

**PENGARUH LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DAN ATM
(AUTOMATIC TELLER MACHINE) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BSI DI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan oleh

DIVA APRILIAN TI

20 0402 0006

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PENGARUH LAYANAN PERBANKAN DIGITAL DAN ATM
(AUTOMATIC TELLER MACHINE) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BSI DI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan oleh

DIVA APRILIANTI

20 0402 0006

Pembimbing:

Umar, S.E., M.SE.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Diva Aprilianti
NIM : 2004020006
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya 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 2025
Yang membuat pernyataan,



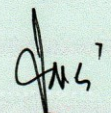
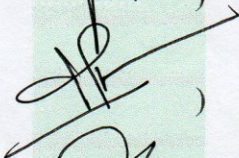
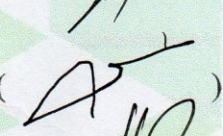
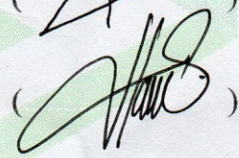
Diva Aprilianti
NIM 2004020006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Layanan Perbankan Digital dan ATM terhadap Kepuasan Nasabah BSI di Kota Palopo yang ditulis oleh Diva Aprilianti Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020006, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 6 Februari 2025 Miladiyah bertepatan dengan 7 Sya'ban 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 24 April 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Takdir, S. H., M. H., M. Kes. | Penguji I | () |
| 4. Andi Musniwan Kasman, S.E., M.M. | Penguji II | () |
| 5. Umar, S.E., M.SE. | Pembimbing | () |

Mengetahui:



Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP. 198201242009012006



Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayahnya serta memberikan kesehatan dan kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Layanan Perbankan Digital dan Atm (Automatic Teller Machine)* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di Kota Palopo”.

Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw kepada para keluarga, sahabat, dan pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan, dorongan, dan do’a dari banyak pihak, walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Bobby Dahlan, dan Ibunda Nur Deviyanti yang senantiasa memanjatkan doa kehadiran Allah swt memohon keselamatan dan kesuksesan bagi putrinya, telah mengasuh dan mendidik penulis dengan kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Begitu banyak pengorbanan yang telah mereka berikan kepada penulis baik secara moral maupun materil. Sungguh penulis sadar

tidak mampu untuk membalas semua itu. Hanya doa yang dapat penulis berikan untuk mereka semoga senantiasa berkah dalam limpahan kasih sayang Allah SWT.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yaitu:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, beserta wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan keuangan Dr. Masruddin, S.S.,M.Hum, dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Mustaming, S.Ag.,M.HI, yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat menimba ilmu pengetahuan.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Fasiha, S.E., M.E.I. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Muzayyanah Jabani, ST.,MM, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Muhammad Ilyas, S.Ag.,MA yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Edi Setiawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Umar, S.E., M.E. selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah yang telah membantu dan mengarahkan dalam rangkaian penyelesaian skripsi.
4. Umar, S.E., M.E. selaku pembimbing saya, yang telah rela bersedia telaten serta sabar dalam membimbing dan mengarahkan saya selama menyusun penelitian ini hingga menjadi sebuah karya skripsi.

5. Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku penguji 1 yang telah memberikan masukan dan arahan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Andi Musniwan Kasman, S.E., M.M. selaku penguji 2 yang telah memberikan masukan dan arahan dalam rangka penyelesaian skripsi.
7. Dr. Takdir, S.H., M.H. selaku dosen penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan arahan berupa saran-saran selama berada dibangku perkuliahan.
8. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada adik-adik saya, yaitu Husnaeni dan Febriansyah serta keluarga besar. Saya mengucapkan terima kasih karena telah memberikan dukungan dalam segala bentuk dan kondisinya. Semoga Allah SWT mengumpulkan kita di surga-Nya kelak.
10. Kepada sahabat terbaik selama masa perkuliahan khususnya Reski R, Putri Aisyah Ramadhani, Putri Aulia Mahpud, Dita Natasyah Putri dan Artha Utami Hadrawi, yang telah menemani proses saya, terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik bahkan seperti saudara. Terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.
11. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan PBS A 2020, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

12. Dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, bantuan serta dukungan yang diberikan kepada penulis.

13. Terakhir kepada diri saya sendiri Diva Aprilianti, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri mu sendiri hingga sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karna telah memutuskan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi, ini merupakan pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri sendiri.

Mudah-mudahan bantuan, motivasi, dorongan, kerjasama, dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak di sisi Allah SWT. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhir, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah SWT menuntun ke arah yang benar dan lurus.

Palopo, 24 Oktober 2024

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Bahasa Arab-Latin

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

1. Konsonan

Tabel 1.1 Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Na ma
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye
ل	Lam	L	El

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

1. Vokal

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

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

Tabel 1.2 Transliterasi Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	<i>Fathah</i>	A	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ُ	<i>Dammah</i>	U	U

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

Tabel 1.3 Transliterasi Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
وَ...	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

حَوْلَ : *haulā*

2. Maddah

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

Tabel 1.4 Transliterasi Maddah

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ...أ...	<i>fathah dan alif atau ya</i>	Ā	a dan garis di atas
إ...	<i>kasrah dan ya</i>	Ī	i dan garis di atas
ؤ...	<i>dammah dan wau</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

3. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta' marbutah* ada dua, yaitu: *ta' marbutah* hidup *ta' marbutah* hidup atau yang mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah (t). Sedangkan *ta' marbutah* yang mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata terakhir dengan *ta' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudhah al-atfāl/raudah al atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

4. *Syaddah (Tasydid)*

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

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbana*

نَجَّيْنَا : *najjaina*

الْحَق : *al-haqq*

Jika huruf ى ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah menjadi i.

علي : ‘Ali (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عربي : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘araby)

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman literasi 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 dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

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

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

الفَلَسْفَة : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

6. 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 ia berupa *alif*.

Contoh:

سَيِّئٌ : *syai’un*

النَّوْءُ : *al-nau’*

أُمِيرتو : *umirtu*

تَعْمُورُنَا : *ta’muruna*

7. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasikan 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:

Syariah al-Arba'in al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

8. Lafz al-Jalālah (للا)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh :

dīnullāh : دین اللّٰه

billāh : بآ اللّٰه

Adapun tā' marbūṭah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah,

ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh :

hum fī raḥmatillāh : هم في رحمة اللّٰه

9. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, 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 kapital tetap huruf awal

nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk 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 ma Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi ‘a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan

Syahrū Ramadān al-laẓī unzila fī -Qur’ān

Naṣīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī‘ 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 dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn 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 Hamīd Abū)

A. Daftar singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subhānahū wa ta'ālā*

saw. = *sallallāhu 'alaihi wa sallam*

as = *'alaihi al-salām*

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l = Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

w = Wafat tahun

ATM = *Automatic Teller Machine*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kajian Penelitian yang Relevan	9
B. Landasan Teori	13
C. Kerangka Pikir	29
D. Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Uji Instrumen	37
F. Teknik Analisis Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel	50
Tabel 3.2 Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuesioner	54
Tabel 3.3 Uji Validitas Layanan Perbankan Digital (X_1)	56
Tabel 3.4 Uji Validitas Atm (X_2)	57
Tabel 3.5 Uji Validitas Kepuasan Nasabah BSI Kota Palopo (Y)	58
Tabel 3.6 Uji Reabilitas Variabel X_1 , X_2 , dan Y	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Hasil Uji Glejser	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	72
Tabel 4.7 Uji Parsial (Uji T)	74
Tabel 4.8 Uji Simultan (Uji F)	75
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi Digital	3
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil Uji Penelitian SPSS Versi 26

Lampiran 4 Tabel Distribusi R

Lampiran 5 Tabel Distribusi T

Lampiran 6 Tabel Distribusi F

Lampiran 7 Hasil Cek Turnitin

ABSTRAK

Diva Aprilianti, 2025. “Pengaruh *Layanan Perbankan Digital dan Atm (Automatic Teller Machine)* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di Kota Palopo.”. Dibimbing Oleh Umar, S.E., M.SE.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh *Layanan Perbankan Digital dan Atm (Automatic Teller Machine)* Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di Kota Palopo. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh secara parsial layanan perbankan digital (X_1) dan atm (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah BSI dan pengaruh secara simultan layanan perbankan digital (X_1) dan atm (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah BSI di Kota Palopo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah BSI di Kota Palopo. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden. Data diperoleh dari kuesioner menggunakan skala likert yang diisi oleh responden melalui google form dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo dari bulan Oktober hingga November 2024 Selanjutnya, data penelitian ini diolah dengan analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan uji determinasi koefisien (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel layanan perbankan digital (X_1), dan atm (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna QRIS (Y). Berdasarkan hasil uji simultan (F) yang menunjukkan seluruh variabel independent memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah BSI (Y). Adapun kemampuan layanan perbankan digital (X_1), dan atm (X_2) dalam menjelaskan kepuasan nasabah BSI (Y) yaitu sebesar 20% dan sisanya 80% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Layanan Perbankan Digital*, Atm, kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

ABSTRACT

Diva Aprilianti, 2025. ""The Influence of Digital Banking Services and ATM (Automatic Teller Machine) on BSI Customer Satisfaction in Palopo City."". Supervised by Umar, S.E., M.SE.

This thesis discusses the influence of digital banking services and ATMs (Automatic Teller Machine) on BSI customer satisfaction in Palopo City. This research is a quantitative study to determine the partial influence of digital banking services (X1) and ATMs (X2) on BSI Customer Satisfaction and the simultaneous influence of digital banking services (X1) and ATMs (X2) on BSI Customer Satisfaction in Palopo City. The population in this research is all BSI customers in Palopo City. The sample used was purposive sampling with a total of 100 respondents. Data was obtained from a questionnaire using a Likert scale which was filled in by respondents via Google Form and documentation. This research was conducted in Palopo City from October to November 2024. Furthermore, this research data was processed using multiple linear regression analysis, partial test (t test), simultaneous test (f test), and coefficient determination test (R^2). The results of this research show that the digital banking service (X1) and ATM (X2) variables have a positive and significant effect on QRIS user satisfaction (Y). Based on the results of the simultaneous test (F) which shows that all independent variables have a significant influence on BSI customer satisfaction (Y). The ability of digital banking services (X1) and ATMs (X2) to explain BSI customer satisfaction (Y) is 20% and the remaining 80% is explained by other variables not included in this research.

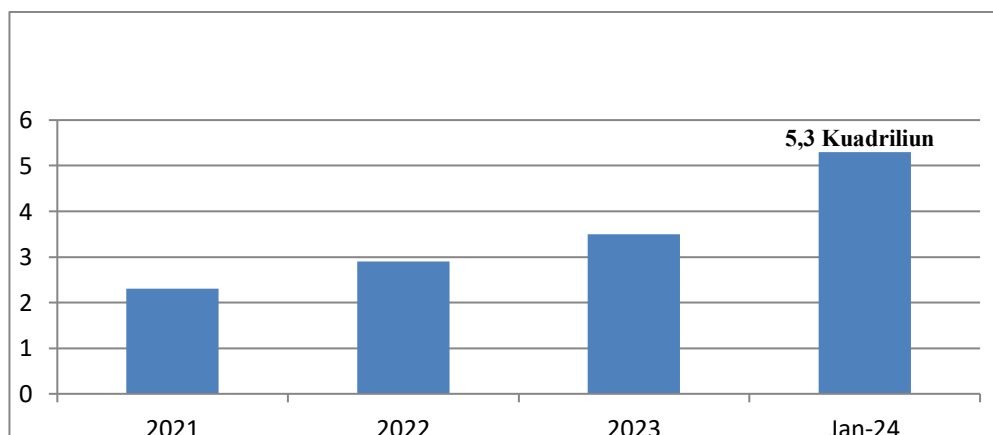
Keywords: Digital Banking Services, ATM, Customer Satisfaction, Bank Syariah Indonesia

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era ekonomi digital yang berkembang pesat, transformasi digital telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Digital banking menjadi salah satu inovasi utama yang memfasilitasi akses perbankan secara efisien melalui platform online. Digital banking mencakup berbagai layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat elektronik, seperti komputer, smartphone, atau tablet. Era ekonomi digital didefinisikan oleh integritas teknologi informasi dan komunikasi dalam semua spek aktivitas ekonomi. Digital banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui internet atau aplikasi mobile banking. Era ekonomi digital yang semakin berkembang telah memudahkan akses kelayanan perbankan ini.¹



■ Nilai Transaksi Digital Banking 5, 3 kuadriliun

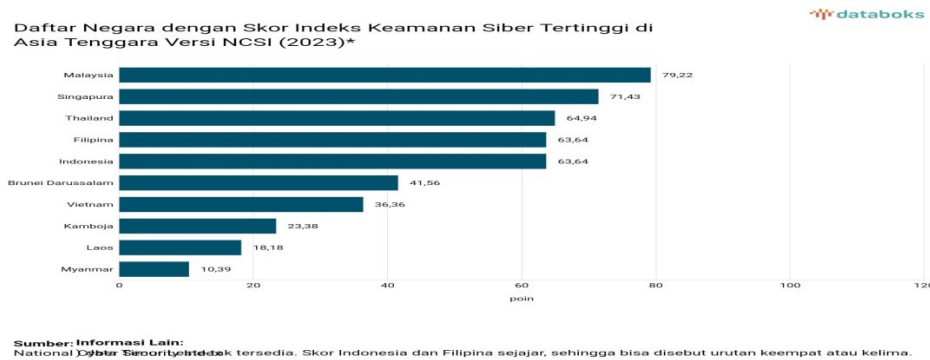
¹ Disusun Dan et al., "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta) SKRIPSI," n.d.

