperhatikan karena jika pelayanannya memuaskan maka akan meningkatkan jumlah nasabah.

## 2. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN

Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) menyatakan bahwa variabel *e-service quality* ( $X_2$ ), diketahui bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,358 > 1,985$ ), dengan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, maka variabel *e-service quality* ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN ( $Y$ ).

Adapun strategi Bank Muamalat Palopo terhadap *E-Service Quality* Muamalat DIN, yaitu antara lain:

---

<sup>49</sup> Stevani Agnes Tasya, dkk. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi”, *Jurnal Ilmiah Methonomi*, (2020): 15, <http://www.methonomi.net/index.php/jimetho/article/download/170/170>.

a. Meluncurkan Fitur Baru

Bank Muamalat meluncurkan fitur di Muamalat DIN yang bernama *Digital Customer On Boarding*, yaitu melalui fitur ini calon nasabah Bank Muamalat Palopo dapat membuka rekening baru melalui Muamalat DIN di handphone dengan pengisian data pribadi, pemilihan produk tabungan, hingga verifikasi data diri secara elektronik.

b. Memberikan Penawaran Kepada Nasabah

Bank Muamalat Palopo melakukan penawaran nasabah, yaitu mengajak nasabah untuk memakai Muamalat DIN dengan harapan nasabah yakin dan mau untuk menggunakan Muamalat DIN guna untuk meningkatkan kemudahan bertransaksi nasabah secara online dimanapun dan kapanpun.

c. Pengoptimalan Sistem Keamanan

Sistem keamanan Muamalat DIN Bank Muamalat Palopo yaitu pada saat bertransaksi otomatis sistem memilih jaringan yang aman digunakan, terdapat password untuk log in, adanya TIN (*Transaction Identification Number*), dan otomatis terdeteksi IMEI handphone dengan aplikasi dan nomor yang sama, sehingga keamanan data nasabah terjaga.

d. Melakukan Sosialisasi di Sosial Media

Melakukan sosialisasi lewat social media diperlukan, Bank Muamalat Palopo menggunakan media instagram untuk menarik

minat nasabah agar senantiasa menggunakan Muamalat DIN dan calon nasabah dapat lebih memahami produk atau layanan Bank Muamalat Palopo.

Dalam hal ini dijelaskan *e-service quality* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN ( $Y$ ), sehingga Bank Muamalat Palopo harus mempertahankan dan memberikan *e-service quality* yang berkualitas baik itu dari segi kemudahan akses, proses login tidak memakan waktu yang lama, ketersediaan fitur yang banyak, memberikan jaminan privasi, maupun jaminan keamanan transaksi maka hal tersebut akan dapat meningkatkan kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN. Dengan kata lain, semakin tinggi *e-service quality*, semakin tinggi pula kepuasan (*satisfaction*) pengguna aplikasi Muamalat DIN.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Imam Aushaf (2020), yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan *E-Banking* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun variabel pelayanan *E-Banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.<sup>50</sup> Artinya semakin tinggi *E-Banking* dan kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

---

<sup>50</sup> Imam Aushaf, "*Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam*", (Skripsi: Universitas Islam Negeri, 2020), <http://repository.radenintan.ac.id/11756/1/PUSAT%201%202.pdf>

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan *E-Service Quality* terhadap *Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN

