

**SKRIPSI**

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN MOTIF RELIGIUS TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH  
(STUDI KASUS PT BANK SYARIAH MANDIRI  
DI BANDA ACEH)**



**Disusun Oleh:**

**YUNDA ZAKIYA  
NIM. 150603075**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2021M / 1442H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yunda Zakiya  
NIM : 150603075  
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 dipertanggungjawabkan 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 6 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Yunda Zakiya

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

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

Dengan judul :

**Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius  
Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus PT Bank Syariah  
Mandiri Di Banda Aceh**

Disusun oleh:

Yunda Zakiva  
NIM . 150603075

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

**Pembimbing I**



Ayumiati, SE., M. Si  
NIP. 197806152009122002

**Pembimbing II**



Zaida Rizqi Zainul, SE., M. Si  
NIP. 199011082015042001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197711052006042003

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG  
SKRIPSI**

Yunda Zakiya  
NIM. 150603075

Dengan Judul:

**Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap  
Kepuasan Nasabah  
(Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh)**

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

Pada Hari/Tanggal: Senin, 30 Desember 2019

Banda Aceh  
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

Ketua

Ayumiati, SE., M. Si  
NIP. 197806152009122002

Penguji I.

Dr. Zainuddin, S.E., M.Si  
NIDN. 0108107105

Sekretaris

Zaida Rizqi Zainul, SE., M. Si  
NIP. 199011082015042001

Penguji II.

Dara Amanatillah, M.Sc., Fin  
NIDN. 2022028705

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





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH UPT.PERPUSTAKAAN  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@arraniry.ac.id](mailto:library@arraniry.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Yunda zakiya  
NIM : 150603075  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : yundazakia@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 Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh)**  
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

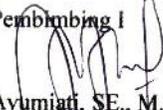
secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

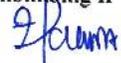
UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.  
Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 6 Januari 2021

Mengetahui,

Penulis  
  
Yunda Zakiya  
NIM. 150603075

Pembimbing I  
  
Ayumiaty, SE., M. Si  
NIP. 197806152009122002

Pembimbing II  
  
Zaida Rizqi Zainul, SE., M. Si  
NIP. 199011082015042001

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, yang maha pengasih lagi maha penyayang, berkat taufik dan hidayah-Nya disertai limpahan rahmat dan pertolongan-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyusun menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam tak lupa pula kita sanjungkan kepangkuan alam Nabi Besar Muhammad SWA, beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Syukur Alhamdulillah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh)”**, yang merupakan salah satu tugas wajib guna menyelesaikan studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa segala sesuatu yang dikemukakan masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan penulis. Dengan demikian penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan ini.

keberhasilan penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari doa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ayumiati, S.E., M.Si selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah serta sekaligus pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penulisan Skripsi, Muklis, S.Hi., S.E., M.H selaku Operator Pogram Studi Perbankan Syariah.
3. Muhammad Arifin. Ph.D, selaku ketua Laboratorium beserta staf nya.
4. Zaida Rizqi Zainul, SE., M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penulisan skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen serta staf dan pegawai Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu dan bantuan selama penulis menempuh pendidikan.
6. Dedi SE Manager Pegadaian pada PT. Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh, yang telah meluangkan waktu membantu penulis dalam proses penelitian.
7. Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda yang terhormat Saifullah dan Ibunda tercinta

Marinah serta segenap keluarga telah banyak memberikan dukungan, semangat beserta doa yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Teruntuk sahabat Cut Najla Rahmatika, Mulia Safitri, Nur Afdhal, Asmaul Husna, Ijalatul Fajri, Ulfa Annisa, dan Sarah Yulisa yang telah memberikan semangat, motivasi, dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
9. Untuk seluruh teman-teman seangkatan, terutama Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2015 dan teman-teman KPM Gampong Lamjruenyang telah berjuang bersama-sama dan memberikan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
10. Untuk teman dan keluarga YeZBee yang walaupun mereka jauh disana tapi selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.

Akhirnya atas segala bantuan, doa serta dorongan yang telah diberikan, penulis mengucapkan beribu terima kasih dan memohon kepada Allah SWT semoga amal baik saudara sekalian mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Banda Aceh, 10 Januari 2021

Penulis,

Yunda Zakiya

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidakdilambangkan	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	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	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 monofong 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:

Tandadan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َی	<i>Fathah danya</i>	Ai
◌َو	<i>Fathah danwau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

### 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
اَ/يَ	Fathah dan Alifatauya	Ā
اِ/يِ	Kasrah dan ya	Ī
اُ/يُ	Dammah dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

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

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya terdapat 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 : *raudah al-atfāl / raudatulatfāl*

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

طَلْحَةَ : *Talhah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syahudi Ismail, sedangkan nama-nama ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad 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 : Yunda Zakiya  
NIM : 150603075  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan,  
Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah  
(Studi Kasus Pt Bank Syariah Mandiri di Banda  
Aceh)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Banda Aceh. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diteliti sebanyak 91 orang nasabah, yang penentuannya dilakukan dengan menggunakan *Probability Random Sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan metode kuesioner sebagai instrument untuk mengumpulkan data. Data di analisis menggunakan validitas dan reliabilitas untuk mengevaluasi kuesioner. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat pemerolehan dari hasil uji F, dimana Sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $154,160 >$  dari F table 2,71. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci** : Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Motif Religius

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Pembahasan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Teknologi Informasi .....	11
2.2 <i>E-Banking</i> .....	11
2.3 Kualitas Pelayanan .....	14
2.4 Pengaruh Motif Religius .....	20
2.5 Kepuasan .....	22
2.6 Perbankan Syariah.....	23
2.7 Penelitian Terdahulu .....	25
2.8 Kerangka Teoritis.....	28
2.9 Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	31

3.4	Data dan Teknik Pemerolehannya .....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6	Skala Pengukuran.....	34
3.7	Operasional Variabel.....	35
3.8	Uji Validitas .....	37
3.9	Uji Reabilitas.....	37
3.10	Uji Asumsi Klasik .....	38
3.10.1	UjiNormalitas.....	38
3.10.2	UjiMultikolonieritas.....	38
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.11	Metode Analisis Data.....	39
3.12	Pengujian Hipotesis.....	40
3.12.1	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	40
3.12.2	Uji t .....	40
3.12.3	Uji F .....	41
<b>BAB 1V</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
4.1	Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri .....	42
4.1.1	Visi.....	45
4.1.2	Misi .....	45
4.2	Karakteristik Responden.....	46
4.3	Uji Validitas .....	49
4.4	Uji Reabilitas.....	52
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	55
4.5.1	Uji Normalitas.....	55
4.5.2	Uji Multikolinieritas.....	56
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
4.7	Pengujian Hipotesis.....	61
4.7.1	Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
4.7.2	Uji t (Parsial).....	61
4.7.3	Uji F (Simultan) .....	63
4.8	Pembahasan.....	64
4.8.1	Pengaruh TI kepuasan nasabah .....	65
4.8.2	Pengaruh KP kepuasan nasabah.....	65
4.8.3	Pengaruh MR kepuasan nasabah.....	66

BAB V	PENUTUP.....	68
5.1	Kesimpulan .....	68
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71



## DAFTAR TABEL

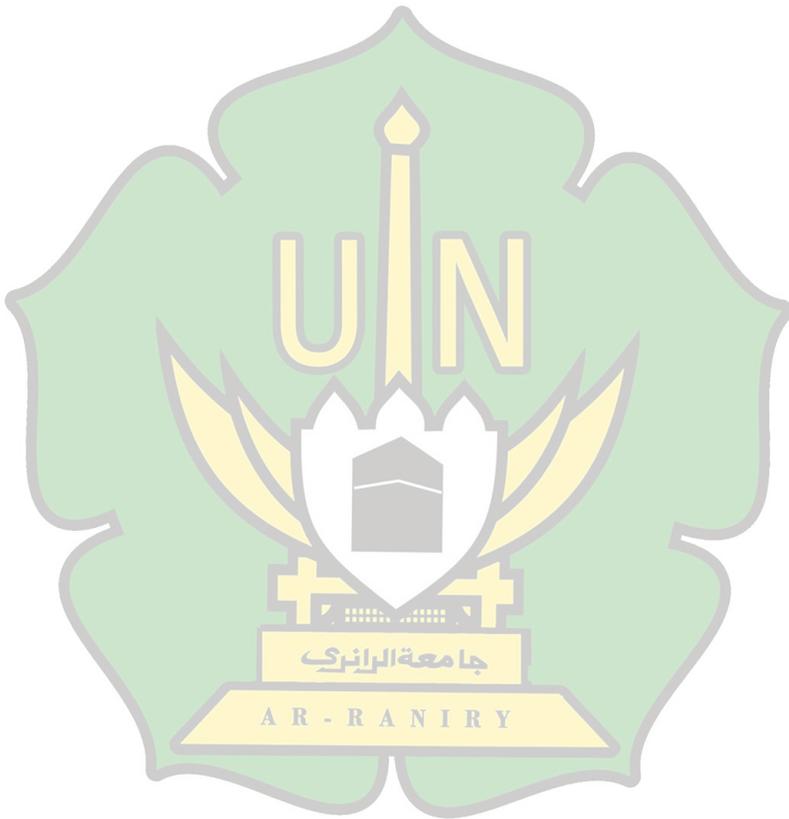
Tabel 1.1	Jumlah Pengguna <i>e-banking</i> Tahun 2013-2017 diBank Syariah Mandiri Banda Aceh.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	26
Tabel 3.1	Ringkasan operasional variable .....	36
Tabel 3.2	Tingkat reabilitas berdasarkan nilai alpha .....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	46
Tabel 4.2	Teknologi Informasi .....	50
Tabel 4.3	Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel 4.4	Motif Religius.....	51
Tabel 4.5	Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y ..	53
Tabel 4.7	Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.8	Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.9	Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4.10	Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.11	Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	61
Tabel 4.12	Uji t.....	62
Tabel 4.13	Uji F.....	63

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

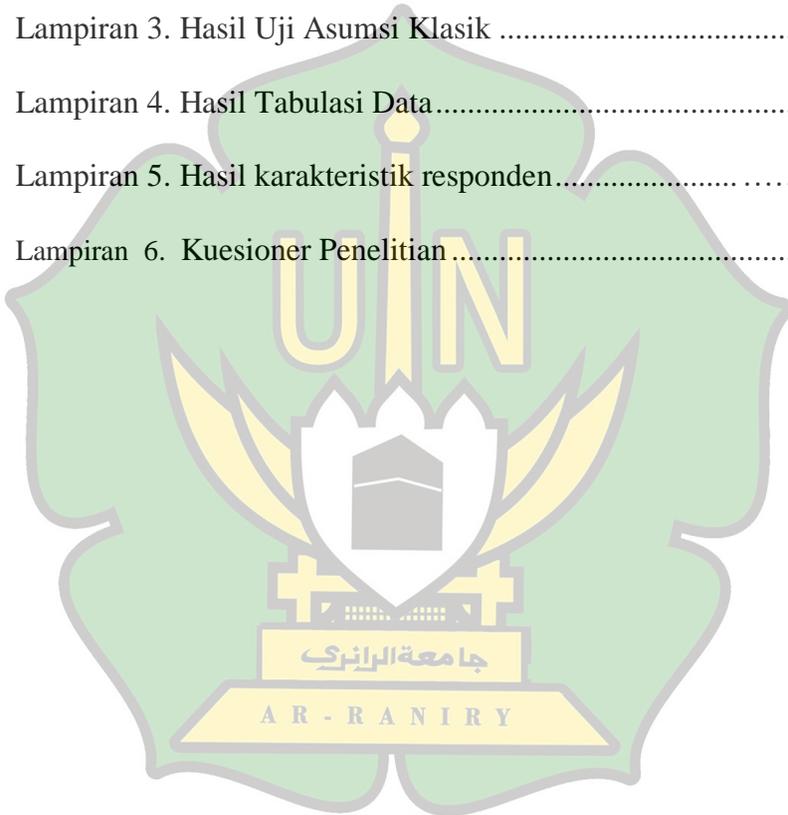
## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 2.1.** Kerangka Teoritis..... 28



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	74
Lampiran 2. Uji Reabilitas.....	82
Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	86
Lampiran 4. Hasil Tabulasi Data.....	93
Lampiran 5. Hasil karakteristik responden.....	109
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian.....	114



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan dan perubahan teknologi telah mencapai tingkatan yang sangat pesat tak terkecuali pada perbankan. Teknologi adalah usaha pengembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Internet sendiri sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat. Akibatnya, perubahan teknologi yang begitu cepat berimbas juga kepada perubahan perilaku masyarakat. Informasi yang masuk dari berbagai sumber dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai masyarakat sekalipun dipelosok pedesaan. Salah satu dampak dari perkembangan teknologi informasi tersebut adalah masyarakat begitu cepat pandai dalam memilih produk yang disesuaikan dengan membandingkan antara produk yang sejenis dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan.