Menurut laporan Nilai transaksi digital banking di Indonesia pada bulan Januari 2024 mencapai Rp 5,3 kuadriliun atau tumbuh 17,19 persen secara tahunan. Nilai ini meningkat sebesar 3,7 % dibanding pada tahun 2023 sebesar 1,3 % pada bulan Agustus. Transaksi digital mencakup transaksi internet banking, SMS/mobile banking, dan phone banking.²

Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya digital banking terus meningkat. Hal ini mendorong adanya transformasi ini membawa kemudahan dan efisiensi, termasuk dalam akses dan pengelolaan keuangan. Di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka telah mengadopsi digital banking untuk meningkatkan layanan kepada nasabahnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan berbasis syariah juga mengambil bagian dalam era ekonomi digital ini dengan menyediakan layanan digital banking yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Perbankan digital telah menjadi semakin populer karena kenyamanan dan penghematan waktu. Perlindungan nasabah dalam menggunakan digital banking menjadi isu yang penting karena adanya ancaman keamanan seperti pencurian identitas, penipuan, gangguan pada transaksi, serangan malware yang dapat merusak sistem keamanan digital banking dan kebocoran data pribadi.

² <https://ekonomi.republika.co.id/berita/s99o0c490/nilai-transaksi-digital-banking-januari-2024-tumbuh-17-persen>



Pada bulan mei 2023 Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami pemeliharaan sistem mendadak di seluruh kantor cabang di indonesia yang menyebabkan seluruh aktivitas perbankan syariah terhambat terutama dalam transaksi mobile banking dan mesin ATM. Sejumlah kantor cabang berlokasi di Jabodetabek, Semarang, Bandung, Yogyakarta dan Surabaya di Pulau Jawa. Tak hanya itu, sejumlah daerah seperti Sulawesi, Maluku, Bali, Nusa Tenggara, Papua, dan Kalimantan merasakan dampak dari pemeliharaan sistem.³

Selain itu, keterbatasan pelayanan kerja yang biasa di lakukan oleh pegawai membuat pegawai Bank Syariah Indonesia tidak dapat menjalankan aktivitasnya seperti biasanya. Kegiatan pemeliharaan sistem ini biasanya dilakukan pada waktu-waktu integritas transaksi atau layanannya rendah seperti malam hari. Pada umumnya lembaga perbankan melakukan kegiatan pemeliharaan sistem diatas pukul 24. 00 hingga 04. 00 WIB. Namun kenyataannya pemeliharaan sistem yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia memakan waktu lebih dari 24 jam bahkan

³<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/11/29/indeks-keamanan-siber-indonesia-tertinggi-ke-5-di-asean-2023>

hingga sehari-hari menyebabkan transaksi pelanggan bahkan karyawan menjadi tertunda dan terhambat.

Banyak nasabah yang mempertanyakan apa yang terjadi pada sistem Bank Syariah Indonesia sehingga kegiatan pemeliharaan sistem bisa memakan waktu yang cukup lama. Terlihat banyak masyarakat yang mengomentari akun media sosial BSI dengan mengutarakan unek-uneknya terhadap hal tersebut kendala pada sistem transaksi BSI. Tak hanya itu media online baik itu berita, video instagram, tiktok, dan lain sebagainya yang tersebar mengenai Cyber Crime yaitu hacker yang meretas keamanan di BSI sangat ramai. Ada yang tetap bertahan, ada yang realistis, ada yang meminta dananya dikembalikan, ada pula yang membandingkan transaksi di BSI dengan bank lain.⁴

Selama masa pemeliharaan sistem yang telah berlangsung selama hampir 1 minggu tentunya menimbulkan beberapa risiko yang timbul pada Bank Syariah Indonesia, risiko tersebut tentunya berkaitan dengan perkembangan operasional dan reputasi bank syariah di Indonesia. Risiko operasional merupakan suatu bentuk kerugian yang terjadi karena kesalahan manusia, sistem, kegagalan proses internal, produsen internal perbankan yang tidak memadai atau juga karena kesalahan pihak eksternal. Sedangkan risiko reputasi merupakan risiko yang dampak atau akibat buruknya kegiatan operasional yang mempunyai konsekuensi menurunnya kepercayaan dan kepuasan nasabah yang bersumber dari pandangan negatif bank syariah karena adanya pemberitaan di media sosial, sehingga bank harus

⁴ Siti Aisah and Rahmad Kurniawan, "Exploring Bank Syariah Indonesia and It's Customers Perceptions of Cyber Attacks," *Jurnal Studi Ekonomi* 14, no. 2 (2023).

mencermati permasalahan yang terjadi diluar agar mendapatkan solusi yang efektif. Keberhasilan bank syariah saat ini sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen institusi dalam menghadapi revolusi zaman yang semakin berkembang seperti globalisasi, perkembangan teknologi informasi, kreativitas dan inovasi keuangan.⁵

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah melakukan berbagai langkah untuk mengatasi masalah pada layanan digital dan ATM yang terjadi pada Mei 2023.

Berikut adalah beberapa upaya yang telah dilakukan:

1. BSI melakukan pemulihan secara bertahap dengan memastikan bahwa layanan di kantor cabang dan ATM dipertahankan kembali setelah gangguan.
2. BSI melakukan penambahan jaringan ATM dan CRM untuk memperkuat dan mempermudah akses bagi masyarakat bsi.
3. BSI melakukan evaluasi dan perbaikan sistem keamanan informasi untuk mencegah terulangnya kejadian serupa.
4. Yang terakhir BSI memberikan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya mengganti kredensial seperti PIN ATM dan kata sandi layanan perbankan digital untuk menjaga keamanan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan maka peneliti merasa tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan Perbankan Digital Dan Atm (Automatic Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kota Palopo”**. Elemen faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini

⁵ Surya Pratama et al., “Analisis Cyber Security Pada Bank BSI Di Kota Pekanbaru,” n.d.

adalah layanan digital perbankan, keamanan, dan ATM (Automatic Teller Machine).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh secara parsial layanan perbankan digital dan ATM (Automatic Teller Machine) terhadap kepuasan nasabah BSI kota palopo.
2. Apakah ada pengaruh secara simultan layanan perbankan digital, keamanan, ATM (Automatic Teller Machine) terhadap kepuasan nasabah BSI kota palopo.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditemukan diatas maka tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial layanan perbankan digital, dan ATM (Automatic Teller Machine) terhadap kepuasan nasabah BSI di kota palopo.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan layanan perbankan digital, dan ATM (Automatic Teller Machine) terhadap kepuasan nasabah BSI di kota palopo.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Manfaat penelitian dalam tulisan ini adalah untuk dapat menjadi tambahan literature atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan penulis dan pembaca mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI kota palopo.

2. Secara Akademis

Manfaat penelitian ini dapat memberi wawasan dan pengetahuan yang baru bagi penulis tentang informasi keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI kota palopo.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian terdahulu yang Relevan

Penelitian yang dilakukan penulis bukanlah penelitian yang pertama kali, tetapi telah ada penelitian terdahulu, dimana penelitian tersebut menjadi referensi dan acuan bagi penulis melakukan penelitian berikutnya. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal yang berkaitan dengan penelitian penulis, yaitu:

Tabel 2.1

Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Furqon, Muhammad Rahayu, Sri Astiati, Diah Isnaini (2020)-Jurnal	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang	Terdapat pengaruh yang signifikan variabel keunggulan produk, tangible, kepercayaan, responsiveness, keyakinan, reliability, empathy dan nilai nasabah secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Dimana diantara variabel tersebut ada pengaruh signifikan produk, tangible dan responsiveness secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Adapun kepercayaan, keyakinan, reliability, empathy dan nilai nasabah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.⁶

2.	Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella Vanni (2020)- Jurnal	Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)	Variabel kemudahan penggunaan (X1) mempunyai dampak terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking. Variabel persepsi risiko (X2) mempunyai dampak terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Variabel persepsi fitur layanan (X3) mempunyai dampak terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking. Variabel kemudahan penggunaan, persepsi risiko, dan persepsi fitur layanan secara serempak signifikan terhadap kepuasan nasabah. ⁷
3.	Nur Sebariani Ismi Ningsih, Akhmad Yusuf Khoiruddin (2023)- Jurnal	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia.	Kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, begitu pula dengan pengaruh yang signifikan dari relationship marketing terhadap loyalitas nasabah, dan begitupun dengan kadar kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. ⁸

⁶ Muhammad Furqon, Sri Rahayu, and Diah Isnaini Astiati, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALEMBANG," *Jurnal Adminika* 7, no. 1 (2020).

⁷ Amatun Nur Makmuriyah Kartika Marella Vanni, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang) AMATUN NUR MAKMURIYAH 1), KARTIKA MARELLA VANNI 2)," 2020.

⁸ Nur Sebariani, Ismi Ningsih, and Akhmad Yusuf Khoiruddin, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA," *Jurnal Syarikah*, 2023.

- | | | | |
|----|--|--|---|
| 4. | Widindha Hafit
(2023)- Skripsi | Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BSI (Survey pada mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Jurusan Perbankan Syariah 2019-2022) | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah tidak terdapat pengaruh secara signifikan. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah terdapat pengaruh secara signifikan. Nilai signifikansi Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah tidak terdapat pengaruh secara signifikan. ⁹ |
| 5. | Mohammad Faishal Ramadhani Iskandar

Ima Amaliah
(2023)- Jurnal | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam pada Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung | Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BSI di kota Bandung adalah kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang keduanya sama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Besaran pengaruh yang diciptakan oleh variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI di kota Bandung secara simultan.. ¹⁰ |

⁹ Widindha Hafit, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BSI (SURVEY PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI JURUSAN PERBANKAN SYARIAH 2019-2022)," *Skripsi*, 2023.

¹⁰ Mohammad Faishal Ramadhani Iskandar and Ima Amaliah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandung," *Bandung Conference Series: Economics Studies* 4, no. 1 (2024): 90–97, <https://doi.org/10.29313/bcses.v4i1.10498>.

B. Landasan Teori

1. Layanan Perbankan Digital

Menurut Patrick Johnson memberikan definisi digital banking (bank digital) sebagai suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktivitas perbankan secara fully online yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang bank saja. Ketika menggunakan istilah bank digital selalu dikaitkan dengan istilah kebaruan dari bentuk bisnis bank seperti jenis layanan oleh Neobank dan Betabank. Hal ini yang dapat dilakukan bank digital dapat menawarkan pembukaan rekening, simpanan tanpa jumlah minimum, atau menadopsi pendekatan penilaian risiko kredit yang berbeda.¹¹

Layanan perbankan digital adalah layanan keuangan yang disediakan oleh lembaga keuangan, seperti bank, melalui platform digital seperti aplikasi mobile atau situs web. Ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, memantau saldo, dan melakukan investasi tanpa harus datang langsung ke bank.¹²

Beberapa layanan perbankan digital adalah sebagai berikut:

a. Internet Banking

Para nasabah dapat melaksanakan transaksi perbankan, baik itu tunai maupun non-tunai melalui komputer atau laptop yang terhubung dengan jaringan internet bank. Jenis-jenis layanan transaksi internet banking adalah: transfer dana, info saldo, mutasi rekening, hingga informasi nilai

¹¹ Serial Berbagi, Krisna Wijaya, and Digital Banking, "Digital Banking VS Digital Bank," *Serial Berbagi*, no. 1 (2021): 1–5.

¹² Bayu Prawira, "No. 210622.W010.0259," *Media Nusa Creative*, no. 210622 (2021).

tukar, pembayaran berbagai tagihan seperti kartu kredit, telepon, listrik, pembelian seperti isi ulang pulsa, tiket pesawat, saham.¹³

b. Phone Banking

Phone banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah menghubungi nomor telepon tertentu dari bank untuk melakukan transaksi perbankan. Fasilitas phone banking dapat dilakukan untuk cek saldo atau tagihan kartu kredit tanpa perlu ke atm. Kebanyakan nasabah yang melek teknologi memang lebih sering pakai fitur internet banking untuk transaksi perbankan. Sebagai modal untuk memanfaatkan fitur ini selalu ada di tangan, yaitu smartphone dan koneksi internet. Namun, smartphone tidak hanya bisa dipakai untuk internet banking. Banyak fitur electronic banking yang bisa dimanfaatkan lewat gadget itu, seperti dijelaskan pada buku Bijak Ber-E-Banking gratis terbitan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).¹⁴

c. Sms Banking

Sms banking merupakan layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler dengan format short message servis (SMS). Melalui layanan ini nasabah dapat mengirimkan sms ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang oleh pihak bank pada ponsel nasabah.¹⁵

¹³ <https://id.m.wikipedia.org/wiki/E-banking>

¹⁴ <https://www.ocbc.id/id/article/2023/02/02/phone-banking>

¹⁵ https://en.m.wikipedia.org/wiki/SMS_banking

d. Mobile Banking

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Dengan adanya layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, yang artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya agar lebih efektif dan efisien.¹⁶

Menurut Bank Indonesia, *Mobile banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.¹⁷ Pelayanan bank dalam bentuk *Mobile banking* sepertinya menjadi keharusan. Kebutuhan dunia usaha dan nasabah bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi

Untuk itu *Mobile banking* dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank. Tujuan dari *mobile banking* ini adalah sebagai sarana penyedia Multi Channel yang dapat menghemat biaya transaksi bank, memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan memberikan nasabah kebebasan untuk berinteraksi 24 jam sehari dimanapun nasabah berada.