Hasil Uji F (simultan), dapat diketahui nilai  $F_{hitung} > F_{tabel} = 122,878 > 3,091$ , dengan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ). Maka, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga semua variabel *independen* yaitu kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) dalam penelitian ini berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *dependen* yaitu terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN ( $Y$ ). Hasil uji koefisien determinasi atau nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,721. Artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) terhadap *satisfaction* pengguna aplikasi Muamalat DIN ( $Y$ ) sebesar 72,1% dengan sisanya yaitu sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil analisis dan olah data dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat Palopo sudah melakukan pelayanan karyawan yang maksimal kepada kepuasan nasabah, hal ini yang membuat nasabah merasa senang, nyaman serta yakin untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat Palopo. Kemudian *e-service quality* pada Bank Muamalat Palopo juga harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga kepuasan nasabah akan meningkat pula dengan *e-service quality* yang diberikan dan pastinya akan meningkatkan jumlah nasabah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Adapun penelitian yang telah dijalankan dengan menganalisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian uji T (parsial), kesimpulannya yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka variabel kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y). Hasilnya yaitu membuktikan bahwa jika kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi sesuai dengan keinginan nasabah, maka kepuasan nasabah pun akan meningkat dan pastinya juga dapat meningkatkan jumlah nasabah Bank Muamalat Palopo.
2. Berdasarkan hasil pengujian uji T (parsial), disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, maka variabel *e-service quality* ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y). Hasilnya yaitu membuktikan bahwa jika *e-service quality* lebih ditingkatkan lagi, maka kepuasan nasabah pun akan meningkat dan pastinya juga dapat meningkatkan jumlah nasabah Bank Muamalat Palopo.

3. Hasil pengujian uji F (simultan), disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel *dependen* yaitu terhadap *satisfaction* pada pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y) dalam penelitian ini. Dan pada uji R *Square* ( $R^2$ ) didapatkan hasil sebesar 0,721. Artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan karyawan ( $X_1$ ) dan *e-service quality* ( $X_2$ ) secara simultan (bersama-sama) terhadap *satisfaction* pengguna aplikasi Muamalat DIN (Y) sebesar 72,1% dengan sisanya sebesar 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

## B. Saran

Dari hasil penelitian serta kesimpulan di atas yang dipaparkan, oleh karenanya beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat diberikan peneliti, yaitu:

1. Bagi Bank Muamalat Palopo agar sekiranya dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* sehingga nasabah akan merasa puas dan melakukan transaksi lagi di Bank Muamalat Palopo, karena dengan kualitas pelayanan karyawan dan *e-service quality* yang baik akan membuat dan meningkatkan kepuasan (*satisfaction*) nasabah dan akan membuat nasabah melakukan transaksi terus menerus di Bank Muamalat Palopo kedepannya.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan dan meningkatkan kualitas variabel atau indikator baru yang dimasukkan dalam penelitian yang dilaksanakan guna memperoleh gambaran ataupun informasi terbaru dan lebih luas tentang masalah penelitian yang diteliti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Putri & Anna Zkiyah Hasriana. “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”. *Alkasb : Journal Of Islamic Economics* 1, no. 1 (2022). <https://www.jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb/article/view/275>
- Anggraini, Mayang Julia, dkk. “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Binjai”. *Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 2 (2022). <https://jurnal.stain-madina.ac.id/index.php/eksya/article/view/887/685>
- Anugrah, Andi Alfianto & Arifuddin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”. *Amsir Bunga Rampai Journal* 1, no. 1 (2022). <http://journal.stieamsir.ac.id/index.php/abrj/article/view/123>
- Arizky, Zulfina dkk. “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan *Mobile Banking* dengan Pendekatan Metode *E-Servqual*”. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika* 19, no. 1 (2022). <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/article/view/21337>
- Asnaniyah, Siti. “Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* Konsumen Muslim”. *Journal of Comprehensive Islamic Studies* 1, no. 2 (2022). <https://journal.centrisism.or.id/index.php/jocis/article/view/142/48>
- Aushaf, Imam. “Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif *Ekonomi Islam*”. (Skripsi: Universitas Islam Negeri, 2020). <http://repository.radenintan.ac.id/11756/1/pusat%201%202.pdf>
- Bancin, Intan Wulandari & Nurul Jannah. “Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* dalam Pembayaran *E-Commerce*: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU”. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen* 2, no. 2 (2022). <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/download/4178/1580>
- Fahira, Azlia dkk. “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Nasabah Bank Sumut Syariah”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 15, no. 1 (2022). <https://stienas-yph.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/358/342>
- Fasiha dkk. “Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Bisnis Jasa Kurir di Kota Palopo”. *Journal of Islamic Management and Business* 4, no. 2

