

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP ULEE KARENG)



Disusun Oleh:

**RIZKI RAMADHAN
NIM :170603060**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
TAHUN 2023 M / 1445 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizki Ramadhan

NIM : 170603060

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.**
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 17 April 2023

10000
METERAL TEMBEL

EFB9AKX515987164

Rizki Ramadhan

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

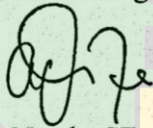
Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Dengan Judul:
**Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dan
Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng)**

Disusun Oleh:
Rizki Ramadhan
NIM. 170603060

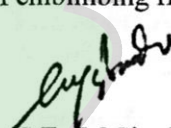
Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam Penyelesaian Studi
pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M. Acc
NIDN. 2022118501

Pembimbing II,



Evy Iskandar S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIDN. 2024026901

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag
NIP. 19771105 200604 2003

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Rizki Ramadhan

NIM. 170603060

Dengan Judul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dan
Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng)**

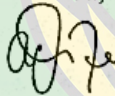
Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1) Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan
Program Studi S1 dalam bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 18 April 2023 M
26 Ramadhan 1444 H

Banda Aceh,

Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

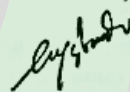
Ketua,



T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M. Acc

NIDN. 2022118501

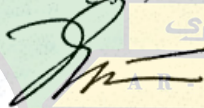
Sekretaris,



Evy Iskandar S.E., M.Si., Ak., CA., CPA

NIDN. 2024026901

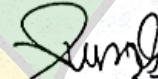
Penguji I,



Jalaluddin, ST., M.A

NIDN. 2030126502

Penguji II



Jalilah, S.H.I., M.Ag

NIDN. 2008068803

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP: 19800625 200901 1009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Rizki Ramadhan

NIM : 170603060

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : rizkymadhan48@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☒ Skripsi ☐

yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri (Atm) Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

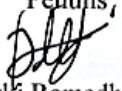
Pada tanggal : 17 April 2023

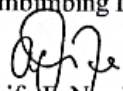
Mengetahui,

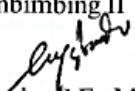
Penulis,

Pembimbing I

Pembimbing II


Rizki Ramadhan
NIM: 170603060


T. Syifa P. Nanda,
SE., Ak., M. Acc
NIDN. 2022118501


Evy Iskandar S.E., M.Si.,
Ak., CA., CPA
NIDN. 2024026901

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng)”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag dan Inayatillah, MA. Ek selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. T. Syifa F. Nanda, SE.,Ak.,M. Acc dan Evy Iskandar S.E., M.Si., Ak.,CA.,CPA selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Evy Iskandar S.E., M.Si., Ak.,CA.,CPA selaku dosen Penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kedua orang tua tercinta. Ayahanda Zainal Abidin dan Ibunda Cut Nur Asni yang selalu memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga dan kepada adik tercinta kami Luthfia Rafifa yang selalu membuat kami semangat agar penulis memperoleh yang terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir.

8. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2017 yang turut membantu memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 17 April 2023

Penulis

Rizki Ramadhan

AR - RANIRY

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	AR - Ž ANIRY	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

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

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
ي / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَمَى	:	<i>ramā</i>
قِيلَ	:	<i>qīla</i>
يَقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al,

serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/
alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Rizki Ramadhan
Nim : 170603060
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : “Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (*Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng*)”
Pembimbing I : Teuku Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak
Pembimbing II : Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak..CA.,CPA

Latar belakang penelitian ini muncul karena adanya kendala dalam kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Gangguan jaringan sering terjadi dan kurangnya fasilitas antrian layanan menjadi permasalahan utama yang menonjol dalam penelitian ini. Situasi ini mengindikasikan bahwa bank belum sepenuhnya memprioritaskan kenyamanan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ulee Kareng. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui angket. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan nasabah yang puas terhadap layanan juga dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: **Kualitas layanan ATM, Kepuasan nasabah, Loyalitas nasabah.**