¹⁶ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Perbankan_seluler

¹⁷ Fifip Chopiipa, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking banking Klikbca terhadap Keputusan Nasabah.* (2013) (diakses pada tanggal 20/02/2024)

Dan tidak perlu mengantri seperti di teller maupun mesin ATM.¹⁸

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Mobile banking*

Faktor-faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *Mobile banking* yaitu:¹⁹

1) Kenyamanan (*Convenience*)

Kenyamanan berarti nasabah merasa bahwa *Mobile banking* itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. *Mobile banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.

2) Kemampuan Mengakses (*Accessilability*)

Kemampuan mengakses adalah kemampuan untuk mengakses situs dan menghubungi pihak bank ketika dibutuhkan.

3) Ketersediaan Fitur (*Feature Availability*)

Faktor lain yang penting didalam kekesuksesan *Mobile banking* yaitu kemampuan inovasi untuk menghadapi kebutuhan nasabah dengan menggunakan ketersediaan fitur yang berbeda pada website. Fitur berarti hal-hal apa saja yang dapat dilakukan oleh nasabah dengan menggunakan *mobile banking*.

¹⁸ Yuslia Naili Rahmah, *Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking terhadap cyber crime di daerah istimewa yogyakarta (DIY): (2018)*. Diakses pada tanggal 20/02/2024

¹⁹ Yuslia Naili Rahma, 2018. *Pengaruh penggunaan Mobile banking dan Perlindungan nasabah pengguna fasilitas Mobile banking terhadap cyber crime di daerah istimewa yogyakarta*. (online) ,(diakses pada tanggal 21/02/2024)

4) Privasi (Privacy)

Kerahasiaan (*privacy*) berarti segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada orang yang mengetahuinya.

5) Kecepatan (*Speed*)

Kecepatan dapat diartikan dengan kecepatan *Mobile banking* untuk memberikan informasi yang diinginkan pengguna *Mobile banking*.

6) Tarif dan Biaya (*Fees and Charge*)

Mobile banking memiliki biaya transaksi yang murah dan layanan kecepatan tinggi jika dibandingkan dengan layanan perbankan lain. *Mobile banking* memudahkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka, biaya *service* yang lebih rendah, dan penghematan waktu.

7) Manajemen dan Citra Bank (*Bank Management and Image*)

Reputasi atau lebih dikenal dengan brand reputation sering didefinisikan sebagai persepsi kualitas yang digabungkan dengan nama. Pada bisnis-bisnis industri dan jasa, nama (*merk*) lebih sering dihubungkan dengan reputasi perusahaan dari pada dengan produk atau jasa itu sendiri.

8) Desain (*Design*)

Desain didefinisikan sebagai tampilan dari *Internet Banking* semakin tinggi tingkat komunikasi sosial yang ditampilkan oleh suatu *website* bank, semakin besar pengaruhnya pada kepercayaan konsumen dan meningkatkan kemungkinan konsumen melakukan transaksi online.

9) Konten (*Content*)

Konten merupakan kemampuan *Mobile Banking* untuk menyediakan informasi yang terbaru mengenai produk maupun jasa terbaru yang ditawarkan.

b. Indikator penggunaan *mobile banking*

Menurut Hadi dan Novi indikator *mobile banking* yaitu:²⁰

1) Kemudahan pengguna *Mobile banking*

Faktor ini berkaitan dengan sejauh mana proses transaksi digital dapat dilakukam dengan mudah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dan aksesibilitas yang baik akan mempengaruhi minat masyarakat untuk bertransaksi melalui platform digital.

2) Manfaat Menggunakan *Mobile Banking*

Masyaraka akan lebih termotivasi menggunakan *mobile banking* jika melihat manfaat yang diperoleh. Beberapa manfaat meliputi kemudahan akses ke rekening, saldo, transfer dana, dan informasi saldo. Jika masyarakat merasa bermanfaat menggunakan *mobile banking* mereka akan lebih aktif bertransaksi melalui *mobile banking*.

3) Kemampuan akses melalui perangkat seluler dan internet

Faktor ini mencakup ketersediaan layanan *mobile banking*, jika penggunaan dapat dengan mudah menagakses aplikasi melalui perangkat seluler dan inter mereka akan lebih aktif dalam bertransaksi.

²⁰ Syamsul Hadi and Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking," *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 5, no. 1 (2015): 55.

4) Risiko penggunaan *mobile banking*

Risiko adalah ketidakpastian yang mempertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Dapat dikatakan bahwa transaksi online memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak.

c. Manfaat dan keunggulan *mobile banking*

Otoritas jasa keuangan (OJK) mengidentifikasi beberapa manfaat dan keunggulan dari penggunaan *mobile banking* yaitu:²¹

1. Praktisitas merupakan salah satu keunggulan utama, dimana pengguna tidak perlu lagi membawahi atau menghitung uang tunai dalam transaksi pembayaran, kemampuan untuk melakukan transaksi tanpa uang tunai ini membawahi kenyamanan yang tunai yang mungkin tidak selalu praktis selain itu *mobile banking* dilengkapi dengan penggunaan kode rahasia, meningkatkan tingkat keamanan secara signifikan. faktor ini memberikan rasa aman kepada nasabah, mengurangi risiko pencurian atau penyalagunaan rekening
2. Manfaat finansial, *mobile banking* juga memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi nonfinansial. Pengguna dapat mengakses informasi rekening, mengecek saldo, atau melakukan perubahan pada profil tanpa

²¹ Jasma and others, *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*, soraya, m (aceh: syariah kuala university press, 2019).

harus datang ke cabang bank, ini memberikan fleksibilitas yang lebih besar kepada untuk mengelolah rekening mereka dengan mudah dan cepat.

3. Manfaat utama mobile banking adalah kemampuannya melakukan transaksi financial secara efisien dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus mengunjungi cabang bank. Nasabah dapat menstransfer dana, membayar tagihan, atau bahkan melakukan investasi langsung melalui perangkat seluler mereka

2. ATM (Automatic Teller Machine)

Menurut Ellen Florian adalah sebuah alat elektronik yang memudahkan nasabah perbankan untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan nasabah tanpa perlu dilayani oleh seorang “teller” di bank.²²

Automatic Teller Machine (ATM) adalah dispenser uang tunai yang memungkinkan nasabah bank untuk menikmati layanan perbankan tanpa perlu datang dan kontak langsung dengan teller bank. Atm membantu untuk melaksanakan tugas-tugas teller bank dalam hal layanan. Ini adalah perangkat telekomunikasi komputerisasi yang menyediakan klien dengan akses ke transaksi keuangan ditempat umum tanpa perlu ke teller bank. Atm diperkenalkan ke dalam ekonomi Nigeria oleh Bank Central Nigeria (CBN) pada tahun 1989.²³

1. Fungsi ATM

²² Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Penggunaan Kartu ATM <http://e-journal.uajy.ac.id/5207/1/JURNAL.pdf>

²³ Selvia Lorena Ginting and Dicky Armansyah Juniarto, *Prosiding Seminar Nasional Komputer Dan Informatika (SENASKI)*, n.d., <http://maps.google.com.google>.

Setelah mengetahui sejarah ATM dan ATM pertama di Indonesia, kini Anda harus memahami fungsi mesin satu ini. Berikut penjelasan fungsi ATM yang mungkin belum Anda tahu sebelumnya.²⁴

1. Menarik Uang Tunai 24 Jam

ATM kini sudah bisa beroperasi selama 24 jam. Ini jelas memudahkan Anda untuk mengambil uang tunai kapanpun selama mesin ATM tidak gangguan atau mengalami kerusakan. Namun, ada juga beberapa ATM yang ditempatkan di minimarket, seperti Indomaret, Alfamart, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, ATM tersebut hanya dapat digunakan sesuai dengan jam operasional toko.

2. Menyetor Uang ke Rekening Tabungan

Saat ini, mesin ATM sudah bisa digunakan untuk melakukan setor uang tunai ke dalam rekening tabungan. Namun, tidak semua mesin ATM memiliki fasilitas untuk melakukan setoran tunai. Layanan setor tunai di ATM jelas memudahkan Anda yang ingin menabung dan menghemat waktu dibandingkan harus menyetorkan uang melalui teller bank. Jangan lupa pastikan ATM yang Anda kunjungi sudah memiliki fasilitas setor tunai.

3. Transfer

Transfer mungkin salah satu layanan yang paling sering Anda gunakan saat ke ATM. Sebelum muncul layanan setor tunai, ATM sudah biasa digunakan untuk melakukan transfer ke sesama maupun antar bank. Bagi Anda yang kerja di perantauan, transfer di ATM menjadi hal yang biasa dilakukan setidaknya sebulan

²⁴ <https://www.cnbcindonesia.com/mymoney/20220629092505-72-351271/apa-itu-atm-fungsi-jenis-hingga-cara-aman-menggunakannya>

sekali untuk mengirim sejumlah uang kepada ²⁵keluarga di kampung halaman. Selain itu, kehadiran marketplace juga turut meningkatkan jumlah transfer di ATM.

4. Bayar Tagihan

Selain untuk menarik uang, setor tunai, dan transfer, ATM juga sudah bisa digunakan untuk melakukan pembayaran terhadap berbagai jenis tagihan. Beberapa tagihan yang bisa dibayar melalui ATM, seperti air, listrik, internet, dan sebagainya. Cara membayar tagihan rutin tersebut juga cukup sederhana. Anda tinggal datang ke ATM terdekat dan pilih menu pembayaran. Akan muncul opsi, seperti PAM untuk air, PLN untuk listrik, Internet ataupun tagihan lainnya yang disediakan.

5. Beli Produk Perbankan

Selain tarik tunai, setor tunai, transfer, dan bayar tagihan, ada fungsi lain ATM yang bisa Anda coba. Melalui mesin ATM, Anda juga bisa membeli produk perbankan lainnya. Namun, ini disesuaikan dengan bank apa yang Anda gunakan dan produk mana saja yang bisa dibeli lewat ATM.

a. Jenis ATM

Jika selama ini Anda mengira semua ATM sama, ternyata tidak seperti itu. Ada beberapa jenis ATM yang beredar di Indonesia

1. ATM Tarik Tunai

Jenis ATM ini sering Anda temui dan dengan jumlah yang paling banyak disediakan oleh bank di beberapa lokasi tertentu. Sesuai namanya, ATM tarik tunai disediakan khusus untuk melayani transaksi tunai, seperti penarikan uang tunai.

²⁵ Agus Wibowo, “Perbankan Digital : Menuju Bank 4.0,” *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 2022, 1–149.

2. ATM Non-Tunai

Selanjutnya ada ATM non-tunai. ATM non-tunai diartikan sebagai ATM yang tidak bisa digunakan untuk melakukan transaksi tunai, seperti penarikan uang secara tunai. ATM jenis ini disediakan untuk melakukan transaksi perbankan non-tunai, seperti transfer, bayar tagihan, dan sebagainya.

3. ATM Setor Tunai

Jenis ATM yang ketiga adalah ATM setor tunai. Jenis ini disebut juga sebagai Cash Deposit Machine (CDM). Artinya, nasabah suatu bank tidak perlu repot lagi ke teller bank saat hendak setor uang ke bank. ATM setor tunai biasanya dapat menerima setoran uang dengan minimal lembaran nominal Rp50.000 dan Rp100.000.

4. ATM Serba Bisa

Terakhir adalah ATM serba bisa. Sesuai namanya, ATM ini bisa digunakan untuk berbagai macam transaksi perbankan, seperti tarik tunai, transaksi non-tunai, hingga setor tunai.

3. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam Islam. Menurut Sudarsono, pada umumnya yang dimaksud bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.²⁶

²⁶Unggul Priyadi "Mengenal Bank Syariah" (2012)[http://Meddidu/File/11/Mengenalbanksyariahpdf\(2012\):167](http://Meddidu/File/11/Mengenalbanksyariahpdf(2012):167)

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*Mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*Musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*Murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*Ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*Ijarah Wa Iqtina*).²⁷

Menurut dudley, Keputusan orang memanfaatkan perbankan syariah diasumsikan ditentukan oleh dorongan keyakinan agama. Landasan keadilan melahirkan basis teori *profit and loss sharing* dengan atribut kebijakan bagi hasil (*mudhorobah*). Masing-masing pihak yang melakukan transaksi ekonomi melalui perbankan syariah menerima kemungkinan untung dan resiko rugi secara proporsional. Orientasi syariah menggerakkan arah bisnis syariah tidak semata-mata hanya profit oriented, tetapi yang bermaslahah kepada masyarakat secara luas.²⁸

Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam

²⁷ Wiroso, *Penghimpun Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, (Jakarta: PT.Gramedia, 2005), h. 2.

²⁸ Abd Kadir Arno, "Preferensi Guru Dan Dosen Dalam Menyimpan Dana Pada Bank Syariah Di Kota Palopo (Kajian Pada Lembaga Pendidikan Islam)" IV, no. 1 (2014): 87–106.

yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan, universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.²⁹

Selain itu Selama setahun, sistem perbankan konvensional mendominasi sektor perbankan Indonesia. Pada revolusi baru-baru ini, pemerintah terhadap Keuangan Islam dan menyatakan bahwa hal ini perlu untuk memastikan pengembangan dan promosi sektor ini di dalam negeri. terdapat pasar perbankan dan keuangan syariah yang besar dan belum dimanfaatkan di Indonesia. Kemampuan Bank BSI untuk memperoleh pangsa pasar yang besar dalam lingkungan keuangan pasca-merger yang penuh tantangan, khususnya dalam sistem perbankan ganda seperti Indonesia, akan bergantung pada kemampuan Bank BSI dalam merumuskan dan menerapkan strategi kompetitif yang sukses.