(2021). <http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/dinamis/article/view/3419>

Febriani, Nur Aisyah. “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta*”. (Skripsi: Universitas Islam Indonesia, 2020). <https://dspace.uin.ac.id/handle/123456789/28479;jsessionid=AC6B1726C94C7B564329B9EAEB192C16>

Hasibuan, Melayu S.P. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

Herman, Asep & Husna Leila Yusran. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2017.

Hijrah, Lona & Bagus Dwi Endrayana. “Pengaruh Keamanan dan Kemudahan Terhadap Perilaku Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah (BSI) Di Sidoarjo”. *Al Ujra: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (2022). <https://ejournal.staialakbarsurabaya.ac.id/index.php/al-ujrah/article/download/41/23>

Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers, 2020.

Indonesia, Bank Muamalat. “*Profil Bank Muamalat*”. (diakses pada 3 April 2023). <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>

Indonesia, Bank Muamalat “*Visi dan Misi Bank Muamalat*”. (diakses pada 3 April 2023). <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi>

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

Kristianto, Paulus Lilik. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS, 2011.

Kumalasanti, Maria & Eni Dwi Susliyanti. “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta”. *Jurnal Maneksi* 11, no. 2 (2022). <https://www.ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1212>

Maghfiroh, Widya Indah dkk. “Pengaruh *E-Service Quality, E-Trust dan E-Satisfaction* Terhadap *E-Customer Loyalty* pada Pengguna *BRI Mobile*”. *Jurnal Riset Ilmiah* 1, no. 2 (2022). <https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri/article/view/251/257>

Maslikah, Akyun & Siswahyudianto. “Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Kemudahan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat”. *Jurnal Administrative Science* 4, no. 1 (2023). [https://www.researchgate.net/publication/370853636\\_Optimalisasi\\_Layan](https://www.researchgate.net/publication/370853636_Optimalisasi_Layan)

an Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat

- Meilani, Any & Dian Sugiarti. “Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022). <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/6586/2739>
- Muamalat, Bank. “Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)”. (diakses pada 9 Januari 2023). <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>
- Nurdin. “Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020). <http://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/24/18>
- Purwanto, Edy. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020.
- Putro, Surya Eko. “*Service Quality E-Banking* pada Nasabah Bank Syariah di Surabaya”. *Public Administration Journal Of Research* 3, no. 1 (2022). <http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/82/80>
- Rianto, Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rianto, Nur. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- RI, Kementerian Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019.
- Rizal, Samsul, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone, *Jurnal Ilmu Manajemen* 4, no. 1 (2020). [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8195-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8195-Full_Text.pdf)
- Sahadat, Zikri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Takengon)”. (Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2021). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/18611/>
- Santosa, Purbayu Budi & Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: ANDI, 2007.
- Sanusi, Anwar. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Sugiarto. *Metode Statistika*. Tangerang: PT. Matana Publishing Utama, 2015.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2019.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2021.
- Sujarweni, Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2021.
- Suliyanto. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011.
- Tasya, Stevani Agnes, dkk. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi". *Jurnal Ilmiah Methonomi*, (2020). <http://www.methonomi.net/index.php/jimetho/article/download/170/170>.
- Zulganef. *Metode Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama, 2018.
- Zuliestiana, Dinda Amanda & Annastya Nursalma Setiawan. "Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Customer Satisfaction* dan Dampaknya Terhadap *E-Customer Loyalty* pada Pengguna Aplikasi *BCA Mobile*". *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi* 6, no. 2 (2022). <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2120/1069>