Kemajuan teknologi ini dimanfaatkan sebesar-besarnya oleh perusahaan dan juga perbankan. Kasmir (2010:2) menyatakan bahwa bank sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan juga membutuhkan strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Perubahan teknologi ini juga berdampak positif terhadap perkembangan dunia perbankan. Produk yang ditawarkan kepada nasabahnya menjadi lebih cepat dan efisien. Disamping itu, bank juga harus dapat mengetahui lingkungan pemasaran.

Lingkungan pemasaran akan sangat berpengaruh terhadap pemasaran yang akan dijalankan, apa lagi pemasaran yang akan dilakukan menggunakan teknologi.

Semakin majunya teknologi didunia transaksi, perbankan pun mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu secara langsung kini menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi berbasis komputer yang bisa diakses lewat internet dimana saja dan kapan saja. Institusi perbankan dan keuangan telah dipengaruhi dengan kuat oleh perkembangan produk dalam teknologi informasi tersebut untuk memberikan jasa-jasa mereka kepada pelanggan mereka dan juga memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat, dan saat ini sudah menjadi tuntutan masyarakat yang tidak dapat ditawar lagi. Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Keberhasilan suatu bank dalam berkompetisi sangat tergantung pada cara mereka memberikan layanan kepada nasabah, dan juga jasa pelayanan dari sumber daya manusia sehingga teknologi yang digunakan khususnya teknologi informasi pada aspek-aspek pelayanan.

Pelayanan pada bank adalah perilaku petugas bank dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan nasabah. Kualitas

pelayanan pada bank memiliki etika tersendiri yang dimana etika dari layanan adalah bertitik tolakkan kepada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah (Rianto, 2010:209).

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan jasa bank, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (bank) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan yang efektif pada nasabah akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pelanggan akan terjadi. Apabila nasabah puas dan loyal, maka dengan sendirinya akan memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profitabilitas.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Demikian pula dengan bisnis perbankan, yang merupakan bisnis berdasarkan azas kepercayaan, masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan. Karena

berhasil atau tidaknya suatu bisnis perbankan berpengaruh pada kepuasan nasabah (Madona, 2017:14).

Selain kualitas pelayanan yang baik motif religius juga penting bagi perbankan syariah. Pada awal pertumbuhan perbankan syariah motif religius seolah-olah menjadi faktor utama yang mendorong para nasabah untuk memilih bank syariah. Nuryanto (2012), menyimpulkan bahwa kepuasan terhadap kewajiban religius adalah faktor yang sangat signifikan dalam menyeleksi perbankan. Miasanam (2007), mengatakan ada tiga hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dilihat dari segi motif religius yaitu, operasional bank yang telah menerapkan prinsip syariah, produk yang ditawarkan oleh bank bebas riba, dan pengelolaan bank dan karyawan bank memiliki moral baik dan islami.

Faktor teknologi, motif religius, dan pelayanan nasabah menjadi penentu terhadap eksistensi dan perkembangan bank syariah. Dan salah satu bank syariah yang memiliki perkembangan yang terus meningkat yaitu Bank Syariah Mandiri terutama dalam sistem teknologinya dimana sejak tahun 2007 Bank Syariah Mandiri sudah mulai menggunakan sistem teknologi berupa aplikasi *e-banking*. Komisioner Pengawasan Terintegrasi OJK, Siregar (2017) mengatakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat, jumlah pengguna *e-banking* (*SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking*) meningkatkan sebesar 270%, dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sampai dengan akhir tahun 2017 total transaksi menggunakan

jaringan distribusi elektronik atau *e-channel* mencapai 75 juta transaksi.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Pengguna *e-banking* Tahun 2013-2017**  
**di Bank Syariah Mandiri Banda Aceh**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah (juta)</b>	<b>Peningkatan</b>
2013	12 juta	8,47%
2014	12,2 juta	8,60%
2015	12,8 juta	3,08%
2016	50,4 juta	270%
2017	75 juta	295%

Sumber : OJK/BSM Tahun 2018

Transaksi menggunakan media elektronik akan mendominasi sistem keuangan, kebutuhan ini semakin bertambah sesuai dengan kegiatan perdagangan secara elektronik (Hartawan, 2017). Jumlah ini meningkat seiring adanya perubahan perilaku dan kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan aktivitas perbankan. Sementara untuk frekuensi transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169%, dari 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 menjadi 405,4 juta transaksi pada tahun 2016.

Faktor utama dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah adalah dari kualitas pelayanan sehingga apabila bank tidak memperhatikan aspek-aspek layanan maka dapat mengakibatkan berpindahnya nasabah ke bank lain yang dianggap lebih dapat

memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Hal tersebut tentu saja akan merugikan pihak bank yang bersangkutan. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas pelayanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti *ATM, mobile banking, internet banking* serta layanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas (Harahap, 2017:17).

Menurut Magill (1993:20), religius adalah sikap seseorang terhadap agama secara umum atau cara seseorang menjadi beragama. Religius akan terlahir dari pilihan-pilihan sikap dan perilaku dalam kehidupan sosial yang berasal dari keyakinan agama yang diyakini pada setiap seseorang. Religiusitas merupakan bentuk aspek religi yang telah dihayati oleh individu didalam hati. Makna religiusitas di gambarkan dalam beberapa aspek-aspek yang harus dipenuhi sebagai petunjuk mengenai bagaimana cara menjalankan hidup dengan benar agar manusia dapat mencapai kebahagiaan, baik di dunia dan akhirat. Religiusitas diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan termasuk aspek ekonomi. Pada zaman modern ini kegiatan perekonomian tidak akan sempurna

tanpa adanya lembaga perbankan. Lembaga perbankan tersebut termasuk ke dalam aspek syariat yang berhubungan dengan kegiatan muamalah (Handayani, 2018).

Berdasarkan fenomena dan perbedaan beberapa penelitian diatas maka penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengaruh teknologi informasi serta kualitas pelayanan pada bank syariah dan motif religius terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **"Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh)"**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri?
3. Apakah motif religius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri?
4. Apakah teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri BandaAceh.
2. Untuk mengetahui peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri BandaAceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh motif religius terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri BandaAceh.
4. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Banda Aceh.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi akademisi penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta masukan untuk menambah informasi serta dapat menjadi tambahan pengetahuan penelitian lain dalam kasus yang sama, hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan dasar bagi penelitian berikutnya.
2. Bagi masyarakat penelitian ini memiliki manfaat untuk menambah pengetahuan informasi bagi masyarakat tentang

teknologi informasi yang ada diperbankan dan bagaimana pemahaman mereka, serta bagaimana kualitas pelayanan dan motif religius terhadap kepuasan para nasabah.

3. Bagi perbankan penelitian ini memiliki manfaat sebagai saran pemikiran untuk menambah pengetahuan khususnya pengetahuan tentang bank syariah, kualitas pelayanan, motif religius, dan teknologi sebagai informasi praktisi.
4. Bagi pemerintah penelitian ini memiliki manfaat untuk menambah pengetahuan tentang teknologi informasi yang ada di bank syariah serta seperti apa pengaruh teknologi informasi tersebut bagi para nasabah. Dan penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Dalam penulisan ini akan terbagi menjadi lima bab yang akan disajikan sesuai urutan dengan sistematika sebagai berikut :

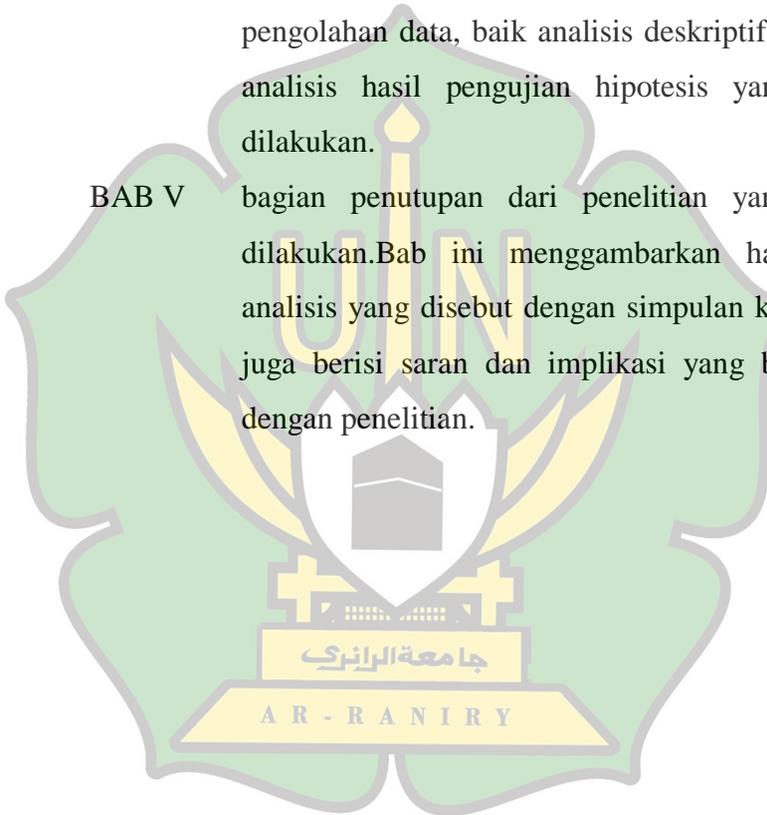
**BAB I** bab satu memaparkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II** terdiri dari landasan teori dan pengembangan hipotesis. Bab ini membahas tentang telaah pustaka tentang informasi variabel-variabel yang diteliti.

BAB III bab metode penelitian yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian.

BAB IV bab ini berisi tentang hasil analisis dan pengolahan data, baik analisis deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

BAB V bagian penutupan dari penelitian yang telah dilakukan. Bab ini menggambarkan hasil dari analisis yang disebut dengan simpulan kemudian juga berisi saran dan implikasi yang berkaitan dengan penelitian.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teknologi Informasi**

Teknologi adalah metode ilmiah yang digunakan untuk mencapai tujuan praktis, dan merupakan salah satu pengetahuan ilmu terapan (KBBI). Sedangkan informasi menurut Cushing (1984) adalah suatu hal yang menunjukkan hasil suatu proses pengolahan data. Hasil pengolahan data tersebut terorganisir dan mempunyai manfaat atau berguna bagi penerimanya. Teknologi informasi menurut Lucas (2000) adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Dalam dunia bisnis dan perbankan, teknologi informasi memiliki beberapa manfaat diantaranya dapat membantu dalam penyimpanan berkas atau data nasabah yang lebih aman dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Dan salah satu pengaruh teknologi informasi yang sangat membantu dunia perbankan dan juga nasabah yaitu *e-banking*.

#### **2.2 E-Banking**

*E-banking* adalah kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, pembelian, dan transaksi lainnya melalui internet atau dengan menggunakan website yang dimiliki oleh bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking semakin banyak dan terus bertambah, dan juga layanan atau jasa tersebut

sudah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Diperbankan sendiri ada beberapa jenis *e-banking* yang mana dapat diakses oleh nasabah melalui komputer, laptop dan hp diantaranya yaitu *mobile banking*, *internet banking*, dan *sms banking* serta ATM. Aplikasi-aplikasi tersebut sudah ada sejak tahun 2000-an (kecuali ATM). Aplikasi-aplikasi itu sangat membantu dan mempermudah nasabah bank dalam melakukan berbagai transaksi. Jenis-jenis transaksi yang ditawarkan dalam *e-banking* berbeda-beda pada setiap bank.

Sejak tahun 2007 Bank Mandiri Syariah sudah mulai menggunakan aplikasi *e-banking* diantaranya BSM SMS Banking, Mandiri Syariah Mobile, BSM Net Banking, BSM E-money dan lain-lain. Dengan adanya aplikasi tersebut, nasabah diuntungkan dalam hal hemat waktu dan biaya serta mempermudah nasabah dalam transaksi setiap waktu tanpa datang ke bank.

- a. BSM SMS Banking adalah produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.
- b. Mandiri Syariah Mobile adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

- c. BSM Net Banking adalah layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <https://bsmnet.syariahamandiri.co.id> yang dapat digunakan oleh nasabah.
- d. BSM *E-Money* adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh BSM bekerjasama dengan Bank Mandiri. Manfaatnya adalah mudah dan praktis dalam melakukan transaksi harian, tidak perlu membawa uang tunai dan direpotkan oleh uang kembalian.