Menurut dudley, Keputusan orang memanfaatkan perbankan syariah diasumsikan ditentukan oleh dorongan keyakinan agama. Landasan keadilan melahirkan basis teori *profit and loss sharing* dengan atribut kebijakan bagi hasil (*mudhorabah*). Masing-masing pihak yang melakukan transaksi ekonomi melalui perbankan syariah menerima kemungkinan untung dan resiko rugi secara proporsional. Orientasi malah menggerakkan arah bisnis syariah tidak semata-mata hanya profit oriented, tetapi yang bermaslahah kepada masyarakat secara luas.

²⁹ otoritas jasa keuangan, 'Perbankan Syariah Dan Kelembagaannya', 2017.

²⁹ Abd Kadir Arno, "Preferensi Guru Dan Dosen Dalam Menyimpan Dana Pada Bank Syariah Di Kota Palopo (Kajian Pada Lembaga Pendidikan Islam)" IV, no. 1 (2014): 87–106.

Selain itu Selama setahun , sistem perbankan konvensional mendominasi sektor perbankan Indonesia. Pada revolusi baru-baru ini, pemerintah terhadap Keuangan Islam dan menyatakan bahwa hal ini perlu untuk memastikan pengembangan dan promosi sektor ini di dalam negeri. terdapat pasar perbankan dan keuangan syariah yang besar dan belum dimanfaatkan di Indonesia. Kemampuan Bank BSI untuk memperoleh pangsa pasar yang besar dalam lingkungan keuangan pasca-merger yang penuh tantangan, khususnya dalam sistem perbankan ganda seperti Indonesia, akan bergantung pada kemampuan Bank BSI dalam merumuskan dan menerapkan strategi kompetitif yang sukses.³⁰

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketidakcocokan yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidaksesuaian sehingga menciptakan ketidakpuasan.

³⁰ Ahmad Syarief Iskandar, Muzayyanah Jabani, and Muh. Shadri Kahar Muang, 'Strategi Bersaing Bsi Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Konvensional Di Indonesia', *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6.1 (2021) <<https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.305>>.

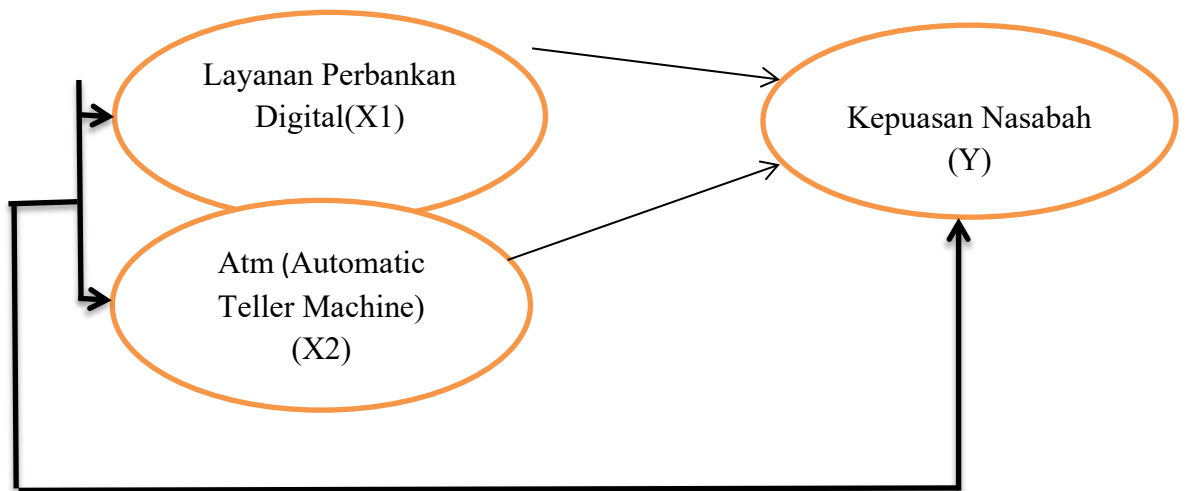
1. Dimensi Kepuasan Nasabah

Terdapat 3 dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan, yaitu :

1. Fullfilment, yaitu rasa kepuasan dalam pengetahuan bahwa kebutuhannya dapat terpenuhi.
2. Plesuer, yaitu perasaan senang terhadap layanan yang membuat konsumen merasa baik atau berhubungan dengan rasa yang Bahagia, kepuasan tersebut dapat diartikan menyenangkan konsumen.
3. Ambivalence, yaitu rasa kepuasan ketika adanya campuran pengalaman yang positif dan negative terkait dengan produk atau jasa yang dilakukan saat melakukan transaksi pembelian.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bsi kota palopo. Dengan menggunakan variabel bebas (layanan perbankan digital, keamanan, atm) dan satu variabel dependent terkait (kepuasan nasabah). Kerangka pikir ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Secara sistematis, kerangka pikir dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2**Kerangka pikir**

Keterangan:

————> = Pengaruh secara parsial

————→ = Pengaruh secara simultan

X1,X2 = Variabel bebas (independent)

Y = Variabel terikat (idependent)

D. Hipotesis

Hipotesis yang diuji pada penelitian ini dirumuskan antara lain sebagai berikut:

H₁ : Diduga layanan perbankan digital, dan atm (Automatic teller machine) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

H₂ : Diduga layanan perbankan digital, dan atm (automatic teller machine) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan penulis gunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik dengan tujuan untuk mengukur hipotesis yang telah ditetapkan.

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator
Layanan Perbankan Digital (X1)	Layanan perbankan digital adalah layanan keuangan yang disediakan oleh lembaga keuangan, seperti bank, melalui platform digital seperti aplikasi mobile atau situs web. Ini	1. Reliability 2. Responsiveness 3. Empathy 4. Tangible

memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, memantau saldo, dan melakukan investasi tanpa harus datang langsung ke bank.

Atm (Automatic Teller Machine) (X2)	Automatic Teller Machine (ATM) adalah dispenser uang tunai yang memungkinkan nasabah bank untuk menikmati layanan perbankan tanpa perlu datang dan kontak langsung dengan teller bank.	1. Kecepatan 2. Bukti fisik 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati
-------------------------------------	--	--

Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah keadaan yang dicapai bila produk	1. Kualitas pelayanan 2. Kemudahan 3. Kendalan
----------------------	--	--

sesuai dengan harapan
nasabah.

4. Respon
5. Empati

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank BSI di Kota Palopo yang jumlahnya tidak diketahui.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristiknya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Karena sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhingga. Sampel merupakan nasabah bank BSI di wilayah Kota Palopo

1. Sampel telah menggunakan layanan BSI sebagai alat transaksinya
2. Sampel merupakan nasabah yang bersedia untuk mengisi kuesioner

Rumus Lemeshow untuk menghitung ukuran sampel adalah:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{d^2}$$

Di mana:

n= Jumlah Sampel

Z 2 (1-a/2) = Derajat kepercayaan (95%, Z =1,96)

P = Maksimal Estimasi (50% = 0,5)

d = Margin of error yang diinginkan (misalnya, 5% atau 0,05).

Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2} \\ n &= \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} \\ n &= 96 \text{ Orang} \end{aligned}$$

Jumlah sampel berdasarkan hasil rumus yang diatas sebanyak 96 orang, akan tetapi dalam pelaksanaan penyebaran kuesioner yang digunakan sebanyak 100 orang untuk memperkuat dalam pengolahan data.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk menangkap atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Teknik pengumpulan data sangat penting dalam suatu penelitian, pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti, sehingga masalah yang timbul dapat dipecahkan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu

angket (kuesioner).³¹ Menurut Djaali kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengirim instrumen (kuesioner) kepada responden, untuk dijawab secara tertulis lalu dikembalikan lagi kepada peneliti.³² Dimana kuesioner tersebut akan diberikan kepada para masyarakat yang telah menggunakan BSI untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan, dimana angket tersebut dibuat dengan pertanyaan-pertanyaan dengan variabel yang ingin diteliti.

Tabel 3.2

Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuesioner

No	Jawaban	Kode	Nilai Skor
1.	Sangat Setuju	SS	4
2.	Setuju	S	3
3.	Tidak Setuju	TS	2
4.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Anwar Sanusi

Menurut Anwar Sanusi skala likert adalah salah satu alat pengukuran yang sering digunakan untuk mengetahui sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap suatu topik, pernyataan, atau fenomena tertentu. Dalam skala ini, responden diminta untuk menilai sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan serangkaian pernyataan yang diberikan. Pilihan jawaban biasanya disusun dalam bentuk tingkat persetujuan, seperti "sangat setuju", "setuju", "tidak setuju", dan "sangat tidak setuju"

³¹ Ita Nuraeni, 'Metode Penelitian', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2020), 1689–99.

³² Sugiarto, 'Karakteristik Objek Yang Mempunyai Kuantitas Di Kabupaten Tulang Bawang', 4.1 (2016), 1–23.

D. Uji Instrumen

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas menurut Ghazali dipakai untuk sah atau tidak sama sekali kuesioner. Setiap kuesioner dianggap sah jika orang yang mengajukan pertanyaan dapat dengan jelas mengungkapkan apa yang harus diteliti pada kuesioner yang terkait.³³ Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai R_{hitung} dengan R_{tabel} dengan derajat kebebasan $(df)=n-2$, n yang dimaksud adalah jumlah sampel (n), Signifikansi correlation coefficient pearson yang dipakai R_{tabel} harus lebih kecil dari 0,5 agar dinyatakan sah / valid. Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka pertanyaan atau indikator pada penelitian ini dinilai sah / valid.³⁴

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Layanan Perbankan Digital (X_1)

Item	Person <i>Correlation</i> R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
P1	0,749	0,361	Valid
P2	0,491	0,361	Valid

³³Nanda Suryadi, Roza Linda, and MHD. Aldo Sofyan, 'Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rsj Tampan Provinsi Riau', Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 10.2 (2022), 1–10

³⁴Ranayuda Fujiansyah Komarudin, Euis Eti Rohaeti, and Wiwin Yuliani, 'Validitas Dan Reliabilitas Angket Rasa Empati', FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan), 4.5 (2021), 401 <<https://doi.org/10.22460/fokus.v4i5.7531>>.

P3	0,749	0,361	Valid
P4	0,721	0,361	Valid
P5	0,421	0,361	Valid
P6	0,462	0,361	Valid
P7	0,625	0,361	VALID
P8	0,521	0,361	VALID
P9	0,721	0,361	VALID

Sumber: Olah Data IBM SPSS *Statistic* 26,2024

Berdasarkan hasil uji validitas tabel 3.3 diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai rhitung $>$ r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan sudah valid.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Atm (X_2)

Item	<i>Person</i>	Rtabel	Keterangan
	<i>Correlation</i>		
	<i>Rhitung</i>		
P1	0,739	0,361	Valid
P2	0,727	0,361	Valid
P3	0,708	0,361	Valid

P4	0,736	0,361	Valid
P5	0,727	0,361	Valid
P7	0,745	0,361	Valid

Sumber: Olah Data IBM SPSS *Statistic* 26,2024

Berdasarkan hasil uji validitas tabel 3.4 diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai rhitung $>$ r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan sudah valid.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item	<i>Person</i>	Rtabel	Keterangan
	<i>Correlation</i>		
	<i>Rhitung</i>		
P1	0,521	0,361	Valid
P2	0,703	0,361	Valid
P3	0,737	0,361	Valid
P4	0,766	0,361	Valid

Sumber: Olah Data IBM SPSS *Statistic* 26,2024

Berdasarkan hasil uji validitas tabel 3.6 diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan mempunyai rhitung $>$ r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan sudah valid.

b) Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali, uji reliabilitas adalah media yang dipakai menilai konsistensi atau stabilitas jawaban responden suatu kuesioner yang berfungsi sebagai indikator suatu variabel.³⁵ Uji reliabilitas menggunakan program SPSS 26, suatu variabel dianggap reliabel jika nilai cronbach alpha (α) suatu variabel lebih besar dari 0.60 ($\alpha > 0,60$).

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Layanan Perbankan Digital (X_1)	0,781	Reliabel
Atm (X_2)	0,815	Reliabel
Kepuasan Nasabah BSI (Y)	0,626	Reliabel

Sumber : Olah Data IBM Statistic 26,2024

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah reliabel.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan awal pengujian hipotesis untuk memastikan persamaan pada model regresi dapat diterima secara ekonometrika. Pengujian

³⁵View of Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Manajerial' <<https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/Akuntansi/article/view/1413/pdf>> [accessed 31 January 2023].

asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas..

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan alat Uji *kolmogorov – smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan ³⁶sebagai berikut:

- 1) Angka signifikan Uji Kolmogorov – smirnov sign > 0,05 maka data berdistribusi normal.
- 2) Angka signifikan Uji Kolmogorov – smirnov sign < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal. ³⁷

b. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang mempunyai nilai sama varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda akan disebut heteroskedastisitas.³⁸ Biasanya data *cross section* memuat posisi *heteroskedastisitas* karena datanya dapat menyimpan data yang mewakili berbagai

³⁶ Ginajar Rahmawati and Rizki Hidayat , "Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pada Pengguna Tokopedia." *Jurna Manajemen* , 12.2 (2020), 227-23 <<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/jurnalhalamanmanajemen>>.