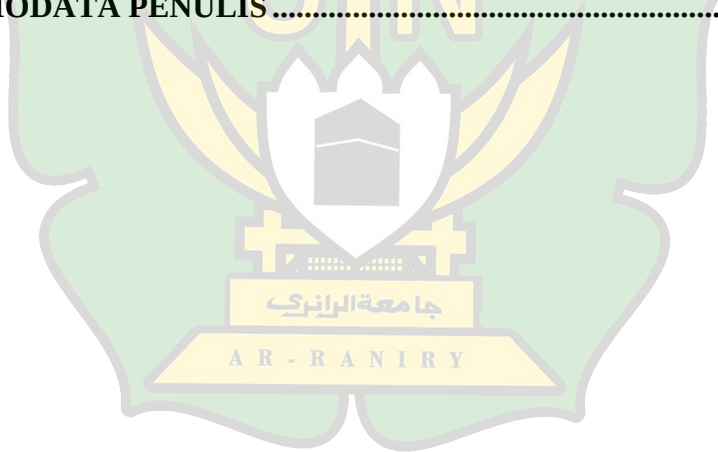
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR SINGKATAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Perbankan Syariah	9
2.1.1 Pengertian Bank Syariah	9
2.1.2 Prinsip-Prinsip Bank Syariah	11
2.1.3 Karakteristik Bank Syariah.....	13
2.1.4 Fungsi Bank Syariah.....	14
2.1.5 Jasa Bank Syariah.....	15
2.2 Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	17
2.2.1 Pengertian Mesin ATM	17
2.2.2 Sejarah singkat Mesin ATM.....	18
2.2.3 Fungsi Mesin ATM	18
2.2.4 Manfaat Mesin ATM.....	19
2.2.5 Hukum dan Perlindungan Penggunaan Kartu ATM	20
2.3 Manajemen Pemasaran Bank.....	22
2.3.1 Pengertian Pemasaran Bank	22
2.3.2 Tujuan Pemasaran Bank	22
2.3.3 Konsep Pemasaran Bank	23
2.3.4 Manfaat Pemasaran Bank	24
2.4 Kualitas Layanan ATM.....	25

2.4.1	Pengertian Kualitas Layanan	25
2.4.2	Manfaat Kualitas Layanan Nasabah	26
2.4.3	Karakteristik Kualitas Layanan	26
2.4.4	Indikator Kualitas Layanan	28
2.5	Kepuasan Nasabah	29
2.5.1	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	29
2.5.2	Manfaat Kepuasan Nasabah	30
2.5.3	Metode Pengukuran Kepuasan	30
2.5.4	Indikator Kepuasan Nasabah	32
2.6	Loyalitas Nasabah.....	34
2.6.1	Pengertian Loyalitas	34
2.6.2	Jenis-Jenis Loyalitas Nasabah	35
2.6.3	Tahapan-Tahapan Loyalitas	36
2.6.4	Indikator Loyalitas Nasabah.....	38
2.7	Penelitian Terdahulu	39
2.8	Kerangka Pemikiran	44
2.9	Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III	METODE PENELITIAN.....	46
3.1	Desain Penelitian.....	46
3.2	Tempat Penelitian	46
3.3	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	46
3.4	Instrumen Pengumpulan Data	48
3.5	Skala Pengukuran.....	48
3.6	Operasional Variabel.....	49
3.7	Uji Instrumen Penelitian	50
3.7.1	Uji Validitas.....	50
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.8	Uji Asumsi Klasik	52
3.8.1	Uji Normalitas	52
3.8.2	Uji Heteroskedasitas	52
3.8.3	Uji Multikolinearitas	53
3.9	Uji Regresi Linier Berganda.....	54
3.10	Pengujian Hipotesis.....	54
3.10.1	Uji Simultan (Uji F).....	54
3.10.2	Uji Parsial (Uji T)	55
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.1.1 Profil Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng...	57
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai BSI KCP Ulee Kareng	58
4.1.3 Struktur Organisasi BSI KCP Ulee Kareng	59
4.1.4 Layanan Mesin ATM BSI KCP Ulee Kareng	60
4.2 Deskripsi Responden	61
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden	61
4.2.2 Deskriptif Tanggapan Responden	64
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	68
4.3.1 Hasil Uji Validitas	68
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	69
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.1 Hasil Uji Normalitas Data	70
4.4.2 Hasil Uji Multikolineritas	71
4.4.3 Hasil Uji Heteroksidasitas	72
4.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73
4.5.1 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	74
4.5.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	76
4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Mesin ATM Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Ulee Kareng.....	78
4.6.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Ulee Kareng.....	79
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan ATM Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Ulee Kareng	80
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89
LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN.....	89
LAMPIRAN 2: JAWABAN KUESIONER PENELITIAN.....	91