Aplikasi tersebut menguntungkan dalam beberapa hal :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan (*service*) dan kepuasan nasabah.
- b. Mengurangi resiko transaksional yaitu kesalahan atau kekeliruan yang dilakukan oleh Teller seperti salah menghitung.
- c. Mengurangi transaksi uang tunai atau perputaran uang tunai (*cash*).
- d. Menambah pendapatan bank yaitu melalui biaya yang dikeluarkan oleh nasabah saat melakukan transaksi (*fee based income*).

Teknologi informasi sendiri sangatlah membantu para nasabah terutama dalam hal kemudahan bertransaksi, kemudahan mendapatkan informasi, kecepatan waktu proses transaksi *online*, akurasi perhitungan transaksi *online*, dan keamanan bertransaksi *online* serta sistem kerahasiaan data nasabah dilindungi dengan

baik oleh pihak bank. Kemudahan dalam penggunaan Mahisadan Endang dalam Nasution (2004:5) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami.

Menurut Goodwin dan Silver dalam Nasution (2004:5) menyatakan bahwa intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Risiko Menurut Hardanto (2006:4), risiko di definisikan sebagai peluang terjadinya “*bad outcome*” (hasil yang buruk), dan besarnya peluang dapat diestimasi. Sedangkan menurut Basyaib (2007:1), risiko didefinisikan sebagai peluang terjadinya hasil yang tidak diinginkan sehingga risiko hanya terkait dengan situasi yang memungkinkan munculnya hasil negatif serta berkaitan dengan kemampuan memperkirakan terjadinya hasil negatif tadi.

### **2.3 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang mereka terima. Pelayanan pada bank adalah perilaku petugas bank dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan nasabah. Kualitas pelayanan pada bank memiliki etika tersendiri yang dimana etika dari layanan adalah bertitik tolak kepada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah (Rianto, 2010:209).

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan layanan kepada nasabah, diantaranya adalah (Buchory& Saladin, 2006) :

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
4. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
5. Memiliki *intergritas* (jujur) dan *manners* (tidak egois, disiplin).

Ada beberapa alasan mengapa etika penting dalam praktik bisnis perusahaan terutama pada dunia perbankan, yaitu :

1. Menanankan kepercayaan dan citra. Apabila petugas *Customer Service* dapat mengimplementasikan beberapa karakter etika layanan, maka dengan sendirinya kepercayaan nasabah kepada bank tersebut semakin tinggi.
2. Menghindari terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan kerah putih (*white collar crime*) yang sering melibatkan orang dalam baik pejabat bank maupun karyawan.

Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas layanan yang meliputi fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti *ATM*, *mobile banking*, *internet banking* serta layanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah

dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah serta penanganan komplain nasabah secara cepat dan tuntas (Harahap, 2017:17).

Keberhasilan bank dalam memberikan layanan kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas bank memegang peran penting. Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam praktiknya, para pelaku bisnis sering pula mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau nasabah yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

3. Jenis dan bentuk layanan

Untuk dapat memberikan layanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (*human*), karena layanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara

pegawai atau pekerja perusahaan dengan masyarakat diluar perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, perlu ditetapkan konsep diri dalam memberikan layanan dan menjalin hubungan dengan nasabah yang berupa :

1. Sikap mental positif

Sikap mental yang positif dari karyawan bank sangat diperlukan dalam memberikan layanan dan menjalin hubungan dengan nasabah karna sikap mental ini merupakan landasan dalam melaksanakan interaksi dengan nasabah.

2. Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah

Seperti yang telah dikatakan oleh Kertajaya bahwa pada dasarnya telah terjadi pergeseran yang cukup berarti dalam dunia pemasaran yaitu dari produk oriented ke *customer oriented*. Selanjutnya dikatakan bahwa sebenarnya kepuasan nasabah tidak dapat tercapai dengan apabila tidak dipersiapkan terlebih dahulu. Pencapaian kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan adanya sinergi dalam bank yang pada akhirnya pegawai dapat memberikan kepuasan yang berkesinambungan kepada nasabah yang akan memberikan keuntungan jangka panjang kepada *stake holder*.

Sehingga wajar kalau nasabah menuntut layanan yang tinggi dari karyawan yang menjadi kebutuhannya, maka tugas karyawan adalah memenuhi kebutuhan tersebut. Layanan yang diberikan dikatakan baik dan dapat menjalin hubungan yang berkesinambungan dengan nasabah apabila nasabah telah

merasa dibantu, dihargai, dilindungi, diperhatikan dan diterima. Nasabah yang merasa puas akan menceritakan kesan positifnya kepada orang lain, dimana hal ini merupakan promosi gratis bagi pihak bank.

### 3. Penghayatan terhadap waktu

Pernahkah kita berfikir bahwa sebenarnya nasabah yang hadir kepada kita telah mengorbankan waktunya baik yang digunakan untuk menyampaikan keluhan maupun bukan, sedangkan karyawan memang menjadi tugasnya untuk menyediakan waktu bagi nasabah. Lovelock (1994:178) mengemukakan tentang suatu produk apabila ditambah dengan layanan maka akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat lebih.

Apabila terkait dengan kualitas layanan jasa bank, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas layanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan. Kualitas layanan terbagi atas :

#### 1. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perbankan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan internal adalah :

- Pola manajemen umum
- Penyediaan fasilitas pendukung

- Pengembangan sumber daya manusia
- Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- Pola insentif

## 2. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

- Yang berkaitan dengan penyediaan jasa
- Yang berkaitan dengan penyediaan barang

Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas layanan yaitu sebagai berikut :

- a) Bentuk fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruangan dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.
- b) Keandalan (*Reability*), yaitu kemampuan bank untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c) Ketanggapan (*Responsiveness*), kemampuan bank untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- d) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.

- e) Empaty (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

## 2.4 Pengaruh Motif Religius

Nuryanto(2012), menyimpulkan bahwa kepuasan terhadap kewajiban religius adalah faktor yang sangat signifikan dalam menyeleksi perbankan. Miasanam (2007), mengatakan ada tiga hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dilihat dari segi motif religius yaitu, operasional bank yang telah menerapkan prinsip syariah, produk yang ditawarkan oleh bank bebas riba, dan pengelolaan bank dan karyawan bank memiliki moral baik dan islami.

Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

- a. Sifat jujur adalah sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW: *"Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya."*(HR. Ahmad dan Thobrani)
- b. Sifat amanah adalah amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu

melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

- c. Benar adalah berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadits mutafaqun'alaihi dari Hakim bin Hazm disebutkan bahwa:

*"Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu."* (HR. Hakim bin Hazm).

## 2.5 Kepuasan

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya bank adalah menciptakan kepuasan. Kepuasan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kotler (2000:36) mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain. Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima (Harahap, 2017:45).

Variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka nasabah akan merasa puas. Seorang nasabah yang merasa puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, ataupun sistem. Jika nilai dalam perbankan

bagi pelanggan adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan pelanggan akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Apabila harapan, dan kinerja diperhatikan maka akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah secara umum tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu material (sarana dan prasarana yang lengkap) dan immaterial (pelayanan yang bagus dan merasa dihormati/dihargai).

## **2.6 Perbankan Syariah**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tazawun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu

menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai kehendak pemberi wakaf (wakif).

Banyak dalil dan hadis yang membahas tentang larangan riba, diantaranya firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah ayat 275:

الرِّبَا وَحَرَّمَ الْبَيْعَ الَّذِي أَحَلَّ

*“Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba (QS Al-Baqarah {2} : 275)”*.

Firman Allah SWT dalam surah Ali ‘Imran ayat 130 :

تُفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ آللهِ وَأَتَّقُوا مُضْعَفَةً أضعفًا الرِّبَا أَنَا كَلُوا لآءَامَنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

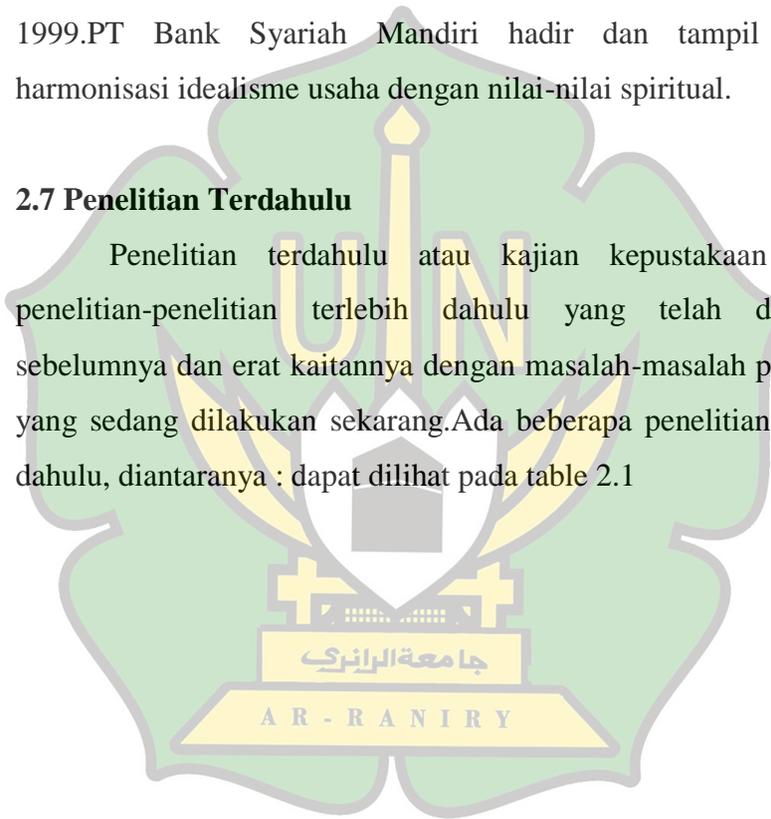
*“ Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipatganda dan bertaqwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan (QS Ali ‘Imran {3} : 130) “*.

Kehadiran bank yang berdasarkan syariah di Indonesia masih relatif baru, yaitu baru pada awal tahun 1990-an, meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat muslim terbesar didunia. Prakarsa untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990. Namun, diskusi tentang Bank Syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980. Bank Syariah pertama yang ada di Indonesia adalah PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang aktependiriannya ditanda tangani pada tanggal 1 November 1991. Dalam perkembangan selanjutnya

kehadiran Bank Syariah di Indonesia khususnya cukup menggembirakan. Disamping BMI, telah lahir juga Bank Syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM) dan kemudian diikuti oleh bank-bank lainnya. PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual.

### **2.7 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu atau kajian kepustakaan adalah penelitian-penelitian terlebih dahulu yang telah dilakukan sebelumnya dan erat kaitannya dengan masalah-masalah penelitian yang sedang dilakukan sekarang. Ada beberapa penelitian terlebih dahulu, diantaranya : dapat dilihat pada table 2.1



**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terkait**

Nama Peneliti dan Judul	Variabel Penelitian	Metodelogi Penelitian	Hasil Penelitian
Fitri Madona, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang (2017)	Kualitas pelayanan, kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.	Data yang digunakan yaitu populasi atau sampel tertentu dan pengumpulannya menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik.	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
Dwi Ratna Sari, Pengaruh <i>Service Quality</i> , Religiusitas, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (2017)	Variabel <i>service quality</i> , religiusitas, dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan.	Dengan menggunakan teknik populasi / sampel tertentu dan menggunakan koisioner penelitian analisis data ini bersifat kuantitatif.	Terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>service quality</i> , religiusitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.
Aan Ansori, Digitalisasi Ekonomi Syariah (2016)	Variabel <i>server database</i> , digitalisasi ekonomi	Menggunakan data primer dan sekunder serta populasi dan sampel	Terjadi kesinambungan interkoneksi bisnis yang mampu

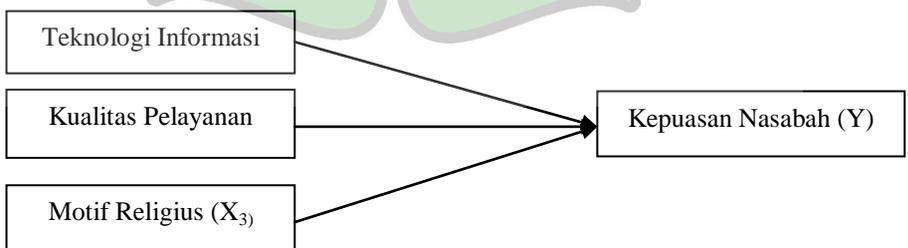
	syari'ah, dan teknologi digital.		membangkitkan gairah ekonomi bernuansa Islami.
Ali Mursid, Entot Suhartono, Faktor Determinan Nasabah Dalam Pemilihan Bank Syariah (2014)	Teknologi, kualitas layanan, dan motif religious.	penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument untuk mengumpulkan data, dengan menggunakan data analisis validitasiresblits, dan regresi linier berganda.	Terdapat pengaruh yang signifikan antara teknologi, motif religius, dan kualitas layanan terhadap nasabah dalam memilih bank syariah.
Ade Wirman Syafei, Sisca Debyola Widuhung, Kuncoro hadi, Penerapan Teknologi (Sistem) Berbasis Islam Pada Bank Syariah Di Indonesia (2013)	Perbankan syariah, pemasaran bank, SDI perbankan syariah, dan operasional bank.	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dengan menggunakan teknik wawancara terhadap narasumber.	1. Teknologi yang digunakan oleh perbankan syariah di Indonesia saat ini masih menggunakan teknologi perbankan konvensional. 2. Teknologi yang seharusnya diadopsi oleh perbankan syariah adalah

			teknologi berbasis Islam. 3. Dukungan pemerintah terhadap bank syariah masih kurang.
--	--	--	---

Adapun perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu, penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaruh fasilitas teknologi informasi yang ada di bank dan bagaimana kualitas pelayanan dan motif religius terhadap kepuasan para nasabah bank, sedangkan penelitian terdahulu meneliti tentang teknologi informasi, loyalitas nasabah dan nilai pelanggan. Sedangkan kesamaannya yaitu sama-sama untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah.