³⁷ A Juliandi, S Manurung, and F Zulkarnain, *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep Dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri* (UMSU Press)

³⁸ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Statistik :Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss*, ed. by Amira Dzatin (yogyakarta: cv budi utama, 2029).

ukuran (kecil, sedang dan besar).³⁹ Untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji Glejser, yaitu meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansinya $>0,05$. Sebaliknya, terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansinya $<0,05$.

c. *Uji Multikolinieritas*

Menurut Ghozali uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. tujuan uji multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik memiliki model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Uji multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai $VIF < 10$, berarti tidak terdapat multikolinieritas. Jika nilai $VIF > 10$ maka terdapat multikolinieritas dalam data.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel terikat/ response (Y). dengan dua atau lebih variabel bebas/predictor ($X_1, X_2, \dots X_n$). Regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi nilai variabel terikat/ response (Y) apabila nilai-nilai variabel bebas/ predictor ($X_1, X_2, \dots X_n$) diketahui dan untuk mengetahui

³⁹ Aminatus Zahriyah and other. *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. (Jawa Timur) februari 2021.hlm.89

bagaimana arah hubungan variabel terikat dengan variabel – variabel bebasnya.

40

Adapun bentuk persamaan regresinya :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

a : konstanta

b₁, b₂, : nilai koefisien regresi

X₁ : Layanan Perbankan digital

X₂ : Atm

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier dilakukan menggunakan penentuan Uji T, dan Uji Koefisien Determinasi.

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial atau t menurut Ghozali, menyatakan bahwa digunakan untuk membuktikan hingga sejauh mana akibat satu variabel bebas secara personal

⁴⁰ I Made Yuliara, 'Regresi Linier Berganda', Denpasar: Universitas Udayana, 2016.

⁴⁰ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Statistik :Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss*, ed. by Amira Dzatn (yogyakarta: cv budi utama, 2029).

⁴⁰ Aminatus Zahriyah and other. *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. (Jawa Timur) februari 2021.hlm.89

⁴⁰ Ghozali, 'Pengaruh Harga Transfer Dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Penghindaran Pajak', *Akuntansi*, 2.1 (2018), 15–22.

⁴⁰ Ghozali, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro', *Agora*, 7.2 (2018), 1–5.

dalam menjelaskan variasi terikat. Pengujian parsial dilakukan apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. begitupun sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.⁴¹

b. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mencari apakah variabel independen yang digunakan berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun langkah yang dilakukan setelah mendapatkan nilai F hitung dan membandingkannya dengan F tabel, maka kriteria keputusannya yaitu:⁴²

- 1) Apabila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- 2) Apabila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

c. Uji R^2 (Koefisien determinasi)

Menurut Ghazali, Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai mendekati satu berarti variabel independen dalam memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen.

⁴¹ Nanda Suryadi, Roza Linda, and MHD. Aldo Sofyan, 'Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rsj Tampan Provinsi Riau', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10.2 (2022), 1–10 <<https://doi.org/10.32520/jak.v10i2.1787>>.

⁴² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*, (Semarang: Badan Penerbit, 2013), h.177

Sebaliknya, nilai koefisien determinasi yang kecil menandakan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Kota Palopo adalah sebuah Kota Provinsi Sulawesi Selatan Indonesia. Kota Palopo sebelumnya berstatus kota administratif sejak 1986 dan merupakan bagian Kabupaten Luwu yang kemudian berubah menjadi kota otonom pada tahun 2002 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tertanggal 10 April 2002. Pada awal berdirinya sebagai kota otonom, Palopo terdiri atas empat kecamatan dan 20 kelurahan. Kemudian, pada tanggal 28 April 2005, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 03 Tahun 2005, dilaksanakan pemekaran menjadi sembilan kecamatan dan 48 kelurahan. Kota ini memiliki luas wilayah 247,52 km² dan pada akhir tahun 2022 berpenduduk sebanyak 190.867 jiwa.

Perkembangan Palopo kemudian dilanjutkan dengan tumbuhnya Kampung Benturu sebagai kluster tingkat ketiga seluas 5 ha. Pemukiman Benturu kala itu dilingkungi benteng pertahanan yang terbuat dari tanah menyerupai parit. Tinggi rata-rata dinding benteng 2 meter dan lebar rata-rata 7 meter. Panjang benteng tidak kurang 5 kilometer menghadap pantai. Benteng ini disebut Benteng Tompotikka, yang bermakna “tempat matahari terbit”. Lokasi benteng ini diyakini berada di sekitar Kompleks Perumahan Beringin Jaya. Kala itu, dalam areal benteng ini terdapat jalan setapak sepanjang 1500 meter yang membujur timur-barat. Namun demikian, Kampung Benturu ini diyakini tidak sezaman dengan Surutanga dan Lalebbata. Benteng diperkirakan dibangun pada abad XIX untuk persiapan

menghadapi Belanda.

Pada tanggal 2 Juli 2002, Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia menandatangani pengakuan Daerah Otonomi Kota Palopo yang merupakan salah satu tonggak perjuangan pembangunan Kota Palopo berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Daerah Otonomi Kota Palopo dan Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Selatan yang pada akhirnya menjadi daerah otonom dengan bentuk dan model pemerintahan serta letaknya berpisah dari induknya yakni Kabupaten Luwu. Sejak ditetapkan sebagai Daerah Otonom, Kota Palopo baru memiliki 4 wilayah yang terdiri dari 19 kelurahan dan 9 kecamatan.

Namun berkat berkembangnya Kota Palopo disegala wilayah dalam rangka meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, maka Kota Palopo bertambah dari 9 kecamatan menjadi 48 kelurahan pada tahun 2006. Kota Palopo didirikan oleh Drs. H.P. Andi Tenriadjeng, Msi. yang diberi amanah sebagai Walikota untuk memulai pembangunan Kota Palopo untuk jangka waktu satu tahun hingga kemudian dipilih menjadi Walikota definitif oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palopo untuk memimpin Kota Palopo pada tahun 2003 sampai dengan tahun 2008 sekaligus menjadikannya Walikota pertama Kota Palopo.

Kota Palopo terletak diantara 2o53'15" – 3o04'08" Lintang Selatan dan 120o03'10 – 120o14'34" Bujur Timur, dan berbatasan di Utara dengan wilayah Walenrang, Kabupaten Luwu Utara, dan di Selatan oleh wilayah Bua Kabupaten Luwu. Wilayah Tondon Nanggala, Kabupaten Toraja Utara, dan Teluk Bone masing-masing membentuk batas Barat dan Timur. Kota Palopo memiliki luas wilayah 247,52 km². Kota Palopo berjarak 371,7 km dari Kota Makassar, Ibu Kota

Sulawesi Selatan. Kecamatan Wara Barat merupakan kecamatan terbesar di Kota Palopo, seluas 54,13 km persegi atau 21, 87 persen dari total luas Kota Palopo. Wilayah terkecil merupakan Wara Utara yang mencakup 10,58 km persegi atau 4,27 persegi dari total luas Kota Palopo. Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2020, jumlah penduduk di Kota Palopo pada akhir 2022 sebanyak 190.867 jiwa.⁴³

Penggunaan media sosial, internet dan smartphone hampir semua lapisan dan golongan masyarakat baik pemerintah, pengusaha, pedagang, pelajar/mahasiswa dan lainnya. Di Palopo masyarakat secara umum memanfaatkan teknologi baik dalam memenuhi kebutuhan sehari – hari atau melakukan pekerjaannya. Palopo diakui sebagai kota terbaik pertama di wilayah Timor Indonesia untuk kecepatan dan tingkat digitalisasi didaerah

Menurut Sekretaris Daerah Kota Palopo, Firmanza DP, dalam paparannya tentang rencana kerja implementasi ETPD Kota Palopo tahun 2023 mengungkapkan, Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) dibentuk melalui Keputusan Walikota Palopo Nomor 159/III/2021 tentang Pembentukan Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (TP2DD) Kota Palopo tanggal 3 Maret 2021. Adapun tujuan dari dibentuknya TP2DD tersebut adalah mempercepat pelaksanaan Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) Kota Palopo. Sekda melanjutkan, Pemerintah Kota Palopo dalam melaksanakan kegiatan Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah, berdasarkan pada Roadmap yang telah disusun sebagai upaya dalam mengatasi kendala dan

⁴³ Tim IT Kota Palopo, Palopo Kota Portal Resmi Pemerintah Kota Palopo, 2023, Diakses pada Portal Resmi Pemerintah Kota Palopo (palopokota.go.id)

pemasalahan didalam mendorong digitalisasi daerah. Adapun kegiatan yang akan dilakukan oleh TP2DD Kota Palopo antara lain yakni; Memperkuat komitmen dan sinergi antara para pemangku kepentingan dengan melakukan “High Level Meeting” secara berkala. Menyusun dan melaksanakan program unggulan untuk mempercepat implementasi dan sosialisasi Elektronifikasi Transaksi digitalisasi daerah melalui elektronikasi transaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui sektor bisnis dan pembayaran, seperti transaksi non-tunai menggunakan QRIS, OVO, tokopedia, *Internet Banking*, dan saluran lainnya.⁴⁴

2. Pengguna Smartphone Berdasarkan Pulau Di Indonesia

Menurut data dari situs GoodStats dan Puslitbang Aptika IKP Kominfo untuk tahun 2022, 86,6% orang yang memiliki smartphone tinggal di pulau Jawa. Diurutan kedua dan ketiga oleh Sumatra sebesar 84,14% dan 52,12% , urutan keempat dan kelima bali & nusa tenggara 45,24% dan Sulawesi 43,82 dan posisi keenam oleh Maluku dan papua 27,68%.⁴⁵ Sulawesi selatan merupakan salah satu persentase kepemilikan handphone tertinggi pada tahun 2022 yaitu sebesar 71,10%.

3. Deskripsi Karakteristik Responden

Pada penelitian ini populasi yang diambil sampel adalah pengguna Bank syariah (telah melakukan transaksi di bank syariah). Populasi yang digunakan sebagai objek penelitian ini diketahui 24.000 Nasabah Bank Syariah Kc.Mikro palopo. Sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode

⁴⁴ Hasrul Sani, ‘High Level Meeting TP2D, Tingkat Budaya Literasi Teknologi Pda ASN’ 2023 (accessed 20 juni 2024)

⁴⁵ Naomi Adisty, ‘Mengulik Perkembangan Penggunaan Smartphone Di Indonesia’, *GoodStats*, 2022(accessed 20 juni 2024).

accindetal sampling yang merupakan pengambilan sampel berdasarkan karakteristik tertentu, sampel yang diambil berjumlah 100 masyarakat. Peneliti menggunakan metode ini karena waktu pengumpulan data yang terbatas.

a.Jenis kelamin

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 Masyarakat, berikut jenis kelamin pengguna Bank Syariah (telah melakukan transaksi di bank syariah)

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

		Jumlah Responden
Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – Laki	40	40%
Perempuan	60	60%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Data Primer yang Diperoleh 2024

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 100 yaitu Laki – Laki sebanyak 40 atau 40% sedangkan, Perempuan 60 atau 60%.

b.usia

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada 100 masyarakat, berikut usia responden pengguna Bank syariah (telah melakukan transaksi).

Tabel 4.2 Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Persentase(%)
1	20-25	77	77%
2	26-30	20	20%
3	31-35	3	3%
4	36-40	0	0%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Data Primer yang Diperoleh 2024

Berdasarkan Tabel tersebut diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden dengan usia 20-25 tahun yaitu sebanyak 77 orang. Kemudian disusul responden dengan usia 26-30 tahun yaitu sebanyak 20 orang, dan dengan proporsi terkecil dengan usia 31-35 tahun sebanyak 3 orang.

3. Hasil Data dan Olah Statistik

1) Uji Asumsi Klasik

a) Normalitas

Tabel 4.3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1,51752840
	Absolute	,081

Most Extreme Differences	Positive	,081
	Negative	-,064
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.101^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Olah Data IBM SPSS *Statistic* 26, 2024

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4.3 di atas, nilai signifikansi sebesar $0,101 > 0,05$ sehingga data yang peneliti uji berdistribusi normal.

b. Uji *Multikolinearitas*

Uji multikolinearitas berfungsi untuk menentukan apakah ada korelasi (hubungan yang kuat) antar variabel bebas dengan menguji nilai kepuasan pengguna, *Technology Acceptance Model* dan pengguna QRIS *Variance* (VIF). Hasil pengujian harus menunjukkan data tidak terjadi multikolinearitas adalah:

- 1) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan VIF $< 0,10$ dan VIF $< 0,10$ berkesimpulan tidak terjadi gejala multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan VIF $> 0,10$ berkesimpulan terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients^a	
Model		Collinearity Statistics	
		Toleranc	VIF
		e	
1	Layanan Perbankan Digital	.966	1.035
	Atm	.966	1.035

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4.4 di atas, menunjukkan bahwa semua variabel nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedasitas

Menurut Ghazali untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji Glejser, yaitu meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Tidak terjadi heteroskedasitas apabila nilai signifikansinya > 0,05 sebaliknya, terjadi heteroskedasitas apabila nilai signifikannya < 0,05.