Lampiran 1 : Izin Penelitian

  
1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 0 3 4 7

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 347/IP/DPMPPTSP/III/2023

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : ADE TITI NILAM SARI  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Batu Putih Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 1904020001

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI MUAMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK)**

Lokasi Penelitian : BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU PALOPO  
Lamanya Penelitian : 24 Maret 2023 s.d. 24 April 2023

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaatinya semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 27 Maret 2023  
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

  
**ERICK K. SIGA, S.Sos**  
Pangkal Penata Tk.I  
NIP. 19830414 200701 1 005

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapotes Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

## KUESIONER PENELITIAN

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*)**

1. Identitas Responden

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Usia :  
Perkerjaan :

2. Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan. Silahkan baca dan pahami dengan baik setiap pernyataan tersebut. Anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan sesuai dengan diri anda dengan cara memberi tanda centang (√) yang ada dalam kotak pilihan jawaban yang tersedia yaitu:

Alternatif Jawaban

<b>Simbol</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

### 1. Kualitas Pelayanan Karyawan (X<sub>1</sub>)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Bukti Langsung (<i>tangible</i>)</b>						
1.	Fasilitas yang dimiliki Bank Muamalat Palopo cukup lengkap.					
2.	Pegawai Bank Muamalat Palopo selalu berpenampilan menarik, rapi, bersih, serta ramah dalam melayani nasabah.					
<b>Keandalan (<i>reliability</i>)</b>						
3.	Pegawai Bank Muamalat Palopo memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu kepada nasabah.					
4.	Pegawai Bank Muamalat Palopo memberikan pelayanan yang cepat.					
<b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>						
5.	Informasi yang dibutuhkan nasabah mudah dipahami dan dapat disampaikan dengan jelas oleh pegawai Bank Muamalat Palopo.					
6.	Pegawai Bank Muamalat Palopo memberikan pelayanan yang tanggap dalam menangani keluhan nasabah.					
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>						
7.	Pegawai Bank Muamalat Palopo mampu memberikan jaminan pelayanan atau keamanan data yang dapat dipercaya kepada nasabah.					
8.	Saya percaya pegawai Bank					

	Muamalat Palopo mempunyai keahlian dan kompetensi sehingga terjaga keamanannya.					
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>						
9.	Pegawai Bank Muamalat Palopo selalu mendengarkan keluhan nasabah dan dapat memberikan solusi yang baik kepada nasabah.					
10.	Pegawai Bank Muamalat Palopo selalu baik dalam berkomunikasi dengan nasabah.					

## 2. Kualitas Layanan Elektronik (*e-service quality*) (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Efisiensi (<i>efficiency</i>)</b>						
1.	Akses dalam layanan aplikasi Muamalat DIN dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.					
2.	Proses login pada aplikasi Muamalat DIN cepat dan tidak memakan waktu lama.					
<b>Pemenuhan (<i>fulfillment</i>)</b>						
3.	Layanan Muamalat DIN memiliki beragam fitur-fitur yang tersedia.					
4.	Layanan Muamalat DIN menyediakan informasi yang akurat.					
<b>Pribadi (<i>private</i>)</b>						
5.	Layanan Muamalat DIN dapat melindungi dan mempunyai					

	keamanan yang tinggi dalam menjaga data nasabah.					
6.	Layanan Muamalat DIN dapat dipercaya keamanannya.					
<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>						
7.	Keluhan nasabah dalam proses transaksi pada layanan Muamalat DIN dapat diatasi dengan cepat oleh petugas pelayanan.					
8.	Layanan Muamalat DIN bersedia dengan siap merespon kebutuhan nasabah.					
<b>Kompensasi (<i>compensation</i>)</b>						
9.	Adanya pelayanan <i>complaint</i> pada layanan Muamalat DIN membuat nasabah merasa puas.					
10.	Pihak bank melindungi informasi pribadi pada layanan Muamalat DIN sehingga para pengguna merasa aman.					
<b>Kontak (<i>contact</i>)</b>						
11.	Tersedianya <i>contact center</i> yang dihubungi untuk melayani keluhan nasabah secara online pada layanan Muamalat DIN sangat membantu.					
12.	<i>Contact center</i> yang tersedia pada layanan Muamalat DIN memberikan kemudahan bagi nasabah.					
<b>Ketersediaan (<i>availability</i>)</b>						
13.	Layanan Muamalat DIN memberikan					

	transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.					
14.	Ketersediaan fitur-fitur pada layanan Muamalat DIN cukup banyak					
15.	Tersedianya informasi produk pada layanan Muamalat DIN sangat bermanfaat					

### 3. Kepuasan (*Satisfaction*) Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
1.	Nasabah merasa puas dengan profesionalitas pegawai Bank Muamalat Palopo karena sesuai dengan yang diharapkan.					
2.	Nasabah merasa puas dengan layanan Muamalat DIN karena sesuai dengan yang diharapkan.					
3.	Pelayanan dari pegawai Bank Muamalat Palopo yang diberikan sesuai yang diharapkan nasabah.					
<b>Minat Berkunjung Kembali</b>						
4.	Pelayanan Bank Muamalat Palopo memberikan kepuasan sehingga saya ingin bertransaksi dan datang kembali ke bank.					
5.	Layanan Muamalat DIN memberikan kepuasan sehingga membuat saya ingin menggunakannya kembali.					

<b>Kesediaan Merekomendasikan</b>					
6.	Saya bersedia merekomendasikan untuk menggunakan layanan Muamalat DIN kepada orang lain, teman, dan keluarga saya.				
7.	Saya bersedia merekomendasikan produk/jasa Bank Muamalat Palopo kepada orang lain, teman, dan keluarga saya				



Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden

R	Kualitas Pelayanan Karyawan (X <sub>1</sub> )										Total
	Bukti langsung		Keandalan		Daya tanggap		Jaminan		Empati		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	42
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	47
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
6	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
10	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
12	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
13	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	35
14	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
15	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
17	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
18	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	44
19	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	35
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
23	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
25	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35
26	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	46
27	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	47
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
29	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
31	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	41
32	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	38
33	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	41
34	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
35	2	3	3	2	3	2	3	3	4	4	29
36	2	2	2	3	3	2	2	4	4	3	27
37	4	5	4	5	4	4	5	3	4	3	41
38	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	34
39	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	33
40	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	44
41	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	37
42	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3	41
43	4	4	4	5	4	3	3	4	5	5	41
44	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	42
45	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	43



R	E-Service Quality (X2)															Total
	Efisiensi		Pemenuhan		Pribadi		Ketanggapan		Kompensasi		Kontak		Ketersediaan			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	64
3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	68
4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	70
5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	67
6	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	67
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
9	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
13	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
15	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	72
16	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	68
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
18	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	68
19	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
22	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	61
23	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	53
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	48
26	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	72
27	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	72
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
29	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	70
30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
31	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	62
32	5	5	4	2	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	61
33	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	65
34	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	61
35	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	60
36	3	3	4	3	3	5	3	4	2	3	4	4	3	4	3	51
37	4	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	65
38	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	60
39	2	3	4	4	5	4	2	2	4	5	2	3	4	4	3	51
40	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	64
41	3	5	3	5	5	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5	58
42	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	65

43	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	68
44	4	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3	56
45	3	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	60
46	5	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	59
47	3	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	61
48	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	46
49	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	55
50	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	55
51	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	68
52	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	39
53	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	68
54	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	69
55	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	62
56	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	68
57	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	72
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	64
59	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	42
60	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
61	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	69
62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	63
63	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	70
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
65	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	67
66	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	66
67	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	35
68	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	49
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
70	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	61
71	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	60
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
73	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	52
74	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	68
75	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	70
76	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	68
77	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	66
78	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	64
79	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	66
80	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	49
81	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	66
82	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	67
83	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	55
84	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	70
85	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	68
86	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	66
87	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	68
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	61