## 2.8 Kerangka Teoritis

Secara ringkas kerangka teoritis dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:



**Kerangka Teoritis**

## 2.9 Hipotesis

Sugiyono (2010:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut: hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Berdasarkan latar belakang masalah, landasan teori dan penelitian sebelumnya maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis pertama :

$H_0$ : teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Banda Aceh.

$H_a$ : teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Banda Aceh.

Hipotesis kedua :

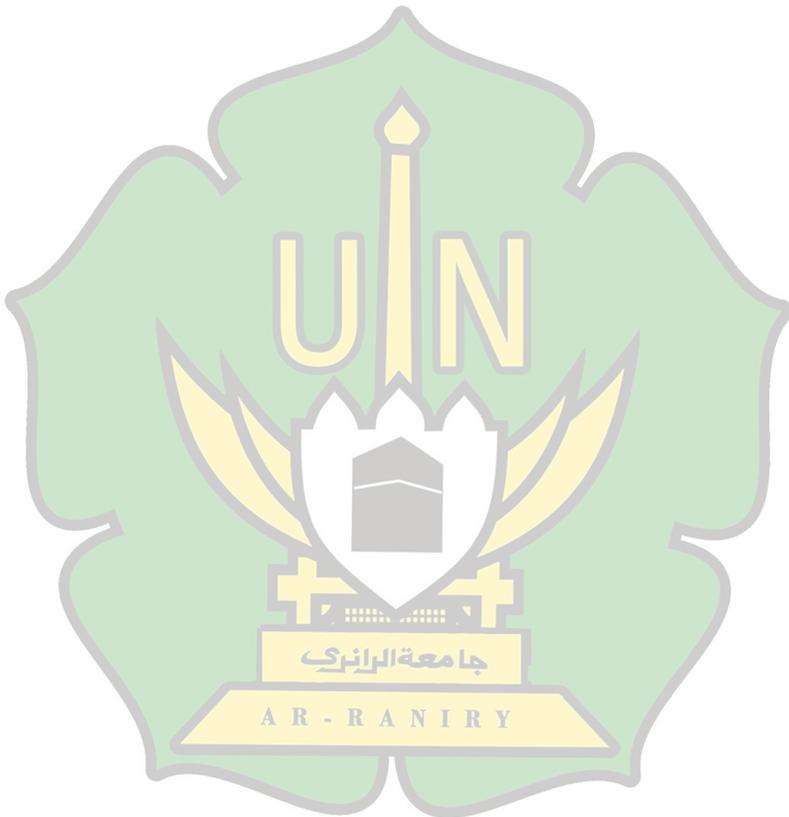
$H_0$ : kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Banda Aceh.

$H_a$ : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Banda Aceh.

Hipotesis ketiga :

$H_0$ : motif religius tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Banda Aceh.

H<sub>a</sub>: motif religius berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri BandaAceh.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam serta untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PTBank Syariah Mandiri di Banda Aceh yang beralamat Jl. Diponegoro No. 6, Banda Aceh, Aceh.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2013:90), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah

yang menggunakan mandiri syariah mobile di Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh.

$$\text{Rumus : slovin } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = toleransi ketidaktelitian (10%)

Dalam penelitian ini populasi (N) adalah 973 orang yang diambil dari tahun 2019, sedangkan persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampelnya adalah 10% yaitu 0,1. Sehingga diperoleh ukuran sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{973}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{973}{1+ 973 (0,1)^2}$$

$$= \frac{973}{1+9.73}$$

$$= \frac{973}{10.73}$$

$$= 90,68$$

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah nasabah yang menggunakan BSM Mobile di Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh 973 orang. Maka jumlah sampel yang diteliti adalah 90,68 dan dibulatkan menjadi 91 nasabah.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang akan diteliti. Penentuan

sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan jenis *Probability Sampling*. *Probability sampling* menunjukkan bahwa semua elemen dalam populasi memiliki kesempatan (*probability*) yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2014:93). Teknik *probability sampling* yang dipilih yaitu *Proportoinate stratified Random sampling*. *Proportoinate stratified Random Sampling* adalah teknik yang digunakan pada populasi dengan anggota/ unsur yang tidak homogen dan berstrata (tingkat) secara proporsional.

### **3.4 Data dan Teknik Pemerolehannya**

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu data primer dan data sekunder antara lain adalah:

a) **Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dilapangan yang menggunakan objek penelitian berupa kuesioner. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan bersumber dari responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh.

b) **Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung, yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumentasi, buku-buku, arsip dan dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data tersebut bisa diperoleh dari dokumen-dokumen di Bank Syariah

Mandiri, di web resmi Bank Syariah Mandiri serta data-data dari hasil penelitian sebelumnya.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian. Salah menentukan teknik pengumpulan data akan mempengaruhi data yang akan diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode angket atau disebut juga sebagai metode kuesioner. Metode angket adalah pengajuan pertanyaan secara tertulis yang dilengkapi dengan alternatif jawaban untuk mengukur pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan dan motif religius terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri.

### **3.6 Skala Pengukuran**

Adapun data dikumpulkan menggunakan angket dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai pada sangat setuju yang merupakan sikap atau persepsi seseorang atas suatu pertanyaan yang diberikan dalam bentuk kuesioner. Penelitian *Skala Likert* 5 titik yang terdiri dari: (Hendryadi, 2013:131)

- 1) Sangat setuju
- 2) Setuju

- 3) Kurang setuju
- 4) Tidak setuju
- 5) Sangat tidak setuju

Langkah-langkah dalam menyusun *Skala Likerts* adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
3. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (kuesioner).

### 3.7 Operasional Variabel

- Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang keberadaannya mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel independent adalah teknologi informasi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan motif religius (X3).
- Variabel dependen (variabel terikat) menurut Widiyanto, (2013) adalah variabel yang keberadaannya dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan *variabel dependent* adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri.

Definisi dan ringkasan operasional variabel dapat dilihat pada table 3.1 berikut ini :

**Tabel 3. 1**  
**Ringkasan operasional variabel**

Variabel Dependen	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan nasabah (Y)	tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler,2003:36).	Teknologi informasi, kualitas layanan, motif religius	Skala likert
Variabel Independen			
Teknologi informasi (X1)	segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Lucas,2000).	Kemudahan, kecepatan waktu, keamanan	Skala likert
Kualitas pelayanan (X2)	perilaku petugas bank dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan nasabah (Rianto,2010;209).	Fasilitas, produk, kemampuan karyawan, berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati	Skala likert
Motif religius (X3)	sikap seseorang terhadap agama secara umum yang menjadi faktor signifikan dalam menyeleksi perbankan (Nuryanto,2012).	Jujur, amanah, benar	Skala likert

### 3.8 Uji Validitas

Untuk mendukung analisis regresi dilakukan uji validitas dan reabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Menurut Ghazali (2011:53) pembuktian uji validitas dilihat dari pengujiannya yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor individu masing-masing pertanyaan dengan skor total dari variabel. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikan 0.05 jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dinyatakan tidak valid.

### 3.9 Uji Reabilitas

Menurut Suryabrata (2004:28) uji reabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reabilitas kuesioner dengan bantuan komputerprogram SPSS.

**Tabel 3. 2**  
**Tingkat reabilitas berdasarkan nilai alpha**

Nilai r	Tingkat Reabilitas
0,0 – 0,20	Kurang reliable
0,20 – 0,40	Sedikit reliable
0,40 – 0,60	Cukup reliable
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat reliabel

Sumber : Harahap (2017)

### 3.10 UjiAsumsi Klasik

Model regresi linear berganda dapat disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi dan terbebas dari asumsi klasik statistik, baik itu normalitas, multikolonieritas, dan heteroskedastisitas.

#### 3.10.1 UjiNormalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya memiliki distribusi normal ataukah tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghazali, 2011:105).

#### 3.10.2 UjiMultikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel

independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkolerasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai kolerasi antara sesama variabel independen sama dengan nol.

### 3.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*. Dan jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas (SumoDiningrat, 2001:271).

### 3.11 Metode Analisis Data

Analisis regresi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antar variabel independen dan variabel dependen untuk kinerja pada masing-masing perusahaan baik secara parsial maupun secara simultan Ghazali, (2011:105). Analisis datang yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Pengujiannya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 TI + \beta_2 KP + \beta_3 MR + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

$\beta_{1,2,3}$  = koefisien regresi

TI = teknologi informasi

KP = kualitas pelayanan

MR = motif religius

e = error

### 3.12 Pengujian Hipotesis

#### 3.12.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Bertujuan untuk mengetahui kekuatan variabel bebas (variabel independen) menjelaskan variabel terikat (variabel dependen). Dengan kata lain, koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen secara bersama mampu memberi penjelasan terhadap variabel dependen (Santoso & Ashari, 2005:125).

Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = R \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

#### 3.12.2 Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas

yang digunakan dalam model persamaan regresi, kriteria keputusannya adalah sebagai berikut. Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel:

- 1) Apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ statistik} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ statistik} > 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3.12.3 Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang digunakan dalam model regresi secara simultan yang mampu menjelaskan variabel terikatnya. Kriteria keputusannya sebagai berikut:

- 1) Apabila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  atau  $F \text{ statistik} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$  atau  $F \text{ statistik} > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri**

PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM.

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional

yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank

konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

### 4.1.1 Visi

Visi Bank Syariah Mandiri Bank Syariah Terdepan dan Modern

#### 1. Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

#### 2. Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

#### 3. Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

### 4.1.2 Misi

#### Misi Bank Syariah Mandiri

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

## 4.2 Karakteristik Responden

Pada bagian ini penulis akan membahas mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Data tersebut diambil dari masing-masing responden, pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Penelitian ini dilakukan pada seluruh nasabah yang menggunakan teknologi informasi (*e-money, internet banking, mobile banking, sms banking, ATM, dll*) di Bank Syariah Mandiri Banda Aceh, dengan jumlah responden sebanyak 91 orang.

**Tabel 4. 1**  
**Karakteristik Responden**

No.	Keterangan	Uraian	Jumlah	Presentase
1.	jenis kelamin	Laki-laki	44	48,4%
		Perempuan	47	51,6%
		<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
2.	Usia	19-25 tahun	39	42,9%
		26-35 tahun	21	23,1%
		36-45 tahun	15	16,5%
		46-55 tahun	15	15,4%
		>55 tahun	2	2,2%
		<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

3.	Pendidikan Terakhir	SMA	27	29,7%
		Diplomat	10	11%
		S1	47	51,6%
		S2	7	7,7%
		<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
4.	Pekerjaan	Mahasiswa	19	20,9%
		PNS	22	24,2%
		TNI/POLRI	2	2,2%
		Wirausaha	15	16,5%
		Pegawai Swasta	23	25,3%
		Lainnya	10	10,9%
		<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>
5.	pendapatan per bulan	<500 ribu	16	17,6%
		500 ribu - 1,5 juta	26	28,6%
		1,5 juta - 3 juta	37	40,7%
		3 juta – 5 juta	8	8,8%
		>5 juta	4	4,4%
		<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah dari SPSS

Berdasarkan hasil tabel 4.1 diatas diketahui responden yang diambil berdasarkan jenis kelamin proposisi jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 44 orang atau 48,4%, dan jumlah responden perempuan yaitu sebanyak 47 orang atau 51,6%. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa lebih banyak nasabah perempuan yang menggunakan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri dibandingkan dengan nasabah laki-laki.