Gambar 4.5 Hasil Uji Glejser

1	Sig
(Constant)	0.138
Layanan Perbankan Digital	0,829
Atm	0,601

Sumber: Olah Data IBM SPSS *Statistic* 26,2024

Berdasarkan hasil pengujian tabel diatas, menunjukkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas karena nilai sig lebih besar dari pada 0,05.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis linier berganda untuk dampak variabel seperti layanan perbankan digital (X_1) dan Atm (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah BSI (Y). Analisis regresi linier berganda dilakukan setelah variabel dalam penelitian ini lulus uji asumsi klasik yang menunjukkan bahwa data tersebut layak untuk digunakan. Hasil persamaan regresi diperoleh diperoleh melalui regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	5,775
Layanan Perbankan Digital	0,135
Atm	0,169

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah BSI
Sumber: Olah Data IBM SPSS *Statistic* 26,2024

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4.6 pengaruh Layanan Perbankan Digital (X_1) dan Atm (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah BSI (Y) dinyatakan dalam persamaan di bawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 5,775 + 0,135 + 0,169$$

Berikut ini akan dijelaskan menggunakan model persamaan regresi sebagai berikut:

- a. Nilai a sebesar 5,775 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Kepuasan Nasabah BSI (Y) belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel layanan perbankan digital (X_1) dan atm (X_2), jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan nasabah BSI (Y) tidak mengalami perubahan.
- b. Nilai koefisien X_1 sebesar 0,135 menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X_1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BSI, yang berarti setiap kenaikan satu variabel kemudahan akan mempengaruhi kepuasan nasabah BSI sebesar 0,135 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. Nilai koefisien X_2 sebesar 0,169 menunjukkan bahwa variabel atm (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah BSI, yang berarti setiap kenaikan satu variabel manfaat akan mempengaruhi kepuasan nasabah BSI sebesar 0,169 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Pengaruh secara parsial variabel kemudahan (X_1) manfaat (X_2) dan keamanan (X_3) terhadap Keamanan QRIS (Y) dapat diketahui melalui uji t. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan. Adapun penentuan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5% yaitu :

Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji T)

		Coefficients^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	5,775	1,402		4,118
	Layanan Perbankan Digital	,135	,044	,282	3,050
	Atm	,169	,052	,298	3,229

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4.7 di atas, dapat diuraikan bahwa :

1) Pengaruh layanan perbankan digital (X_1) terhadap kepuasan nasabah BSI (Y)

Variabel layanan perbankan digital (X_1) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI (Y). Hal ini dapat dilihat dari signifikansi kemudahan (X_1) $0,003 < 0,05$ dan nilai $t_{tabel} = 1,661$ artinya nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $3,050 > 1,661$). Sehingga hasil tersebut secara parsial diterima (**H1 Diterima**).

2) Pengaruh Atm (X_2) terhadap kepuasan nasabah BSI (Y)

Variabel Atm (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap pengguna QRIS (Y). Hal ini dapat dilihat dari signifikansi manfaat (X_2) $0,002 < 0,05$ dan nilai dari $t_{tabel} = 1,661$. Artinya nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,229 > 1,661$). Sehingga hasil tersebut secara parsial diterima (**H2 Diterima**).

b. Uji Simultan

Tabel 4.8 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56,854	2	28,427	12,095	,000 ^b
	Residual	227,986	97	2,350		
	Total	284,840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Atm, Layanan Perbankan Digital

Nilai $F_{\text{tabel}} = 3,09$ dengan kesalahan 5%. Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} adalah 12,095 dan nilai F_{tabel} adalah 3,09 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $12,095 > 3,09$. Sedangkan Tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel layanan perbankan digital (X_1) dan Atm (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI (Y) secara simultan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,447 ^a	,200	,183	1,533

a. Predictors: (Constant), Atm, Layanan Perbankan Digital

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,200 atau 20% nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel layanan perbankan

digital (X_1) dan Atm (X_2) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah BSI (Y) sebesar 20% sedangkan sisanya 80% dijelaskan oleh variabel lain.

B. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh *Layanan Perbankan Digital* dan *ATM (Automatic Teller Machine)* terhadap Kepuasan Nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo. Data yang digunakan merupakan data primer. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji persial (uji T), uji simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan hasil sebagai berikut :

1. Pengaruh *Layanan Perbankan Digital* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah BSI berdasarkan hasil pengujian statistik pada variabel *Layanan Perbankan Digital* (X_1) thitung > ttabel yaitu ($3.050 > 1,661$) dan nilai sinifikan $0,003 < 0,05$ yang berarti variabel *Layanan Perbankan Digital* (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Kota Palopo. Dengan demikian, **H1 diterima.**

Penelitian ini didukung oleh Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella Vanni (2020)- Jurnal yang berjudul “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)”⁴⁶. Dari hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel *layanan perbankan digital* memiliki pengaruh positif

⁴⁶ Purnaya Sari Tarigan and others, ‘Pengaruh Digital Marketing Dan Brand Image Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Make Over’, *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 2023.

dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia di Kota Semarang. Dilihat pada nilai t-test variabel *digital marketing* pada uji t (uji parsial) $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Semakin baik *Layanan Perbankan Digital* yang dilaksanakan akan meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *Atm* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah BSI (Y)

Berdasarkan hasil pengujian statistic pada variabel *Atm* (X2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.229 > 1,661$) dan signifikan $0,002 < 0,05$ yang berarti variabel *Atm* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia di kota palopo dengan demikian **H2 Diterima**.

Penelitian yang didukung oleh, Supriadi dan Erwin Saputra A Ismadha, tahun 2024 yang berjudul “Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile Pada Masyarakat Di Desa Sungai Tering Kecamatan Nipah Panjang”⁴⁷. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa Variabel manfaat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif yang signifikan antara variabel manfaat terhadap minat menggunakan layanan BSI Mobile pada masyarakat di Desa Sungai Tering Kecamatan Nipah Panjang. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil nilai dari t_{hitung} sebesar $1,870 > t_{tabel} 1,660$. dan nilai Sig $0,038 < 0,05$ yang artinya bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Hasil ini memiliki arti bahwa saat

⁴⁷Erwin Saputra siregar dan Aztyara Ismadharliani Supriadi, ‘Pengaruh Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile Pada Masyarakat Di Desa Sungai Tering Kecamatan Nipah Panjang’, 2.1 (2024). hal 144

variabel manfaat mengalami peningkatan, maka variabel minat menggunakan layanan BSI Mobile juga akan mengalami peningkatan.

3) Pengaruh secara simultan Digital Marketing (X1) Dan Mobile Banking (X2) terhadap minat bertransaksi (Y)

Berdasarkan hasil (F) menunjukkan bahwa model regresi memiliki nilai f_{hitung} (12,095) > f_{tabel} (3,09) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ Artinya terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) pada variabel Layanan Perbankan Digital (X1) dan Atm (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di bank bsi kota palopo. Dengan demikian, **H3 diterima**.

Penelitian ini didukung oleh Muhammad fikri pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh Digital Marketing Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Kcp Bintaro” Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas memiliki nilai P-Value 0,001 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05. Dengan demikian, maka sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian, jika nilai probabilitas < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel Digital Marketing dan Persepsi Risiko secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil olah data yang dilakukan, maka kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara parsial (uji t) variabel *Layanan Perbankan Digital* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Di Kota Palopo . Berdasarkan nilai $t_{hitung} (3.050) > \text{nilai } t_{tabel} (1,661)$ dan nilai signifikan secara statistik $0,003 < 0,05$.
2. Secara parsial (uji t) variabel *Atm* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Di Kota Palopo. Berdasarkan nilai $t_{hitung} (3.229 > \text{nilai } t_{tabel} (1,661)$ dan nilai signifikan secara statistik $0,002 < 0,05$.
3. Secara simultan, variabel *Layanan Perbankan Digital* dan *Atm* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Di Kota Palopo. Berdasarkan nilai $f_{hitung} (12,095) > f_{tabel} (3,09)$ dan nilai signifikan secara statistik $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan penulis ialah:

1. Bagi Bank Syariah

Peneliti berharap agar perbankan syariah hendaknya lebih meningkatkan Minat bertransaksi secara digital serta mensosialisasikan tentang produk kepada masyarakat. Meningkatkan sosialisasi mengenai platform dan media lain dari

digital marketing perbankan syariah agar lebih mudah menjangkau lebih banyak konsumen dan meningkatkan minat masyarakat dalam bertransaksi di perbankan syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berharap agar peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan permasalahan serupa dengan menambah variabel lain selain variabel yang digunakan pada penelitian ini. Peneliti juga berharap agar peneliti selanjutnya menyempatkan waktu lebih dalam pelaksanaan penelitian agar penelitian menggabungkan metode pengumpulan data dari sebaran kuesioner secara langsung dan mendampingi responden dalam pengisian kuesioner serta dapat menanyai langsung (wawancara).

DAFTAR PUSTAKA

- Aisah, Siti, and Rahmad Kurniawan. "Exploring Bank Syariah Indonesia and It's Customers Perceptions of Cyber Attacks." *Jurnal Studi Ekonomi* 14, no. 2 (2023).
- Amatun Nur Makmuriyah Kartika Marella Vanni. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang) AMATUN NUR MAKMURIYAH 1) , KARTIKA MARELLA VANNI 2)," 2020.
- Berbagi, Serial, Krisna Wijaya, and Digital Banking. "Digital Banking VS Digital Bank." *Serial Berbagi*, no. 1 (2021): 1–5.
- Dan, Disusun, Diajukan Kepada, Fakultas Syari', and A H Dan. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA ATM (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta) SKRIPSI," n.d.
- Furqon, Muhammad, Sri Rahayu, and Diah Isnaini Astiati. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALEMBANG." *Jurnal Adminika* 7, no. 1 (2020).
- Hidayati, Rosliina Noor. "Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Purwokerto)." *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*, 2023, 15.
- Himawan, Arif Himawan. "Pengaruh, Harga, Keamanan, Promosi, Dan Testimoni Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Online Lazada(Studi Pada Mahasiswa Di Powerkerto)." *Univesrsitas Muhammadiyah Powerkerto*, 2022, 1–21.
- Lorena Ginting, Selvia, and Dicky Armansyah Juniarto. *Prosiding Seminar Nasional Komputer Dan Informatika (SENASKI)*, n.d. <http://maps.google.com.google>.
- Mohammad Faishal Ramadhani Iskandar, and Ima Amaliah. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Bandung." *Bandung Conference Series: Economics Studies* 4, no. 1 (2024): 90–97. <https://doi.org/10.29313/bcses.v4i1.10498>.
- Pratama, Surya, Aisyah Firmathoina, Radha Khairani, Tia Ananda Mulya Sari, Fitri Ayu Nofirda, Program Studi Manajemen, and Universitas Muhammadiyah Riau. "Analisis Cyber Security Pada Bank BSI Di Kota Pekanbaru," n.d.

- Prawira, Bayu. "No. 210622.W010.0259." Media Nusa Creative, no. 210622 (2021).
- Sebariani, Nur, Ismi Ningsih, and Akhmad Yusuf Khoiruddin. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA." Jurnal Syarikah, 2023.
- Wibowo, Agus. "Perbankan Digital : Menuju Bank 4.0." Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 2022, 1–149.
- Widindha Hafit. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BSI (SURVEY PADA MAHASISWA IAIN SYEKH NURJATI JU\USA\N\ PERBANKAN SYARIAH 2019-2022)." Skripsi, 2023.
- Malahayatie Malahayatie and Maryamah Maryamah, 'Etika Marketing Dalam Perspektif Ekonomi Islam', Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan (JESKaPe), 3.1 (2019), 75–93.
- Muhammad Aswad, 'Asas-Asas Transaksi Keuangan Syariah', Iqtishadia, 6.2 (2016), 343–56.
- Muhammad Fikri, 'Pengaruh Digital Marketing Dan Persepsi Risiko Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Bank Syariah Indonesia Mobile Di Bsi Bintaro', 2023.
- Mukhtisar Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni, 'Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)', Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance., 3.1 (2021), 56
- Nabila Muhamad, "Indeks Keamanan Siber Indonesia Tertinggi Ke-5 di asean".katadata.co.id/datapublish/2023/11/29/indeks-keamanan-siber-indonesia-tertinggi-ke-5-di-asean-2023
- Naomi Adisty, 'Mengulik Perkembangan Penggunaan Smartphone Di Indonesia', GoodStats, 2022(accessed 20 juni 2024).
- Nikolaus Duli, Metodologi Penelitian Statistik :Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Spss, ed. by Amira Dzatini (yogyakarta: cv budi utama, 2029).
- Otoritas Jasa Keuangan, 'Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan', Ojk, 13.April (2020), 1–54.
- otoritas jasa keuangan, 'Perbankan Syariah Dan Kelembagaannya', 2017.