89	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	69
90	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	40
91	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
92	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	64
93	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	70
94	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	68
95	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	67
96	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	66
97	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	65
98	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	64

R	Kepuasan (satisfaction) Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y)							Total
	Kesesuaian harapam			Minat berkunjung kembali		Kesediaan merekomendasikan		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	4	4	4	5	5	5	31
3	5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	4	4	4	4	31
5	4	5	4	4	4	4	4	29
6	4	4	4	4	4	4	4	28
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	4	4	4	4	4	4	28
11	5	5	5	5	5	5	5	35
12	5	5	5	5	5	5	5	35
13	3	4	3	3	3	4	3	23
14	4	4	5	4	4	4	4	29
15	5	5	4	5	5	4	4	32
16	5	5	5	5	5	5	4	34
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	4	5	4	4	5	4	5	31
19	3	4	4	3	3	4	4	25
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	4	4	4	4	4	4	4	28
22	4	4	4	4	4	4	4	28
23	3	4	3	4	4	4	4	26
24	3	3	3	3	3	4	3	22
25	3	3	3	3	3	3	3	21
26	5	5	4	5	5	5	4	33
27	5	5	5	5	5	5	5	35
28	5	4	5	4	4	4	4	30
29	5	5	5	4	5	5	5	34
30	4	5	5	5	4	4	5	32
31	3	4	4	4	5	5	5	30
32	4	5	4	4	5	5	4	31

33	3	4	5	4	5	5	4	30
34	5	4	5	4	4	5	4	31
35	5	3	4	4	4	5	3	28
36	3	2	3	4	3	3	3	21
37	4	5	3	4	4	5	4	29
38	3	4	3	4	4	4	4	26
39	3	3	3	3	3	4	4	23
40	4	4	4	5	4	3	5	29
41	3	5	3	5	4	4	4	28
42	5	3	4	5	5	5	4	31
43	3	4	5	5	4	5	5	31
44	3	3	3	3	4	3	3	22
45	3	4	5	4	5	5	4	30
46	4	5	4	5	4	5	4	31
47	3	4	5	5	4	4	5	30
48	3	3	3	3	3	3	3	21
49	4	5	4	4	4	4	5	30
50	4	4	4	3	4	4	4	27
51	5	5	5	5	5	5	5	35
52	3	3	3	3	3	3	3	21
53	5	5	5	5	5	5	5	35
54	5	5	5	4	4	4	4	31
55	4	3	4	4	4	4	4	27
56	4	5	5	4	5	5	5	33
57	5	4	5	5	5	4	4	32
58	5	5	5	5	5	5	4	34
59	3	3	3	2	3	3	3	20
60	4	4	4	4	4	4	4	28
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	4	5	4	5	5	4	4	31
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	4	4	4	4	4	5	5	30
65	5	4	4	4	4	5	5	31
66	4	5	5	5	5	5	5	34
67	3	3	3	3	3	3	3	21
68	3	3	3	3	3	3	3	21
69	4	4	4	4	4	4	4	28
70	5	5	5	5	5	5	4	34
71	5	4	4	4	4	5	5	31
72	5	5	5	5	5	4	5	34
73	4	4	4	4	4	5	4	29
74	5	5	5	4	4	4	4	31
75	4	4	5	4	4	5	4	30
76	4	4	4	4	5	5	4	30
77	4	4	4	4	4	4	5	29
78	5	5	5	5	5	5	4	34
79	4	4	4	4	4	5	4	29
80	3	4	3	3	4	4	4	25
81	5	5	4	4	4	5	4	31
82	5	5	5	4	5	5	4	33
83	3	3	4	3	3	4	3	23
84	5	5	5	5	5	5	4	34
85	5	5	5	5	4	5	4	33