Ditinjau dari usia proporsi terbanyak adalah yang berumur 19 – 25 tahun yaitu sebanyak 39 orang atau 42,9%. Kemudian diikuti responden yang berumur 26 – 35 tahun yaitu sebanyak 21 orang atau 23,1%, untuk responden berumur 36 – 45 tahun yaitu sebanyak 15 orang atau 16,5%, untuk responden berumur 46 – 55 tahun yaitu sebanyak 14 orang atau 15,4%. Proporsi responden terkecil adalah responden yang berusia lebih dari 55 tahun yaitu sebanyak 2 orang atau 2,2%.

Berdasarkan pendidikan terakhir responden, nasabah yang berpendidikan S1 adalah yang paling banyak yaitu 47 orang atau 51,6%, kemudian di ikuti dengan yang berpendidikan SMA sebanyak 27 orang atau 29,7%, selanjutnya Diplomat sebanyak 10 orang atau 11%. Sedangkan yang paling sedikit yaitu yang berpendidikan S2 sebanyak 7 orang atau 7,7%.

Selanjutnya juga ditinjau dari pekerjaan proporsi terbanyak yaitu pegawai swasta sebanyak 23 orang atau 25,3%, kemudian responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 22 orang atau 24,2%, mahasiswa sebanyak 19 orang atau 20,9%, yang bekerja sebagai wirausaha yaitu sebanyak 15 orang atau 16,5%, untuk responden lainnya sebanyak 10 orang atau 10,9%, dan proporsi terkecil yaitu yang bekerja sebagai TNI/POLRI sebanyak 2 orang atau 2,2%.

Kemudian yang terakhir ditinjau dari pendapatan per bulan proporsi terbanyak yaitu responden yang berpendapatan 1,5 juta - 3 juta yang berjumlah 37 orang atau 40,7%. Kemudian diikuti

responden yang berpendapatan 500 ribu– 1,5 juta yang berjumlah 26 orang atau 28,6%, selanjutnya diikuti responden yang berpendapatan <500 ribu yang berjumlah 16 orang atau 17,6%. Responden yang berpendapatan 3 juta – 5 juta yang berjumlah 8 orang atau 8,8%, dan proporsi responden terkecil adalah responden yang berpendapatan lebih dari 5 juta yang berjumlah 4 orang atau 4,4%.

### 4.3 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikan 0,05. Jika  $r$  hitung <  $r$  tabel maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika  $r$  hitung >  $r$  tabel dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2007:137).

Nilai  $r$  tabel untuk uji dua arah pada taraf kepercayaan 95% atau signifikan 5% ( $p=0,05$ ) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau  $N$ . Oleh karena  $N=91$ , maka derajat bebasnya adalah  $N-2= 91-2=89$ . Nilai  $r$  tabel 2 arah pada  $df=89$  dan  $p=0,05$  adalah 0,207. Hasil *output* SPSS yang di peroleh untuk uji validitas dari variabel teknologi informasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan motif religius ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh dapat dilihat di bawah ini :

Hasil uji validitas pada variabel teknologi informasi, kualitas pelayanan, motif religius, dan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 2**  
**Teknologi Informasi**

No	r hitung	r table	Satuan
1	0,835	0,207	Valid
2	0,871	0,207	Valid
3	0,806	0,207	Valid
4	0,872	0,207	Valid
5	0,799	0,207	Valid
6	0,810	0,207	Valid
7	0,721	0,207	Valid

Sumber: Hasil olahan data melalui SPSS

Berdasarkan tabel 4.2 di atas diketahui bahwa secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel teknologi informasi (X1) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada nomor ke-1 hingga nomor ke-7 adalah valid dikarenakan nilai  $r_{\text{hitung}} >$  dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{table}}$  yaitu sebesar 0,207.

**Tabel 4. 3**  
**Kualitas Pelayanan**

No	r hitung	r table	Satuan
1	0,721	0,207	Valid
2	0,794	0,207	Valid
3	0,769	0,207	Valid

4	0,885	0,207	Valid
5	0,811	0,207	Valid
6	0,875	0,207	Valid
7	0,899	0,207	Valid
8	0,870	0,207	Valid
9	0,765	0,207	Valid

Sumber: Hasil olahan data melalui SPSS

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui bahwa secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada nomor ke-1 hingga nomor ke-9 adalah valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} >$  dibandingkan dengan nilai  $r_{table}$  yaitu sebesar 0,207.

**Tabel 4. 4**  
**Motif Religius**

No	$r_{hitung}$	$r_{table}$	Satuan
1	0,868	0,207	Valid
2	0,908	0,207	Valid
3	0,858	0,207	Valid
4	0,854	0,207	Valid
5	0,735	0,207	Valid

Sumber: Hasil olahan data melalui SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diketahui bahwa secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel motif religius (X3) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada nomor ke-1 hingga

nomor ke-5 adalah valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} >$  dibandingkan dengan nilai  $r_{table}$  yaitu sebesar 0,207.

**Tabel 4. 5**  
**Kualitas Pelayanan**

No	$r_{hitung}$	$r_{table}$	Satuan
1	0,912	0,207	Valid
2	0,923	0,207	Valid
3	0,935	0,207	Valid
4	0,895	0,207	Valid
5	0,838	0,207	Valid

Sumber: Hasil olahan data melalui SPSS

Selanjutnya berdasarkan tabel 4.5 di atas diketahui bahwa secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (Y) menunjukkan bahwa nilai yang didapatkan pada nomor ke-1 hingga nomor ke-5 adalah valid dikarenakan nilai  $r_{hitung} >$  dibandingkan dengan nilai  $r_{table}$  yaitu sebesar 0,207.

#### 4.4 Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reabilitas kuesioner dalam penelitiann ini adalah menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Untuk mengetahui koesioner tersebut sudah reliabel akan digunakan untuk

pengujian reabilitas koesioner dengan bantuan computer program SPSS.

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu intrumen penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Menurut Wiratna (2014:193), koesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,6$ . Adapun tingkat reliabilitas pernyataan variabel teknologi informasi (X1), kualitas pelayanan (X2), motif religius (X3), serta valiabel kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh berdasarkan output SPSS dapat dilihat pada table dibawah ini :

**Tabel 4. 6**  
**Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y**

X <sub>1</sub>	Cronbach,s Alpha	N of Items
	.915	7
X <sub>2</sub>	Cronbach,s Alpha	N of Items
	.935	9
X <sub>3</sub>	Cronbach,s Alpha	N of Items
	.900	5
Y	Cronbach,s Alpha	N of Items
	.941	5

Sumber : Hasil olahan data melalui SPSS

Dari hasil *output reliability statistitc* diatas diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel X1 sebesar 0,915 dengan jumlah

pertanyaan 7 item. Nilai  $r$  tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N = 91$  dan  $df = N - 2 = 91 - 2 = 89$ . Dengan demikian, nilai *Cronbach Alpha*  $0,915 > 0,205$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,80 - 1,00$  sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian sangat reliabel.

Dari hasil *output reliability statistic* diatas diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel X2 sebesar  $0,935$  dengan jumlah pertanyaan 9 item. Nilai  $r$  tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N = 91$  dan  $df = N - 2 = 91 - 2 = 89$ . Dengan demikian, nilai *Cronbach Alpha*  $0,935 > 0,205$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,80 - 1,00$  sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian sangat reliabel.

Dari hasil *output reliability statistic* diatas diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel X3 sebesar  $0,900$  dengan jumlah pertanyaan 5 item. Nilai  $r$  tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N = 91$  dan  $df = N - 2 = 91 - 2 = 89$ . Dengan demikian, nilai *Cronbach Alpha*  $0,900 > 0,205$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar  $0,80 - 1,00$  sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian sangat reliabel.

Dari hasil *output reliability statistitic* diatas diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk variabel Y sebesar 0,941 dengan jumlah pertanyaan 5 item. Nilai r tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N = 91$  dan  $df = N - 2 = 91 - 2 = 89$ . Dengan demikian, nilai *Cronbach Alpha* 0,941 > 0,205. Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,80 – 1,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian sangat reliabel.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya memiliki distribusi normal atau kah tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

**Tabel 4. 7**  
**Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		91
Normal	Mean	.0000000
Parameters(a,b)	Std. Deviation	1.07390635
Most Extreme	Absolute	.143
Differences	Positive	.143
	Negative	-.119
Kolmogorov-Smirnov Z		1.200
Asymp. Sig. (2-tailed)		.112

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Sumber : Hasil olahan data melalui SPSS

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel diatas diketahui nilai signifikan  $0,112 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen dan variabel dependen keduanya sama-sama memiliki distribusi normal.

#### 4.5.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya kolerasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkolerasi, maka variabel - variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai kolerasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Uji multikolinieritas ini dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan *Tolerance*. *Tolerance* adalah indikator seberapa banyak variabilitas sebuah variabel bebas tidak bisa dijelaskan oleh variabel bebas lainnya (Santoso, 2002:206).

Antara variabel bebas dikatakan tidak terjadi kolerasi jika nilai *tolerance* lebih dari 10 persen ( $tolerance > 0,01$ ) dan memiliki nilai VIF kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ). Cara umum untuk mendeteksi adanya multikoleniaritas adalah dengan melihat adanya  $R^2$  yang tinggi dalam model tetapi tingkat signifikan yang sangat kecil dari hasil regresi tersebut dan cenderung banyak yang tidak signifikan.

**Tabel 4. 8**  
**Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.402	1.081		-1.298	.198		
teknologi informasi	.335	.063	.416	5.310	.000	.297	3.373
kualitas pelayanan	.365	.054	.619	6.766	.000	.218	4.592
motif religius	-.078	.098	-.076	-.800	.426	.203	4.921

a Dependent Variable: kepuasan nasabah  
Sumber : Hasil olahan data melalui SPSS

Berdasarkan tabel 4.8 nilai tolerance semua variabel bebas teknologi informasi : 0,297, kualitas pelayanan : 0,218, dan motif religius : 0,203 lebih besar dari nilai batas yang di tentukan yaitu sebesar 0,01. Untuk nilai VIF terlihat bahwa semua variabel bebas memiliki nilai VIF yang kurang dari 10 (teknologi informasi : 3,373, kualitas pelayanan : 4,592, motif religius : 4,4921). Maka dapat di simpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

#### 4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual

dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homokedastisitas*. Dan jika berbeda disebut dengan *heteroskedastisitas*. Dasar pengambilan keputusannya jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*, namun jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi *heteroskedastisitas* (Sumodiningrat, 2001:271).

**Tabel 4. 9**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.301	.051		5.893	.000
X1	-.125	.056	-.357	2.238	.028
X2	-.185	.063	-.566	2.931	.004
X3	.144	.062	.451	2.315	.023

a Dependent Variable: ABS\_RES\_2

Sumber : Hasil olahan data melalui SPSS

Berdasarkan tabel 4.9 nilai sig teknologi informasi  $>$  dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai sig kualitas pelayanan  $<$  dari 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas. Nilai sig motif religius  $>$  dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2015: 120), regresi linier berganda adalah metode analisis yang digunakan untuk memodelkan efek simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuannya untuk menguji hubungan antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah teknologi informasi, kualitas pelayanan dan motif religius. Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh.

**Tabel 4. 10**  
**Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.402	1.081		-1.298	.198
	teknologi informasi	.335	.063	.416	5.310	.000
	kualitas pelayanan	.365	.054	.619	6.766	.000
	motif religius	-.078	.098	-.076	-.800	.426

a Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Hasil olahan data melalui SPSS

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = (-1.402) + 0,335 X_1 + 0,365 X_2 + (-0,078) X_3 + e$$

1. Nilai konstanta sebesar (-1.402), berarti variabel X1 (teknologi informasi), X2 (kualitas pelayanan), dan X3 (motif religius) bernilai nol, maka nilai kepuasan nasabah sama dengan nilai konstanta sebesar (-1.402).
2. Koefisien regresi dari teknologi informasi adalah sebesar 0,335, maka setiap kenaikan tingkat teknologi informasi satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,335. Begitu juga sebaliknya, apabila teknologi informasi mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,335.
3. Koefisien regresi dari kualitas pelayanan adalah sebesar 0,365, maka setiap kenaikan tingkat kualitas pelayanan satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,365. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,365.
4. Koefisien regresi dari motif religius adalah sebesar (-0,078), maka setiap kenaikan tingkat motif religius satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar (-0,078). Begitu juga sebaliknya, apabila motif religius mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar (-0,078).

## 4.7 Pengujian Hipotesis

### 4.7.1 Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui kekuatan variabel bebas (independen) menjelaskan variabel terikat (dependen). Berikut paparan table  $R^2$ .