- Pipih Sopiyan, 'Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian', *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13.2 (2022), 249–58
- Purnaya Sari Tarigan and others, 'Pengaruh Digital Marketing Dan Brand Image Terhadap Minat Beli Produk Kosmetik Make Over', *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 2023
- Putri Marito Pane and others, 'As-Syirkah : Islamic Economics & Finacial Journal', 3 (2024), 555–62.
- Ratna Asri Saras Sati and M. Ramaditya, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card)', *Management*, 2019, 1–20.
- Referensi: <https://tafsirweb.com/1561-srta-an-nisa-ayat-29.html> Dikutip pada tanggal 11/02/2024
- S.Kom Tri Rachmadi, *The Power Of Digital Marketing* (TIGA Ebook, 2020).
- Sahat Simbolon, *Karyawan, Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja*, ed. by dwi and ahmad (yogyakarta: CV. Bintang Semesta Media, 2021).
- Sevya Surya Putri Suwandi and Moh. Rois Abin, 'Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0', *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 16.2 (2023), 237–46.
- Sitti Khoziyah and Evawanani Elysa Lubis, 'Pengaruh Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Followers Online Shop Instagram @KpopConnection', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 10.1 (2021), 39-50
- Sriayu Aritha Panggabean and Stie Al-Washliyah Sibolga, 'Digital Marketing Perspektif Ekonomi Islam', *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1.2 (2022), 2828–6863.
- Sugiono 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet, CV.
- Sugiono Sugiharto and Nicholas Adrian Rahardjo, 'Pengaruh Brand Image Dan Digital Marketing PT Prudential Life Assurance Terhadap Minat Beli Masyarakat Di Surabaya', *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7.2 (2020), 1–20.
- Sugiono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

- Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 93
- Sugiono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Penelitian Bersifat: Eksplorai, enterpretif, dan konstrktif. Bandung: Alfabeta
- Syamsul Hadi and Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking,” Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan 5, no. 1 (2015): 55.
- Syamsul Hadi and Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking,” Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan 5, no. 1 (2015): 55.
- Tim IT Kota Palopo, Palopo Kota Portal Resmi Pemerintah Kota Palopo, 2023, Diakses pada Portal Resmi Pemerintah Kota Palopo (palopokota.go.id)
- Ummi Khoiriyah and Purnama Putra, ‘Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile’, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8.03 (2022), 2522–35.
- Unggul Priyadi ”Menenal Bank Syariah“ (2012)[Http://Meddidu/File/11/Mengena banksyariahpdf\(2012\):167](http://Meddidu/File/11/Mengena%20banksyariahpdf(2012).167)
- Urip Aryanto, “ Metode Penelitian Metode Penelitian,” Metode Penelitian, no. 1 (2018): 32–41.
- Wiji Nurastuti, Teknologi Perbankan (Jakarta: Graha Ilmu, 2011)
- Wiroso, Penghimpun Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah, (Jakarta: PT.Gramedia, 2005), h. 2.
- Yohanes Maria Vianey Kenale Sada, ‘Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup Dan Lingkungan Sosial Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa’, Jurnal Literasi Akuntansi, 2.2 (2022), 86–99
- yudrik jahja, Psikologi Perkembangan, ed. by y rendy, circlestuf (jakarta: prenadamedia group, 2011).
- yudrik jahja, Psikologi Perkembangan, ed. y rendy, circlestuf. (jakarta: prenadamedia group, 2011)
- Yuslia Naili Rahma, 2018. Pengaruh penggunaan Mobile banking dan Perlindungan nasabah pengguna fasilitas Mobile banking terhadap cyber crime di daerah istimewa yogyakarta.(online) ,(diakses pada tanggal 21/02/2024)

Yuslia Naili Rahmah,.Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas internet banking terhadap cyber crime di daerah istimewa yogyakarta (DIY):(2018). Diakses pada tanggal 20/02/2024

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1: Instrumen Penelitian

INSTRUMEN PENELITIAN

Petunjuk Pengisian:

1. Kuesioner ini semata-mata untuk keperluan akademis atau penelitian.
2. Baca dan jawablah semua pernyataan secara teliti dan jujur. Kerahasiaan jawaban dijaga.
3. Berilah tanda (✓) pada pilihan yang telah disediakan dalam setiap pernyataan .

berikut ini. Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

4. Terima kasih atas partisipasinya

Responden

Nama :

Umur :

Alamat :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

A. Layanan Perbankan Digital (X₁)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Kecepatan					
1.	Layanan aplikasi BSI Mobile dapat diakses dengan cepat				

2.	BSI Mobile memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat				
3.	Aplikasi BSI Mobile memiliki fitur yang beragam sesuai dengan kebutuhan nasabah				
Keamanan					
4.	Dengan menggunakan BSI Mobile nomor PIN dan kata sandi nasabah akan terjamin kerahasiaannya				
5.	BSI Mobile memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan nasabah				
6.	Transaksi dana melalui BSI Mobile dapat dipercaya				
Keakuratan					
7.	Semua data yang diproses melalui BSI Mobile dapat dipercaya dan tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank				
8.	Aplikasi BSI Mobile memberikan layanan yang real time				

9.	Aplikasi BSI Mobile merupakan layanan yang dapat diandalkan oleh nasabah.				
----	---	--	--	--	--

B. Atm (Automatic Teller Machine) (X₂)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Jenis ATM					
1.	Jumlah unit ATM BSI yang tersedia di kota palopo sudah mencukupi kebutuhan nasabah				
2.	Mesin ATM BSI menyediakan berbagai jenis transaksi, seperti penarikan tunai, setor tunai, sehingga memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus ke bank.				
Aksesibilitas					
2.	Persebaran ATM BSI di sekitar kota palopo sudah mencukupi kebutuhan nasabah				
3.	ATM BSI di kota palopo tersedia di tempat yang terbuka dan tidak tersembunyi sehingga mudah ditemukan.				

Lokasi					
4.	Lokasi persebaran ATM BSI mudah di akses				
5.	Lokasi ATM BSI dekat dengan pusat kegiatan bisnis dan hiburan serta terletak di kawasan yang ramai dikunjungi oleh masyarakat				

C. Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Kualitas pelayanan					
1.	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi BSI Mobile dan mesin ATM BSI				
2.	Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja yang dilakukan oleh aplikasi BSI Mobile dan mesin ATM BSI				
Kesesuaian Harapan					
3.	Fitur-fitur yang disediakan oleh BSI Mobile dan mesin ATM BSI sesuai dengan kebutuhan saya				
4.	Layanan yang diberikan oleh BSI Mobile dan mesin ATM BSI sesuai dengan kebutuhan saya				

Lampiran 2: Tabulasi Data

NO	Layanan Perbankan Digital X1									Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24
2	9	3	9	4	3	3	3	3	4	41
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
6	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
11	2	3	2	3	3	2	4	4	3	26
12	3	4	3	2	3	3	2	2	2	24
13	4	3	4	3	3	3	3	1	3	27
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	1	2	1	3	1	3	1	2	3	17
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	3	3	3	3	1	3	3	3	3	25
18	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
19	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
20	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
21	2	3	2	2	4	4	3	3	2	25
22	3	4	3	3	4	2	3	3	3	28
23	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
24	3	3	3	2	3	2	1	2	2	21
25	3	2	3	2	3	2	1	2	2	20
26	3	4	3	2	2	3	4	3	2	26
27	4	3	4	3	3	4	3	4	3	31
28	3	3	3	3	3	2	2	2	3	24
29	3	2	3	2	2	2	2	2	2	20
30	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
32	3	2	3	3	3	3	4	4	3	28
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
34	3	3	3	3	2	3	2	3	3	25
35	4	3	4	2	3	2	2	2	2	24

36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
37	3	4	3	3	3	3	4	4	3	30
38	3	4	3	4	4	4	3	4	4	33
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
40	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
41	3	3	3	3	3	2	4	3	3	27
42	4	4	4	4	3	4	2	3	4	32
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
44	3	4	3	2	3	2	2	3	2	24
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
46	2	3	2	3	3	4	3	4	3	27
47	3	4	3	3	2	3	4	4	3	29
48	1	3	1	2	3	4	3	3	2	22
49	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25
50	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
51	3	2	3	2	4	4	2	2	2	24
52	2	3	2	2	2	3	2	1	2	19
53	3	4	3	2	3	2	3	4	2	26
54	4	1	4	3	4	3	2	3	3	27
55	3	3	3	2	3	4	3	4	2	27
56	2	4	2	3	2	3	4	3	3	26
57	3	2	3	2	3	4	4	4	2	27
58	2	4	2	3	4	3	3	3	3	27
59	3	2	3	2	3	3	4	4	2	26
60	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
61	4	2	4	3	4	3	4	2	3	29
62	4	3	4	2	3	4	3	3	2	28
63	4	4	4	3	3	3	4	4	3	32
64	3	3	3	2	4	4	3	3	2	27
65	3	2	3	3	4	3	3	4	3	28
66	2	2	2	3	3	4	3	3	3	25
67	4	3	4	2	4	3	4	4	2	30
68	2	4	2	4	2	4	3	3	4	28
69	3	2	3	3	3	3	4	2	3	26
70	4	3	4	2	4	4	3	2	2	28
71	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
72	4	4	4	4	4	2	3	3	4	32
73	4	3	4	3	3	3	3	4	3	30
74	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24

75	4	3	4	4	4	3	3	2	4	31
76	3	2	3	2	2	2	2	3	2	21
77	2	3	2	3	3	3	3	4	3	26
78	3	4	3	4	2	2	3	1	4	26
79	4	3	4	3	3	3	2	2	3	27
80	3	2	3	4	3	3	2	3	4	27
81	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
82	3	3	3	4	4	3	2	2	4	28
83	4	3	4	4	2	1	3	3	4	28
84	3	2	3	3	2	3	1	2	3	22
85	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
86	3	4	3	3	3	2	2	4	3	27
87	3	3	3	2	1	3	2	3	2	22
88	2	2	2	3	4	1	3	3	3	23
89	4	3	4	4	3	3	2	4	4	31
90	2	3	2	3	3	2	3	3	3	24
91	3	4	3	4	4	3	2	4	4	31
92	4	3	4	1	3	3	3	3	1	25
93	3	4	3	4	4	4	2	2	4	30
94	4	3	4	3	2	3	3	3	3	28
95	2	2	2	4	3	3	4	4	4	28
96	2	4	2	3	4	2	3	3	3	26
97	2	3	2	3	3	2	3	2	3	23
98	3	2	3	3	4	3	3	3	3	27
99	2	3	2	4	3	4	2	4	4	28
100	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31

Atm X2						
1	2	3	4	5	6	Total
4	3	3	4	3	3	20
4	3	4	4	3	4	22
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	4	20
4	3	4	4	3	4	22
3	3	3	3	3	3	18

4	4	4	4	4	4	24
3	4	2	3	4	4	20
4	2	3	4	2	4	19
3	3	2	3	3	4	18
4	4	3	4	4	4	23
3	1	3	3	1	3	14
3	3	3	3	3	3	18
1	3	2	3	3	1	13
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	3	3	4	21
3	3	3	3	3	2	17
4	4	4	4	4	4	24
2	3	4	3	3	4	19
3	3	3	3	3	4	19
3	3	4	4	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
3	2	2	3	2	3	15
3	3	4	4	3	4	21
3	3	4	4	3	4	21
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	3	4	3	22
3	2	3	3	2	3	16
4	3	4	4	3	4	22
3	3	3	3	3	3	18
3	2	3	2	2	3	15
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	3	4	3	21

4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	3	3	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	3	3	4	20
4	4	4	4	4	3	23
3	4	4	3	4	2	20
2	3	3	4	3	4	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	2	2	3	2	15
3	2	3	3	2	3	16
4	3	2	4	3	4	20
3	4	3	3	4	3	20
4	3	4	4	3	2	20
3	2	3	3	2	3	16
4	1	4	4	1	4	18
3	3	3	3	3	2	17
4	4	4	4	4	3	23
3	3	2	3	3	2	16
4	2	3	2	2	3	16
3	2	4	3	2	2	16
2	4	3	1	4	2	16
3	3	2	3	3	3	17
3	1	3	4	1	2	14
4	4	4	3	4	3	22
3	2	3	4	2	3	17
4	3	2	3	3	2	17
2	2	3	2	2	3	14

3	1	4	3	1	4	16
2	2	3	4	2	2	15
3	3	3	3	3	1	16
4	4	4	2	4	2	20
3	3	3	1	3	3	16
2	2	3	2	2	4	15
3	3	2	3	3	3	17
4	2	3	4	2	2	17
3	3	3	3	3	3	18
2	4	2	2	4	2	16
2	3	3	3	3	3	17
3	2	4	4	2	2	17
4	2	3	3	2	3	17
3	1	2	2	1	2	11
2	2	3	3	2	2	14
4	3	2	4	3	1	17
2	4	3	3	4	2	18
2	3	2	2	3	3	15
3	2	3	3	2	1	14
2	3	4	3	3	2	17
3	4	3	1	4	3	18
1	3	4	3	3	4	18
1	2	3	3	2	3	14
2	3	4	2	3	4	18
3	2	3	4	2	3	17
4	2	3	3	2	4	18
3	2	4	4	2	3	18
4	2	3	2	2	3	16
2	2	4	3	2	2	15
3	2	3	4	2	3	17

1	2	4	3	2	2	14
2	2	2	4	2	2	14
3	3	3	3	3	4	19

Kepuasan Nasabah Y				
1	2	3	4	Total
3	3	3	2	11
3	3	4	4	14
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	4	4	15
3	3	3	3	12
4	3	3	2	12
3	3	3	3	12
4	3	3	2	12
3	4	4	4	15
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	4	2	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
4	2	3	3	12
4	4	4	3	15
3	3	2	3	11
4	4	2	3	13
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
3	2	3	2	10
3	4	4	3	14

4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
2	3	2	2	9
3	4	3	4	14
4	3	3	3	13
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
2	2	2	3	9
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	3	3	3	13
2	4	3	2	11
3	3	4	4	14
2	4	3	2	11
2	3	2	2	9
3	3	3	3	12
2	4	4	2	12
3	3	3	2	11
4	4	2	2	12
3	3	2	3	11
2	4	2	3	11
3	3	2	3	11
4	4	2	3	13
3	3	3	3	12
2	4	3	3	12
3	3	4	3	13
4	4	4	3	15
2	3	4	3	12
3	4	4	3	14
4	3	4	3	14
3	2	4	3	12

2	3	4	3	12
3	4	4	3	14
4	3	4	3	14
3	2	3	3	11
4	3	3	3	13
3	4	3	3	13
2	1	3	3	9
3	2	3	3	11
4	3	3	3	13
3	4	3	3	13
2	3	3	4	12
3	2	3	4	12
2	1	3	4	10
3	2	2	4	11
4	3	4	4	15
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
4	2	3	4	13
3	1	3	4	11
2	2	4	4	12
3	3	4	4	14
4	4	3	4	15
3	3	3	4	13
3	2	3	4	12
3	1	3	2	9
3	2	3	1	9
3	3	3	4	13
3	4	3	4	14
3	3	3	3	12
3	2	3	4	12
4	1	3	4	12
3	2	3	3	11
3	4	3	2	12
4	2	3	3	12
3	3	3	2	11