86	4	4	5	5	5	5	4	32
87	4	4	5	4	5	5	5	32
88	5	4	4	5	5	5	5	33
89	5	4	4	5	4	4	4	30
90	3	3	3	3	3	2	3	20
91	5	5	5	5	4	4	5	33
92	4	5	5	5	5	4	5	33
93	5	5	5	4	4	5	5	33
94	5	4	4	4	4	5	5	31
95	5	5	5	5	5	5	4	34
96	5	4	5	5	5	4	5	33
97	5	5	5	4	5	4	4	32
98	4	5	5	5	4	4	5	32



*Lampiran 4: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian*

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini *Relationship Manager* Bank Muamalat Palopo, dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Ade Titi Nilam Sari  
NIM : 19 0402 0001  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Palopo

Telah melaksanakan penelitian pada Bank Muamalat Palopo terhitung sejak tanggal 24 Maret s.d 24 April 2023, dengan judul skripsi "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Dan E-Service Quality Terhadap Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network)*".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 23 Mei 2023

**Bank Muamalat Palopo**



**Marlia**

*Relationship Manager*



	N	98	98	98	98	98	98
item_8	Pearson Correlation	.475**	.523**	.519**	.499**	.605**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
item_9	Pearson Correlation	.581**	.425**	.431**	.483**	.449**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
item_10	Pearson Correlation	.432**	.475**	.482**	.428**	.498**	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Total_X1	Pearson Correlation	.747**	.752**	.786**	.730**	.771**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98

### Correlations

		item_7	item_8	item_9	item_10	Total_X1
item_1	Pearson Correlation	.583**	.475**	.581**	.432**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_2	Pearson Correlation	.573**	.523**	.425**	.475**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_3	Pearson Correlation	.562**	.519**	.431**	.482**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_4	Pearson Correlation	.516**	.499**	.483**	.428**	.730**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_5	Pearson Correlation	.625**	.605**	.449**	.498**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_6	Pearson Correlation	.708**	.645**	.556**	.524**	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_7	Pearson Correlation	1	.657**	.581**	.467**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_8	Pearson Correlation	.657**	1	.645**	.578**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_9	Pearson Correlation	.581**	.645**	1	.581**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98
item_10	Pearson Correlation	.467**	.578**	.581**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98
Total_X1	Pearson Correlation	.813**	.799**	.745**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98

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

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





### Correlations

		item_10	item11	item12	item13	item14	item15	Total_X2
item1	Pearson Correlation	.373**	.437**	.458**	.483**	.380**	.469**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item2	Pearson Correlation	.387**	.447**	.409**	.298**	.440**	.321**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.001	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item3	Pearson Correlation	.402**	.401**	.339**	.526**	.484**	.570**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item4	Pearson Correlation	.446**	.390**	.479**	.457**	.440**	.591**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item5	Pearson Correlation	.366**	.375**	.374**	.355**	.377**	.398**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item6	Pearson Correlation	.357**	.467**	.400**	.556**	.446**	.562**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item7	Pearson Correlation	.499**	.427**	.447**	.553**	.421**	.685**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item8	Pearson Correlation	.554**	.447**	.467**	.552**	.490**	.567**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item9	Pearson Correlation	.567**	.473**	.515**	.486**	.425**	.366**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item10	Pearson Correlation	1	.531**	.492**	.515**	.543**	.437**	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item11	Pearson Correlation	.531**	1	.662**	.431**	.484**	.453**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item12	Pearson Correlation	.492**	.662**	1	.548**	.528**	.436**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item13	Pearson Correlation	.515**	.431**	.548**	1	.614**	.505**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item14	Pearson Correlation	.543**	.484**	.528**	.614**	1	.577**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
item15	Pearson Correlation	.437**	.453**	.436**	.505**	.577**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98	98
Total_X 2	Pearson Correlation	.694**	.694**	.707**	.737**	.708**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98	98