**Tabel 4. 11**  
**Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917(a)	.842	.836	1.003

a Predictors: (Constant), motif religius, teknologi informasi, kualitas pelayanan

b Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Hasil olahan data melalui SPSS

Dapat dilihat pada table 4,11 yang menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,842 atau 84,2%. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independen (teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius) mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya di jelaskan oleh variabel lain yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

### 4.7.2 Uji t (Parsial)

Pengujian parsial atau uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius) secara parsial atau individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau kepuasan nasabah. Dalam

menentukan derajat bebas dapat digunakan rumus :  $t_{table} = t_{(a/2;n-k-1)} = t_{(0,025 : 87)} = 1,991$

**Tabel 4. 12**

**Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	-1.402	1.081	-1.298	.198
teknologi	.335	.063	5.310	.000
informasi	.365	.054	6.766	.000
kualitas pelayanan	-.078	.098	-.800	.426
motif religius				

a Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Hasil olahan data melalui SPSS

Berdasarkan table 4.12 dapat di jelaskan bahwa apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< (0,05 \text{ atau } 5\%)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $> (0,05 \text{ atau } 5\%)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh  $X_1$  terhadap Y sebesar  $0,000 < \text{dari } 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 5,310 > \text{dari } 1,991$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh  $X_1$  terhadap Y.

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh  $X_2$  terhadap Y sebesar  $0,000 <$  dari  $0,05$  dan nilai t hitung  $6,766 >$  dari  $1,991$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh  $X_2$  terhadap Y.

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh  $X_3$  terhadap Y sebesar  $0,426 >$  dari  $0,05$  dan nilai t hitung  $(-0,800) <$  dari  $1,991$ , sehingga dapat disimpulkan H3 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh  $X_3$  terhadap Y.

#### 4.7.3 Uji F (Simultan)

Pengujian simultan atau uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan oleh variabel bebas teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Ghozali, 2013: 108). Dalam menentukan derajat bebas dapat digunakan rumus :  $F \text{ table} = F (k:n-k) = F (3 : 88) = 2,71$

**Tabel 4. 13**

**Uji F**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	465.082	3	155.027	154.160	.000(a)
	Residual	87.489	87	1.006		
	Total	552.571	90			

a Predictors: (Constant), motif religius, teknologi informasi, kualitas pelayanan

b Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Hasil olahan data melalui SPSS

Dari table 4.13 dapat dijelaskan bahwa apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< (0,05$  atau  $5\%)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Dan apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $> (0,05$  atau  $5\%)$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan *output* di atas diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh X1, X2, X3 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$   $154,160 >$  dari  $2,71$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh.

#### 4.8 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pengaruh teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh. Berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini:

#### **4.8.1 Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil  $t$  terkait pengaruh variabel teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat pemerolehan hasil dari uji  $t$ , dimana diperoleh nilai  $t$  hitung 5,310 > dari  $t$  table 1,991. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara parsial teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini, koefisien korelasinya sebesar 0,335. Artinya variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartawan (2017) yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian regresi linier sederhana mengenai pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang), bahwa berdasarkan uji  $f$ , variabel independent (*internet banking*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

#### **4.8.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil  $t$  terkait pengaruh variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa

kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat pemerolehan hasil dari uji t, dimana diperoleh nilai t hitung 6,766 > dari t table 1,991. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

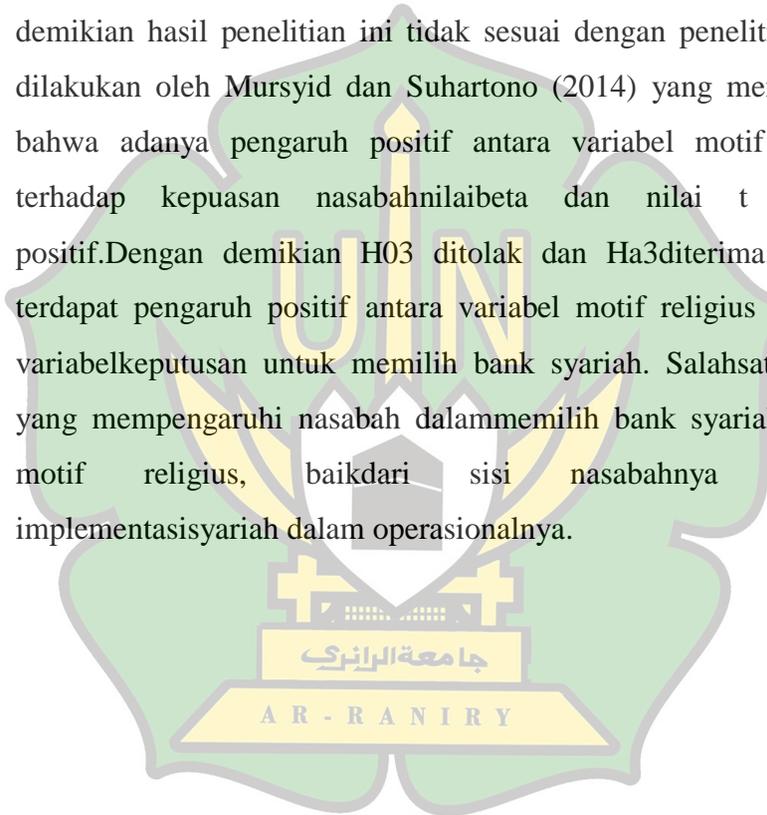
Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulfikri dan Ahmad (2018) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan yang pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BTN Syariah KC Surabaya, yang diketahui t hitung sebesar  $6,256 > 1,987$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah. Begitu juga dengan penelitian ini, koefisien korelasinya sebesar 0,365. Artinya variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh.

#### **4.8.3 Pengaruh motif religius terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil t terkait pengaruh variabel motif religius (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa motif religius tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat pemerolehan hasil dari uji t, dimana diperoleh nilai t hitung  $(-0,800) <$  dari t tabel 1,991. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti

secara parsial motif religius tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini, koefisien korelasinya sebesar (-0,078). Artinya variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh. Dengan demikian hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mursyid dan Suhartono (2014) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel motif religius terhadap kepuasan nasabah nilai  $\beta$  dan nilai  $t$  bernilai positif. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh positif antara variabel motif religius terhadap variabel keputusan untuk memilih bank syariah. Salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah dalam memilih bank syariah adalah motif religius, baik dari sisi nasabahnya maupun implementasi syariah dalam operasionalnya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan oleh peneliti melalui hasil analisis deskriptif maupun statistik melalui olahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS, maka hasil yang didapatkan atas penelitian yaitu :

1. Berdasarkan hasil  $t$  terkait pengaruh variabel teknologi informasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) diketahui bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat pemerolehan hasil dari uji  $t$ , dimana diperoleh nilai  $t$  hitung  $5,310 >$  dari  $t$  table  $1,991$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara parsial teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil  $t$  terkait pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat pemerolehan hasil dari uji  $t$ , dimana diperoleh nilai  $t$  hitung  $6,766 >$  dari  $t$  table  $1,991$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Berdasarkan hasil  $t$  terkait pengaruh variabel motif religius ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) diketahui bahwa motif religius tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat pemerolehan hasil dari uji  $t$ , dimana diperoleh nilai  $t$  hitung  $(-0,800) <$  dari  $t$  tabel 1,991. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti secara parsial motif religius tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
4. Teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat pemerolehan dari hasil uji  $F$ , dimana  $Sig$  sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F$  hitung  $154,160 >$  dari  $F$  table 2,71. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah di kemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait :

1. Bagi Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh diharapkan untuk lebih meningkatkan lagi teknologi infomasi, kualitas pelayanan, dan motif religius sehingga dapat menghantarkan bank menuju kesuksesan yang lebih baik lagi.
2. Bagi nasabah hasil ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengetahuan nasabah dan bisa menambah wawasan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti kemampuan SDM dan kinerja yang dimiliki Perbankan Syariah tidak hanya mencakup teknologi infomasi, kualitas pelayanan, dan motif religius saja. Dengan menggunakan data yang lebih banyak lagi dan membuat hasil penelitian menjadi lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

- Ansori. (2016). Digitalisasi Ekonomi Syariah. *Islamicconomic: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam*, Vol. 7, No. 1.
- Basyaib, Fahmi. (2007). *Manajemen Risiko. Cetakan 1*. Jakarta: PT Gramedia.
- Buchory, Saladin. (2006). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Bungin Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Cushing, E., Barry, B., Marshall. (1984). *Accounting information systems and business organizations*. Addison Wesley.
- Ghozali Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Gerson F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM: Jakarta.
- Handayani, Darwini, Agustini, & Imanuella. (2018). Pengaruh Religiusitas Terhadap Perilaku Memilih Bank Syariah Melalui Kepercayaan Merek. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2.
- Harahap Berlian. (2017). *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*, 17.

- Hardanto, Sulad Sri. (2006). *Manajemen Risiko Bagi Bank Umum: Kisi-Kisi Ujian Sertifikasi Manajemen Risiko Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hartawan Dedi. (2017). Pengaruh Internet Banking Terhadap Nasabah. *I-Economic*, Vol.3, No. 2.
- Hendryadi, Suryani. (2013). *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi, Cetakan ke-4. Jakarta: Kencana.
- Lovelock Christopher. (1994). *Product Plus*. New York : Prentice Hall.
- Lucas. (2000). *Information Technology for Management*. McGrawHill.
- MadonaFitri. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*, 14.
- Magill Gerard. (1993). *Religious Morality in John Henry Newman: Hermeneutics of the Imagination*. Springer.
- Miasanam. (2007). Bunga Bank, Bagi Hasil dan Religiusitas: Suatu Investigasi Loyalitas Nasabah Terhadap Bank Syariah, *Kajian dan Manajemen Bisnis*. 9 (1): 69-86.
- Mursid, Suhartono. (2014). Faktor Determinan Nasabah Dalam Pemilihan Bank Syariah. *JDM*. Vol. 5, No. 1, 48-63.
- Nasution, Fahmi Natigor. (2004). *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect)*. Usu: Digital Library.

- Nuryatno. (2012). Kulaitas Layanan dan Positive Word of Mouth. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 3, No. 2, 148-154.
- Khotler Philip. (1996). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Indonesia.
- Khotler Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Rianto Nur. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sumodiningrat Gunawan. (2001). *Ekonomitrika*. Jakarta.
- Supriyadi Edy. (2014). *SPSS + Amos*. Jakarta : In Media.
- Suryabrata Sumadi. (2004). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso. (2005). *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT ElexMedia Komputindo.
- Widiyanto, Mikha agus. (2013). *Statistika Terapan; Konsep & Aplikasi SPSS Dalam Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi & Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- <https://www.syariahmandiri.co.id/>
- <https://kbbi.web.id/>
- <https://www.syariahmandiri.co.id/news-update/edukasi-syariah/islamic-knowledge>

## Lampiran 1

### Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

#### 1. Hasil uji validitas variabel teknologi informasi

##### Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	total
x1.1	Pearson	1	.746(*	.598(*	.625(*	.736(*	.583(*	.488(*	.835(**)
	Correlation		*)	*)	*)	*)	*)	*)	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.2	Pearson	.746(*	1	.754(*	.735(*	.616(*	.645(*	.498(*	.871(**)
	Correlation	*)		*)	*)	*)	*)	*)	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.3	Pearson	.598(*	.754(*	1	.658(*	.446(*	.574(*	.571(*	.806(**)
	Correlation	*)	*)		*)	*)	*)	*)	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.4	Pearson	.625(*	.735(*	.658(*	1	.660(*	.768(*	.559(*	.872(**)
	Correlation	*)	*)	*)		*)	*)	*)	
	Sig. (2-	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000

	tailed)								
	N	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.5	Pearson Correlation	.736(*)	.616(*)	.446(*)	.660(*)	1	.614(*)	.481(*)	.799(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.6	Pearson Correlation	.583(*)	.645(*)	.574(*)	.768(*)	.614(*)	1	.472(*)	.810(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91
x1.7	Pearson Correlation	.488(*)	.498(*)	.571(*)	.559(*)	.481(*)	.472(*)	1	.721(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91
total	Pearson Correlation	.835(*)	.871(*)	.806(*)	.872(*)	.799(*)	.810(*)	.721(*)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91

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



	Correlation	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.7	Pearson	.549(	.617(	.681(	.799(	.767(	.806(	.798(	.653(**)	.899(**)	
	Correlation	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.8	Pearson	.462(	.601(	.596(	.794(	.722(	.802(	.798(	.726(**)	.870(**)	
	Correlation	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.9	Pearson	.405(	.473(	.464(	.654(	.697(	.697(	.653(	.726(	.765(**)	
	Correlation	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
total	Pearson	.721(	.794(	.769(	.885(	.811(	.875(	.899(	.870(	.765(**)	1
	Correlation	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)	**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