Lampiran 3: Hasil Uji Penelitian SPSS Versi 26

Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Uji Validitas

1) *Layanan Perbankan Digital (X1)*

		Correlations									TOTAL
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	L
X1	Pearson Correlation	1	,110	1,000**	,388*	,155	,104	,163	,062	,388*	,749**
	Sig. (2-tailed)		,564	,000	,034	,414	,584	,391	,743	,034	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,110	1	,110	,177	,367*	,373*	,492**	,343	,177	,491**
	Sig. (2-tailed)	,564		,564	,351	,046	,043	,006	,064	,351	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	1,000**	,110	1	,388*	,155	,104	,163	,062	,388*	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,564		,034	,414	,584	,391	,743	,034	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	,388*	,177	,388*	1	,157	,335	,410*	,376*	1,000**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,034	,351	,034		,406	,070	,025	,040	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	,155	,367*	,155	,157	1	,058	,318	,185	,157	,421*
	Sig. (2-tailed)	,414	,046	,414	,406		,761	,087	,328	,406	,020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	,104	,373*	,104	,335	,058	1	,307	,363*	,335	,462*
	Sig. (2-tailed)	,584	,043	,584	,070	,761		,099	,048	,070	,010

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	,163	,492**	,163	,410*	,318	,307	1	,568**	,410*	,625**
	Sig. (2-tailed)	,391	,006	,391	,025	,087	,099		,001	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	,062	,343	,062	,376*	,185	,363*	,568**	1	,376*	,521**
	Sig. (2-tailed)	,743	,064	,743	,040	,328	,048	,001		,040	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	,388*	,177	,388*	1,000**	,157	,335	,410*	,376*	1	,721**
	Sig. (2-tailed)	,034	,351	,034	,000	,406	,070	,025	,040		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,749**	,491**	,749**	,721**	,421*	,462*	,625**	,521**	,721**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,000	,020	,010	,000	,003	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

2) *Atm* (X2)

		Correlations						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,269	,445*	,575**	,269	,648**	,739**
	Sig. (2-tailed)		,167	,018	,001	,167	,000	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
X2	Pearson Correlation	,269	1	,279	,349	1,000**	,306	,727**
	Sig. (2-tailed)	,167		,150	,069	,000	,114	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28

X3	Pearson Correlation	,445*	,279	1	,629**	,279	,479**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,018	,150		,000	,150	,010	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
X4	Pearson Correlation	,575**	,349	,629**	1	,349	,437*	,736**
	Sig. (2-tailed)	,001	,069	,000		,069	,020	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
X5	Pearson Correlation	,269	1,000**	,279	,349	1	,306	,727**
	Sig. (2-tailed)	,167	,000	,150	,069		,114	,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
X6	Pearson Correlation	,648**	,306	,479**	,437*	,306	1	,745**
	Sig. (2-tailed)	,000	,114	,010	,020	,114		,000
	N	28	28	28	28	28	28	28
TOTAL	Pearson Correlation	,739**	,727**	,708**	,736**	,727**	,745**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	28	28	28	28	28	28	28

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

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

3) Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,248	,202	,085	,521**
	Sig. (2-tailed)		,203	,303	,668	,004
	N	28	28	28	28	28
Y2	Pearson Correlation	,248	1	,236	,428*	,703**
	Sig. (2-tailed)	,203		,226	,023	,000
	N	28	28	28	28	28
Y3	Pearson Correlation	,202	,236	1	,528**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,303	,226		,004	,000
	N	28	28	28	28	28

Y4	Pearson Correlation	,085	,428*	,528**	1	,766**
	Sig. (2-tailed)	,668	,023	,004		,000
	N	28	28	28	28	28
TOTAL	Pearson Correlation	,521**	,703**	,737**	,766**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	
	N	28	28	28	28	28

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

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

B.Uji Reabilitas

1. Layanan Perbankan Digital (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,781	9

2.Atm (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,815	6

3.Kepuasan Nasabah BSI Kota Palopo (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,626	4

C. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,51752840
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,081
	Negative	-,064
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,101 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

D. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,775	1,402		4,118	,000		
	Layanan Perbankan Digital	,135	,044	,282	3,050	,003	,966	1,035
	Atm	,169	,052	,298	3,229	,002	,966	1,035

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

E. Uji Heterokedasitas (Uji Glesjer)

1	Sig
(Constant)	0.138
Layanan Perbankan Digital	0,829
Atm	0,601

F. Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constant)	5,775
Layanan Perbankan Digital	0,135
Atm	0,169

G. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5,775	1,402		,000
	Layanan Perbankan Digital	,135	,044	,282	,003
	Atm	,169	,052	,298	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

H.Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56,854	2	28,427	12,095	,000 ^b
	Residual	227,986	97	2,350		
	Total	284,840	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Atm, Layanan Perbankan Digital

I.Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,447 ^a	,200	,183	1,533

a. Predictors: (Constant), Atm, Layanan Perbankan Digital

Lampiran4: Tabel Distribusi r yang digunakan dalam Uji Validitas

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3672	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3552	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran5 : Tabel Distribusi T yang digunakan dalam Uji Parsial (Uji T)

LAMPIRAN 8, T Tabel Untuk Alpha α 5% t

df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025	df	0,05	0,025
1	6.314	12.706	53	1.674	2.006	105	1.659	1.983	157	1.655	1.975
2	2.920	4.303	54	1.674	2.005	106	1.659	1.983	158	1.655	1.975
3	2.353	3.182	55	1.673	2.004	107	1.659	1.982	159	1.654	1.975
4	2.132	2.776	56	1.673	2.003	108	1.659	1.982	160	1.654	1.975
5	2.015	2.571	57	1.672	2.002	109	1.659	1.982	161	1.654	1.975
6	1.943	2.447	58	1.672	2.002	110	1.659	1.982	162	1.654	1.975
7	1.895	2.365	59	1.671	2.001	111	1.659	1.982	163	1.654	1.975
8	1.860	2.306	60	1.671	2.000	112	1.659	1.981	164	1.654	1.975
9	1.833	2.262	61	1.670	2.000	113	1.658	1.981	165	1.654	1.974
10	1.812	2.228	62	1.670	1.999	114	1.658	1.981	166	1.654	1.974
11	1.796	2.201	63	1.669	1.998	115	1.658	1.981	167	1.654	1.974
12	1.782	2.179	64	1.669	1.998	116	1.658	1.981	168	1.654	1.974
13	1.771	2.160	65	1.669	1.997	117	1.658	1.980	169	1.654	1.974
14	1.761	2.145	66	1.668	1.997	118	1.658	1.980	170	1.654	1.974
15	1.753	2.131	67	1.668	1.996	119	1.658	1.980	171	1.654	1.974
16	1.746	2.120	68	1.668	1.995	120	1.658	1.980	172	1.654	1.974
17	1.740	2.110	69	1.667	1.995	121	1.658	1.980	173	1.654	1.974
18	1.734	2.101	70	1.667	1.994	122	1.657	1.980	174	1.654	1.974
19	1.729	2.093	71	1.667	1.995	123	1.657	1.979	175	1.654	1.974
20	1.725	2.086	72	1.666	1.993	124	1.657	1.979	176	1.654	1.974
21	1.721	2.080	73	1.666	1.993	125	1.657	1.979	177	1.654	1.973
22	1.717	2.074	74	1.666	1.993	126	1.657	1.979	178	1.653	1.973
23	1.714	2.069	75	1.665	1.992	127	1.657	1.979	179	1.653	1.973
24	1.711	2.064	76	1.665	1.992	128	1.657	1.979	180	1.653	1.973
25	1.708	2.060	77	1.665	1.991	129	1.657	1.979	181	1.653	1.973
26	1.706	2.056	78	1.665	1.991	130	1.657	1.978	182	1.653	1.973
27	1.703	2.052	79	1.664	1.990	131	1.657	1.978	183	1.654	1.973
28	1.701	2.048	80	1.664	1.990	132	1.656	1.978	184	1.653	1.973
29	1.699	2.045	81	1.664	1.990	133	1.656	1.978	185	1.653	1.973
30	1.697	2.042	82	1.664	1.989	134	1.656	1.978	186	1.653	1.973
31	1.696	2.040	83	1.663	1.989	135	1.656	1.978	187	1.653	1.973
32	1.694	2.037	84	1.663	1.989	136	1.656	1.978	188	1.653	1.973
33	1.692	2.035	85	1.663	1.988	137	1.656	1.977	189	1.654	1.973
34	1.691	2.032	86	1.663	1.988	138	1.656	1.977	190	1.653	1.973
35	1.690	2.030	87	1.663	1.988	139	1.656	1.977	191	1.653	1.972
36	1.688	2.028	88	1.662	1.987	140	1.656	1.977	192	1.653	1.972
37	1.687	2.026	89	1.662	1.987	141	1.656	1.977	193	1.653	1.972
38	1.686	2.024	90	1.662	1.987	142	1.656	1.977	194	1.653	1.972
39	1.685	2.023	91	1.662	1.986	143	1.656	1.977	195	1.654	1.972
40	1.684	2.021	92	1.662	1.986	144	1.656	1.977	196	1.653	1.972
41	1.683	2.020	93	1.661	1.986	145	1.655	1.976	197	1.653	1.972
42	1.682	2.018	94	1.661	1.986	146	1.655	1.976	198	1.653	1.972
43	1.681	2.017	95	1.661	1.985	147	1.655	1.976	199	1.653	1.972
44	1.680	2.015	96	1.661	1.985	148	1.655	1.976	200	1.653	1.972
45	1.679	2.014	97	1.661	1.985	149	1.655	1.976			
46	1.679	2.014	98	1.661	1.984	150	1.655	1.976			
47	1.678	2.013	99	1.660	1.984	151	1.655	1.976			
48	1.677	2.012	100	1.660	1.984	152	1.655	1.976			
49	1.677	2.011	101	1.660	1.984	153	1.655	1.976			
50	1.676	2.010	102	1.660	1.983	154	1.655	1.975			
51	1.675	2.008	103	1.660	1.983	155	1.655	1.975			
52	1.675	2.007	104	1.660	1.983	156	1.655	1.975			

Lampiran6 : Tabel Distribusi F yang digunakan dalam Uji Simultan (Uji F)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Lampiran7 : SK Pembimbing Dan Penguji



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
NOMOR 1116.TAHUN 2023
TENTANG

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM SARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses penyusunan, penulisan dan pengujian skripsi bagi mahasiswa Program Sarjana, maka dipandang perlu mengangkat Dosen Pembimbing dan Penguji Skripsi;
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Pembimbing dan Penguji sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo menjadi IAIN Palopo;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas PMA Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Palopo;
6. Keputusan Rektor IAIN Palopo Nomor 370.1 Tahun 2016 tentang Pedoman Akademik Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Memperhatikan : Penunjukan Dosen Pembimbing dan Penguji dari Ketua Prodi Perbankan Syariah
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM SARJANA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Kesatu : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- Kedua : Tugas Dosen Pembimbing Skripsi adalah membimbing, mengarahkan, mengoreksi serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan Panduan Penyusunan Skripsi dan Pedoman Akademik yang ditetapkan Institut Agama Islam Negeri Palopo serta berusaha menyelesaikan bimbingan tepat waktu;
- Ketiga : Tugas Dosen Penguji adalah mengoreksi, mengarahkan, mengevaluasi, menguji dan memberikan penilaian atas skripsi mahasiswa yang diujikan;
- Keempat : Pelaksanaan seminar proposal hanya dihadiri oleh Pembimbing dan Pembantu Penguji (II) sementara pelaksanaan Ujian Hasil dan Ujian Munaqasyah dihadiri oleh Pembimbing, Penguji Utama (I) dan Pembantu Penguji (II);
- Kelima : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2023;
- Keenam : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan dan pengujian skripsi mahasiswa selesai serta akan diadakan perbaikan seperfunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya;
- Ketujuh : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palopo
Pada tanggal, 08 Desember 2023

Dekan,

Unita Marwing

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : 1116. TAHUN 2023
TANGGAL : 08 DESEMBER 2023
TENTANG : PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING DAN PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM SARJANA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : Diva Aprilanti
NIM : 20 0402 0006
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Layanan Perbankan Digital terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Mahasiswa Ekonomi Pembangunan Universitas Muhammadiyah Palopo)
- III. Dosen Pembimbing dan Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
Sekretaris : Dr. Fasiha, M.E.I.
Pembimbing : Umar, S.E., M.S.E.
Penguji Utama (I) : Dr. Takdir, S.H., M.H.
Pembantu Penguji (II) : Andi Musniwan Kasman, S.E., M.M.



Lampiran8: Hasil Cek Turnitin

Pengaruh Layanan Perbankan Digital dan Atm (Automatic Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Di Kota Palopo

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.iainpalopo.ac.id

Internet Source

1%

2

www.cnbcindonesia.com

Internet Source

1%

Exclude quotes

On

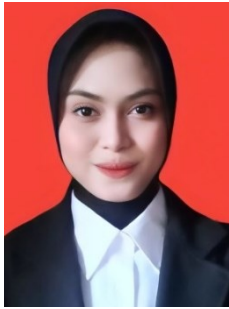
Exclude matches

< 1%

Exclude bibliography

On

RIWAYAT HIDUP



Diva Aprilianti, Lahir di Palopo pada tanggal 06 April 2003, Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah Bobby Dahlan dan ibu Nur Deviyanti. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jln. DR.Ratulangi Kelurahan Salobulo, Kacamatan Wara Utara Kota Palopo. Penulis memulai Pendidikannya di SDN 35 Lamandu pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014. Kemudian ditahun yang sama menempuh Pendidikan di SMPN 7 Kota Palopo dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017 melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 1 Palopo dan lulus pada tahun 2020. Di tahun yang sama penulis melanjutkan pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Pada saat menempuh Pendidikan di IAIN Palopo, penulis aktif dalam berbagai organisasi kampus seperti Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Perbankan Syariah periode tahun 2023-2024.

Contact Person Penulis : *divaaprilianti14@gmail.com*