LAMPIRAN 3: KARAKTERISTIK RESPONDEN	97
LAMPIRAN 4: HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN.....	98
5.3 Hasil Uji Validitas	98
5.4 Hasil Uji Reliabilitas	99
LAMPIRAN 5: HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	100
5.5 Hasil Uji Normalitas	100
5.6 Hasil Uji Multikolineritas.....	100
5.7 Hasil Uji Heteroskedasitas	100
LAMPIRAN 6: HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA	
.....	101
5.8 Hasil Uji Parsial (T)	101
5.9 Hasil Uji Simultan (F).....	101
5.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101
LAMPIRAN 8: TABEL UJI (T).....	102
LAMPIRAN 8: TABEL UJI (F).....	102
LAMPIRAN 8: TABEL UJI (R^2).....	103
BIODATA PENULIS	104



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	49
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden BSI KCP Ulee Kareng	62
Tabel 4. 2 Interpretasi Nilai Rata-Rata Tanggapan	63
Tabel 4. 3 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Layanan ATM.....	64
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	66
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah	67
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolineritas.....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Ulee Kareng.....	59
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas <i>scatterplot</i>	70
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroksidasitas (<i>Scatterplot</i>)	72



DAFTAR SINGKATAN

ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

BSI (Bank Syariah Indonesia)

KCP (Kantor Cabang Pembantu)



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah mempunyai berbagai produk dan layanan. Diantaranya produk berbasis jual beli seperti murabahah, salam, isthisna'. Kemudian produk berbasis kemitraan mudharabah dan musyarakah. Dan produk berbasis penitipan wadiah (rekening giro). Bank syariah juga mempunyai produk berbasis layanan seperti layanan mesin ATM (Sjahdeini, 2014, hal. 183).

Layanan mesin ATM (*automated teller machine*) atau anjungan tunai mandiri merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh bank yang dapat memberikan pelayanan dengan sendirinya tanpa dibatasi oleh waktu. Adanya layanan ATM merupakan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank agar nasabah puas. Kepuasan nasabah sangat diharapkan oleh bank agar nasabah menjadi loyal terhadap bank. Sehingga nasabah akan menggunakan layanan ATM lebih sering dan memberikan pemasukan tetap sepanjang masa bagi bank (Darsono, 2004).

Dalam pemasaran perbankan, loyalitas nasabah menjadi perhatian pihak bank. Loyalitas nasabah muncul dari kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Loyalitas nasabah didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari nasabah untuk menggunakan kembali layanan jasa dan tidak akan berpindah ke bank lain (Yulianti, 2019, hal. 68).

Loyalitas nasabah akan menciptakan hubungan yang kuat antara nasabah dan bank (*strong customer relationship*). Hubungan kuat tersebut membuat nasabah kebal terhadap tarikan dari pesaing, nasabah tidak mudah terpengaruh oleh produk/layanan dari bank pesaing (Firmansyah, 2018, hal. 137). Nasabah yang loyal ikut mempromosikan layanan yang digunakannya kepada nasabah lain. Sehingga membuat beban pemasaran bank menjadi berkurang dan meningkatkan laba bank (Rowley & Dawes, 2000). Loyalitas nasabah merupakan hal di luar kontrol bank, sedangkan pada pelayanan bank bisa memaksimalkannya agar memberikan kualitas layanan terbaik.

Layanan ATM yang berkualitas akan membuat nasabah mendapat rasa puas atas produk yang digunakan. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan nasabah. Bank yang memuaskan kebutuhan nasabahnya sepanjang waktu disebut bank (Kotler dan Armstrong, 2008, hal. 76).

Pelayanan merupakan tolak ukur mencapai kesuksesan dalam menarik simpati nasabah menjadi loyal terhadap bank. Di era globalisasi saat ini akses informasi sangat mudah bagi nasabah untuk menilai produk yang akan digunakan dan membandingkan dengan produk pesaing. Maka dari itu, bank harus bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan jasanya agar nasabah puas (Dewi, 2018, hal. 50).

Kepuasan merupakan perasaan nasabah terhadap harapan dengan hasil/kinerja yang diterimanya. Kepuasan langsung terlihat sesudah nasabah menggunakan layanan (Handayany, 2020, hal. 67). Bank harus terus menerus meningkatkan kualitas layanan jasa agar nasabah loyal terhadap bank. Kepuasan nasabah dapat dicapai dengan penawaran yang dilakukan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah (Firmansyah, 2018, hal. 43).