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

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

c. Kepuasan (*satisfaction*) Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y)

**Correlations**

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6
item_1	Pearson Correlation	1	.602**	.657**	.615**	.596**	.538**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
item_2	Pearson Correlation	.602**	1	.635**	.638**	.649**	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
item_3	Pearson Correlation	.657**	.635**	1	.658**	.670**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
item_4	Pearson Correlation	.615**	.638**	.658**	1	.715**	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
item_5	Pearson Correlation	.596**	.649**	.670**	.715**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	98	98	98	98	98	98
item_6	Pearson Correlation	.538**	.530**	.571**	.517**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98
item_7	Pearson Correlation	.449**	.589**	.589**	.605**	.594**	.519**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98
Total_Y	Pearson Correlation	.795**	.821**	.845**	.837**	.858**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	98	98	98	98	98	98

**Correlations**

		item_7	Total_Y
item_1	Pearson Correlation	.449**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	98	98
item_2	Pearson Correlation	.589**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	98	98

item_3	Pearson Correlation	.589**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	98	98
item_4	Pearson Correlation	.605**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	98	98
item_5	Pearson Correlation	.594**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	98	98
item_6	Pearson Correlation	.519**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	98	98
item_7	Pearson Correlation	1	.757**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
Total_Y	Pearson Correlation	.757**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	98	98

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

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

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

### a. Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan (X<sub>1</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	10

### b. Variabel *E-Service Quality* (X<sub>2</sub>)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	15

- c. Variabel Kepuasan (*satisfaction*) Pengguna Aplikasi Muamalat DIN (Y)

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	7

### 3. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.12914886
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.028
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

b. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.475	1.760		1.406	.163		
Kualitas Pelayanan Karyawan	.245	.068	.356	3.614	.000	.302	3.315
E-Service Quality	.271	.051	.528	5.358	.000	.302	3.315

a. Dependent Variable: Satisfaction

c. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.741	1.062		2.582	.011
Kualitas Pelayanan Karyawan	.040	.041	.182	.983	.328
E-Service Quality	-.044	.030	-.264	-1.432	.156

a. Dependent Variable: RES2

4. Analisis Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.475	1.760		1.406	.163
Kualitas Pelayanan Karyawan	.245	.068	.356	3.614	.000
E-Service Quality	.271	.051	.528	5.358	.000

a. Dependent Variable: Satisfaction

5. Uji Hipotesis

e. Uji T (Uji Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.475	1.760		1.406	.163
	Kualitas Pelayanan Karyawan	.245	.068	.356	3.614	.000
	E-Service Quality	.271	.051	.528	5.358	.000

a. Dependent Variable: Satisfaction

f. Uji F (Uji Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1137.538	2	568.769	122.878	.000 <sup>b</sup>
	Residual	439.728	95	4.629		
	Total	1577.265	97			

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Kualitas Pelayanan Karyawan

g. Uji Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.849 <sup>a</sup>	.721	.715	2.151

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Kualitas Pelayanan Karyawan

*Lampiran 6 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian*



*Lampiran 7 : Riwayat Hidup*

**RIWAYAT HIDUP**



Ade Titi Nilam Sari, lahir di Palopo pada tanggal 12 Desember 2001. Penulis merupakan anak dari pasangan seorang Ayah bernama Masadi dan Ibu Fatimah Kadir. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Batu Putih, Kecamatan Wara, Kelurahan Boting, Kota Palopo. Pendidikan Dasar Penulis diselesaikan pada tahun 2013 di SDN 2 Pinceppute.

Kemudian ditahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 2 Palopo hingga tahun 2016. Kemudian pada tahun 2016 penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMAN 1 Palopo. Setelah lulus SMA di tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri Palopo dibidang Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Contact Person Penulis:

[ade\\_titi0001\\_mhs19@iainpalopo.ac.id](mailto:ade_titi0001_mhs19@iainpalopo.ac.id)