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

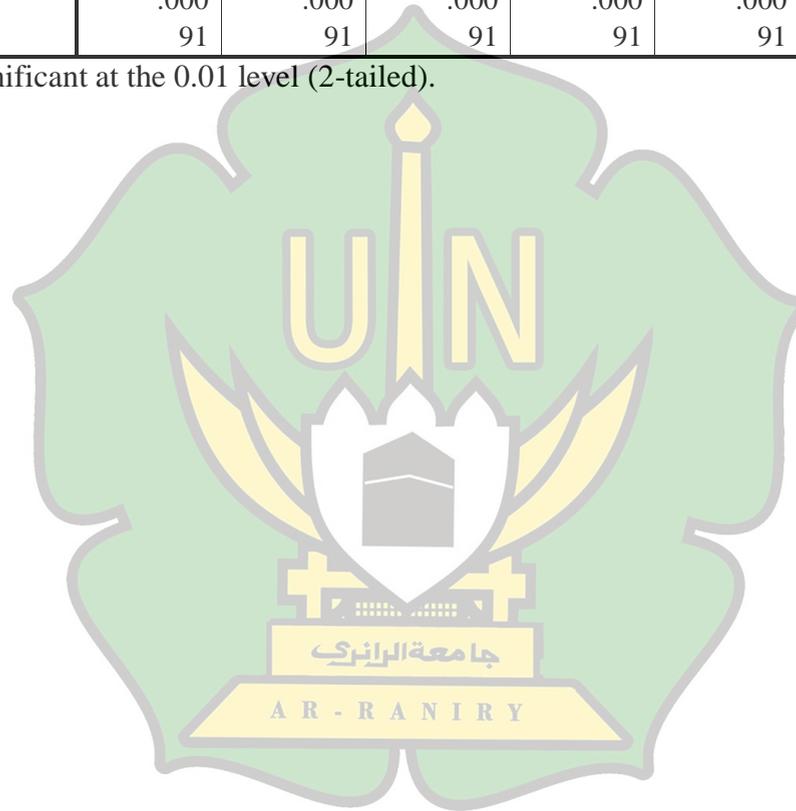
### 3. Hasil uji validitas variabel motif religius

#### Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	total
x3.1	Pearson Correlation	1	.839(**)	.678(**)	.601(**)	.523(**)	.868(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
x3.2	Pearson Correlation	.839(**)	1	.694(**)	.726(**)	.560(**)	.908(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
x3.3	Pearson Correlation	.678(**)	.694(**)	1	.731(**)	.499(**)	.858(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
x3.4	Pearson Correlation	.601(**)	.726(**)	.731(**)	1	.573(**)	.854(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
x3.5	Pearson Correlation	.523(**)	.560(**)	.499(**)	.573(**)	1	.735(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Total	Pearson Correlation	.868(**)	.908(**)	.858(**)	.854(**)	.735(**)	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	91	91	91	91	91	91

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



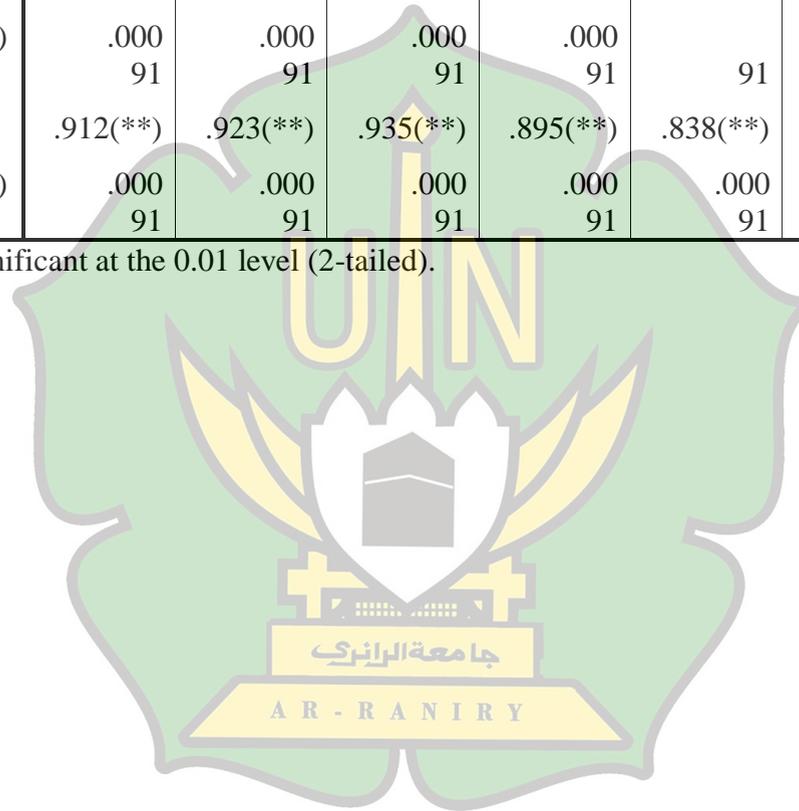
## 4. Hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah

**Correlations**

		y1	y2	y3	y4	y5	total
y1	Pearson						
	Correlation	1	.824(**)	.881(**)	.709(**)	.703(**)	.912(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
y2	Pearson						
	Correlation	.824(**)	1	.856(**)	.787(**)	.682(**)	.923(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
y3	Pearson						
	Correlation	.881(**)	.856(**)	1	.806(**)	.681(**)	.935(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
y4	Pearson						
	Correlation	.709(**)	.787(**)	.806(**)	1	.710(**)	.895(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
y5	Pearson						
	Correlation	.703(**)	.682(**)	.681(**)	.710(**)	1	.838(**)

	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Total	Pearson						
	Correlation	.912(**)	.923(**)	.935(**)	.895(**)	.838(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

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



## Lampiran 2

Uji Reabilitas

X1

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	7

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	26.08	7.050	.770	.898
x1.2	26.15	6.954	.819	.893
x1.3	26.16	7.006	.726	.903
x1.4	26.23	7.024	.822	.894
x1.5	26.21	6.989	.714	.905
x1.6	26.24	7.141	.738	.902
x1.7	26.42	7.224	.609	.916

X2

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	9

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	34.36	14.278	.638	.935
x2.2	34.40	14.131	.734	.928
x2.3	34.52	13.297	.677	.936
x2.4	34.51	13.764	.850	.922
x2.5	34.52	14.253	.760	.927
x2.6	34.52	13.964	.839	.923
x2.7	34.54	13.918	.870	.921
x2.8	34.52	14.119	.834	.923
x2.9	34.46	14.696	.708	.930

X3

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3.1	17.56	3.649	.782	.872
x3.2	17.66	3.560	.845	.857
x3.3	17.59	3.644	.763	.876
x3.4	17.59	3.888	.774	.875
x3.5	17.42	4.201	.607	.907

Y

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	91	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	91	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	17.04	3.976	.860	.923
y2	17.02	3.844	.873	.920
y3	17.04	4.065	.901	.917
y4	17.03	3.877	.827	.930
y5	17.00	4.178	.750	.942

### Lampiran 3

#### Hasil Uji Asumsi Klasik

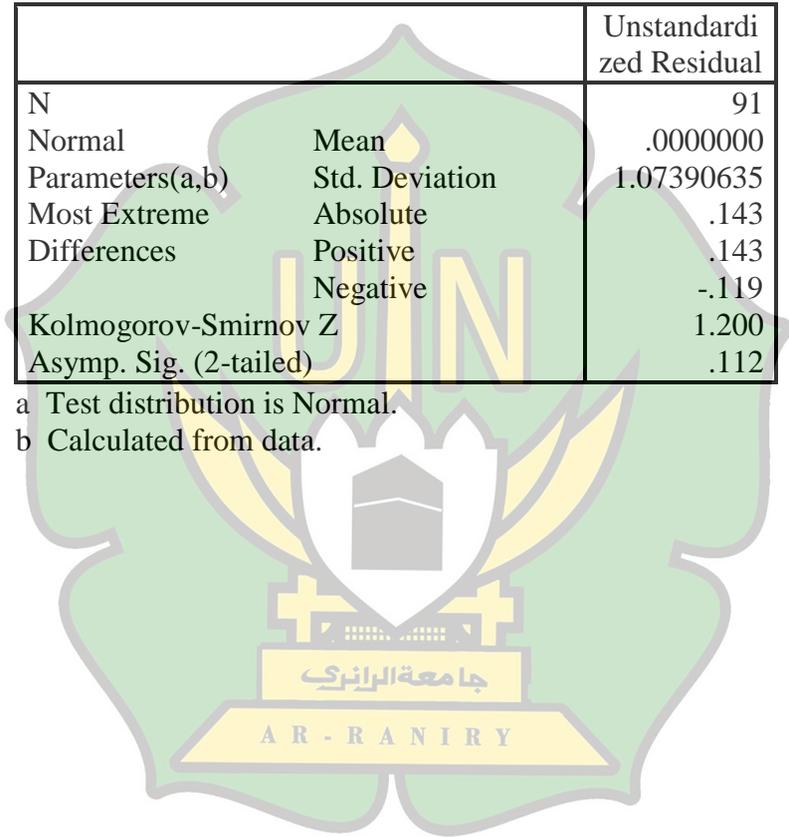
Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	91
Normal Parameters(a,b)	Mean .0000000 Std. Deviation 1.07390635
Most Extreme Differences	Absolute .143 Positive .143 Negative -.119
Kolmogorov-Smirnov Z	1.200
Asymp. Sig. (2-tailed)	.112

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.



Uji Multikolinieritas  
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.402	1.081		-1.298	.198		
	teknologi informasi	.335	.063	.416	5.310	.000	.297	3.373
	kualitas pelayanan	.365	.054	.619	6.766	.000	.218	4.592
	motif religius	-.078	.098	-.076	-.800	.426	.203	4.921

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

### Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimensio n	Eigenvalue  (Constant)	Condition Index	Variance Proportions			
				teknologi informasi	kualitas pelayanan	motif religius	(Constant)
1	1	3.989	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.007	23.132	.93	.01	.04	.04
	3	.002	42.990	.06	.96	.24	.08
	4	.001	51.666	.01	.03	.72	.88

a Dependent Variable: kepuasan nasabah

## Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.301	.051		5.893	.000
	X1	-.125	.056	-.357	-2.238	.028
	X2	-.185	.063	-.566	-2.931	.004
	X3	.144	.062	.451	2.315	.023

a Dependent Variable: ABS\_RES\_2

## Analisis Regresi Llinier Berganda

**Coefficients(a)**

Mode		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.402	1.081		-1.298	.198
	teknologi informasi	.335	.063	.416	5.310	.000
	kualitas pelayanan	.365	.054	.619	6.766	.000
	motif religius	-.078	.098	-.076	-.800	.426

a Dependent Variable: kepuasan nasabah

Uji R<sup>2</sup>**Model Summary(b)**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.917(a)	.842	.836	1.003

a Predictors: (Constant), motif religius, teknologi informasi, kualitas pelayanan

b Dependent Variable: kepuasan nasabah

Uji t ( parsial)