Nasabah yang puas menunjukkan sikap dan perilaku positif terhadap layanan bank. Nasabah tersebut akan meningkatkan transaksi pada layanan ATM. Bahkan mereka akan menceritakan pengalaman baiknya dan merekomendasikan kepada nasabah lain untuk menggunakan layanan ATM tersebut (Shinta, 2011, hal. 13).

Layanan ATM telah memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Namun, peneliti mengamati bahwa masih terdapat kekurangan pada layanan ATM BSI KCP Ulee Kareng. Buruknya kualitas layanan ini mengakibatkan nasabah merasa tidak nyaman saat menggunakannya.

Buruknya kualitas layanan ATM seperti sering terjadi gangguan jaringan mesin ATM khususnya layanan setor tunai. Gangguan jaringan tersebut menyebabkan kesulitan bagi nasabah melakukan transaksi, nasabah juga kehilangan waktunya karena menunggu lama jaringan stabil kembali dan juga sering terjadi kekosongan kas. Oleh karena itu, bank harus memastikan sistem jaringan mesin ATM berfungsi dengan baik dan segera menangani setiap gangguan yang terjadi.

Selain itu, terdapat permasalahan lain terkait dengan layanan ATM yang menyangkut tempat antrian nasabah yang kurang memadai. Nasabah harus menunggu dalam kondisi terik matahari tanpa tersedia atap yang bisa menjadi tempat berteduh selama menunggu giliran untuk melakukan transaksi. Keadaan yang demikian tentunya sangat mengganggu kenyamanan nasabah.

Peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang staf BSI KCP Ulee Kareng, informasi yang didapatkan bahwa bank tersebut belum melakukan survei terkait kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bank tersebut belum serius dalam memperhatikan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mereka.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian Husna (2019) menyimpulkan bahwa Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dan hasil penelitian Pebrianto dan Zulbetti (2022) bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian hasil penelitian Wiaston dan Ramadhani (2020) bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dan hasil penelitian Rahman (2019) bahwa kualitas pelayanan ATM berpengaruh terhadap loyalitas, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas. Kualitas pelayanan ATM dan kepuasan nasabah juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Berbeda dengan penelitian di atas, hasil penelitian (Adila, 2017) bahwa pelayanan (assurance, tangible dan efficiency) tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Dan hasil penelitian Febrianta dan Indrawati (2016) bahwa kualitas layanan (reliability dan responsiveness) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan pemaparan di atas, memperlihatkan bahwa persoalan loyalitas nasabah menjadi kunci dalam pemasaran bank, dengan peran dari kualitas layanan yang diberikan dan kepuasan nasabahnya. Hal tersebut mendukung peneliti untuk mendalami kembali substansi dalam penelitian ini. Maka, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP ULEE KARENG”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng?

3. Apakah kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan beberapa manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan kontribusi ilmu pengetahuan dalam bidang perbankan syariah dan menjadi bahan kajian oleh segenap akademisi serta juga sebagai bahan

penelitian selanjutnya serta untuk dijadikan referensi atau perbandingan dengan kasus yang serupa.

2. Bagi Institusi Perbankan

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang bermanfaat bagi pihak Bank Syariah Indonesia sebagai upaya bahan rujukan dalam rangka meningkatkan layanan yang lebih baik lagi kepada nasabahnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang uraian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan melakukan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, menampilkan penelitian terdahulu yang relevan dengan pembahasan topik yang sedang dikaji, menguraikan permasalahan dalam bentuk kerangka berpikir, dan menarik hipotesis sebagai fokus terhadap permasalahan yang akan diteliti.

Bab III Metode Penelitian

Berisi tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan terdiri dari metode pendekatan masalah yang digunakan, jenis penelitian, lokasi tempat dilakukan penelitian, teknik pengambilan

sampel, metode pengumpulan data serta teknik dalam menganalisis data.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berisi tentang informasi singkat terkait dengan objek penelitian, menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian untuk menjawab permasalahan dan tujuan pembahasan mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulee Kareng”.

Bab V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan daripada penelitian yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian serta saran yang perlu disampaikan agar menjadi bahan perbaikan bagi peneliti dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