**Coefficients(a)**

Mode		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.402	1.081		-1.298	.198
	teknologi informasi	.335	.063	.416	5.310	.000

kualitas pelayanan	.365	.054	.619	6.766	.000
motif religius	-.078	.098	-.076	-.800	.426

a Dependent Variable: kepuasan nasabah

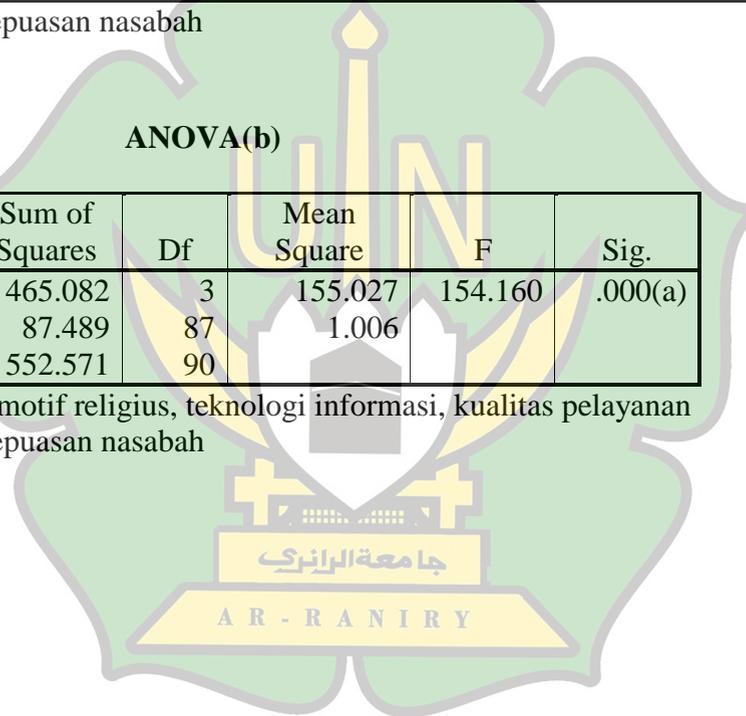
Uji F

**ANOVA(b)**

Mode		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	465.082	3	155.027	154.160	.000(a)
	Residual	87.489	87	1.006		
	Total	552.571	90			

a Predictors: (Constant), motif religius, teknologi informasi, kualitas pelayanan

b Dependent Variable: kepuasan nasabah



## Lampiran 4

### Hasil Tabulasi Data

#### 1. Hasil skor responden terhadap teknologi informasi

No	Teknologi Informasi (X <sub>1</sub> )							Total
	X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.2</sub>	X <sub>1.3</sub>	X <sub>1.4</sub>	X <sub>1.5</sub>	X <sub>1.6</sub>	X <sub>1.7</sub>	
1	3	3	4	3	2	3	4	22
2	4	4	4	4	4	4	4	28
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	5	5	5	5	4	34
5	4	4	4	4	4	5	3	28
6	5	5	5	5	4	5	5	34
7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	5	5	5	5	5	5	5	35
9	5	5	5	4	5	5	3	32
10	5	4	4	4	5	4	4	30
11	5	4	4	4	5	4	4	30
12	4	5	4	4	5	4	4	30

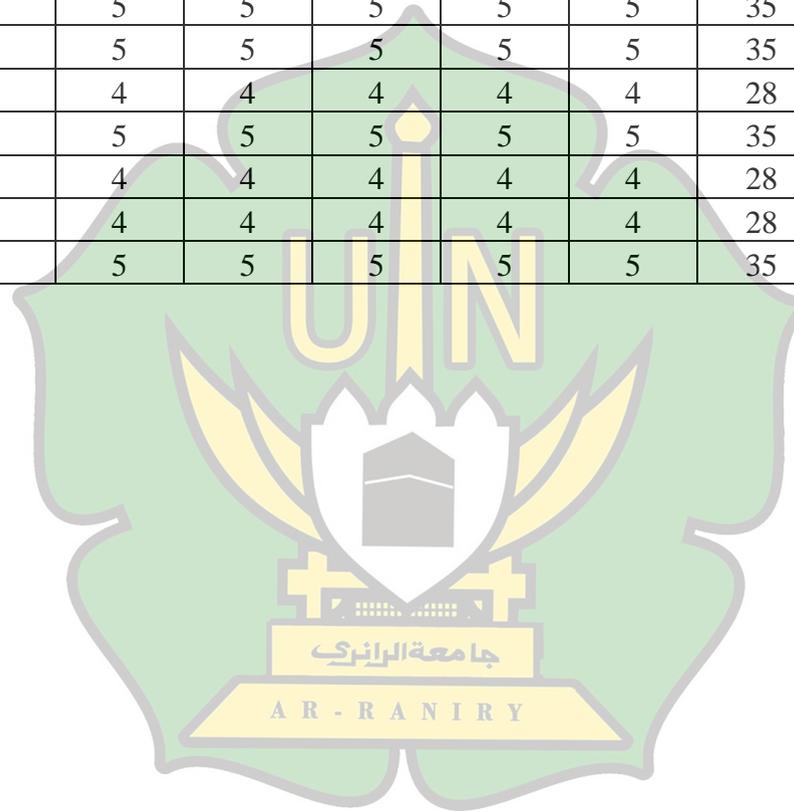
13	4	4	3	4	4	3	3	25
14	4	4	4	4	4	4	4	28
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	5	5	5	5	5	5	5	35
17	4	4	4	4	4	4	4	28
18	5	4	4	5	5	5	4	32
19	4	4	4	4	4	5	4	29
20	5	4	4	4	5	4	4	30
21	4	4	5	4	4	4	4	29
22	5	4	3	4	5	4	4	29
23	4	4	4	4	4	4	4	28
24	5	4	4	4	3	5	3	28
25	5	4	4	4	5	4	3	29
26	5	4	3	4	5	4	4	29
27	4	4	4	4	4	4	4	28
28	5	5	5	5	5	5	4	34
29	5	5	5	4	4	4	4	31
30	5	4	5	5	4	4	5	32



49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	5	5	5	5	5	5	5	35
53	5	5	5	5	4	4	4	32
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	4	4	4	4	4	4	4	28
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	5	5	5	4	5	4	4	32
58	5	5	5	5	5	5	4	34
59	5	5	5	5	5	5	5	35
60	4	4	5	4	4	4	4	29
61	5	5	5	5	5	5	5	35
62	4	4	4	4	4	4	4	28
63	4	4	4	4	4	4	4	28
64	5	5	5	4	4	4	4	31
65	5	5	5	5	5	5	5	35
66	5	5	4	4	4	4	4	30



85	5	5	5	5	5	5	5	35
86	5	5	5	5	5	5	5	35
87	4	4	4	4	4	4	4	28
88	5	5	5	5	5	5	5	35
89	4	4	4	4	4	4	4	28
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	5	5	5	5	5	5	5	35



## 2. Hasil skor responden terhadap kepuasan nasabah

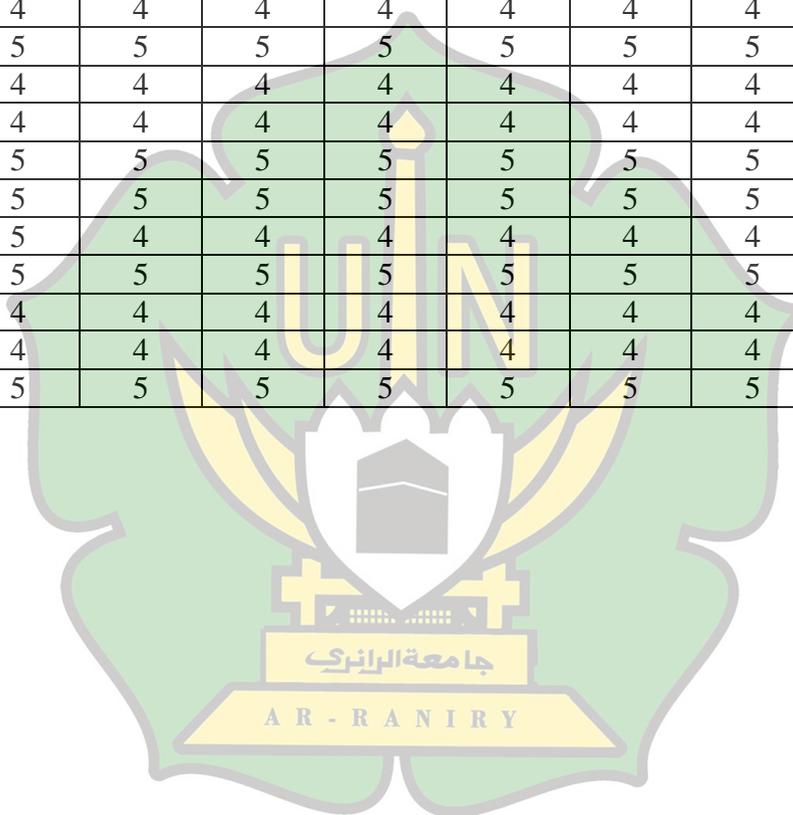
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )									Total
X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.4</sub>	X <sub>2.5</sub>	X <sub>2.6</sub>	X <sub>2.7</sub>	X <sub>2.8</sub>	X <sub>2.9</sub>	
4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	4	5	4	3	4	4	4	4	37
5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
4	4	1	3	4	4	3	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	3	3	4	4	4	4	4	4	33







4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
5	5	5	4	4	4	4	4	4	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	5	5	5	5	5	5	5	5	45



## 3. Hasil skor responden terhadap motif religius dan kepuasan nasabah

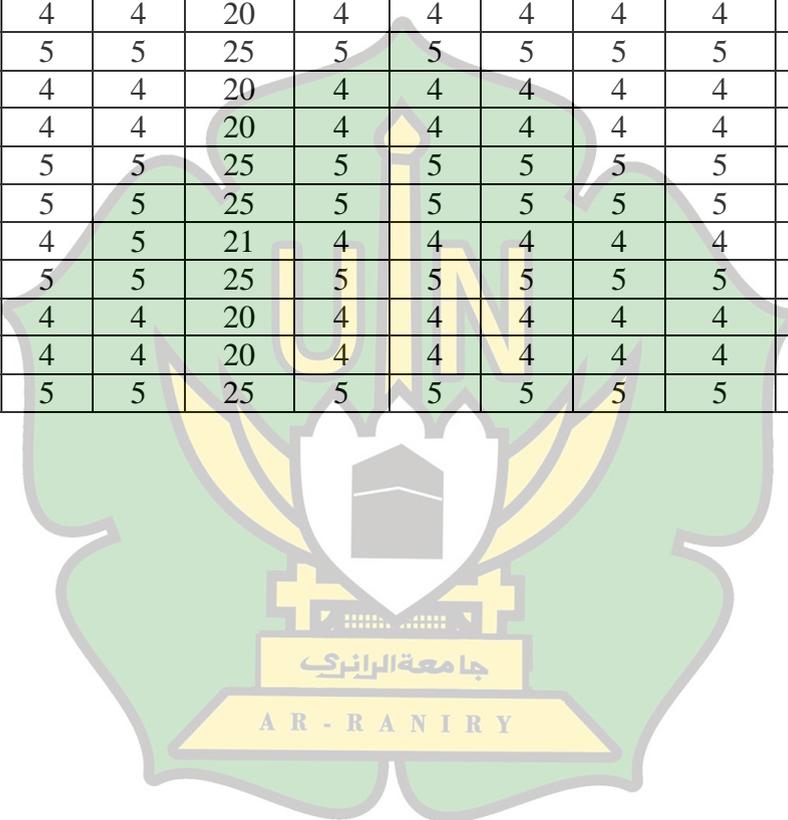
Motif Religius ( $X_3$ )					Total	Kepuasan Nasabah (Y)					Total
$X_{3.1}$	$X_{3.2}$	$X_{3.3}$	$X_{3.4}$	$X_{3.5}$		$Y_1$	$Y_2$	$Y_3$	$Y_4$	$Y_5$	
4	4	5	4	4	21	3	3	3	2	2	13
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23
4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	5	19
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	5	23
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	3	17
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

5	5	5	5	3	23	4	4	4	3	5	20
5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20
3	4	4	5	5	21	3	3	4	5	4	19
3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23
4	3	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19
3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22
5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

4	4	5	4	5	22	4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25

4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25



## Lampiran 5

## Hasil karakteristik responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Penghasilan
1	perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	S1	<500 rb
2	perempuan	36 – 45 tahun	PNS	S1	1,5 juta-3 juta
3	perempuan	19 – 25 tahun	Wirausaha	Diplomat	500 rb–1 juta
4	Laki-laki	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	SMA	1,5 juta-3juta
5	perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	Diplomat	500 rb – 1 juta
6	perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	S1	<500 rb
7	Laki-laki	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	500 rb – 1 juta
8	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb
9	Perempuan	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	SMA	1,5 juta – 3juta
10	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	Diplomat	<500 rb
11	Perempuan	36 – 45 tahun	Wirausaha	Diplomat	1,5juta – 3 juta
12	Perempuan	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	<500 rb
13	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	S1	<500 rb
14	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb
15	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb

<b>16</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Lainnya	SMA	<500 rb
<b>17</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb
<b>18</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	500rb – 1,5juta
<b>19</b>	Perempuan	26 – 35 tahun	Pegawai swasta	S1	500rb – 1,5juta
<b>20</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb
<b>21</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb
<b>22</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb
<b>23</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb
<b>24</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	PNS	S1	1,5 juta – 3juta
<b>25</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	500rb-1,5juta
<b>26</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	>5 juta
<b>27</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	500rb – 1,5juta
<b>28</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Lainnya	S1	<500 rb
<b>29</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Wirausaha	S1	1,5 juta-3 juta
<b>30</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	<500 rb
<b>31</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Lainnya	S1	500rb – 1,5juta
<b>32</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Mahasiswa	SMA	500rb – 1,5juta
<b>33</b>	Laki-laki	26 – 35 tahun	Lainnya	S2	1,5 juta-3 juta
<b>34</b>	Laki-laki	26 – 35 tahun	Lainnya	S1	3juta – 5juta

35	Laki-laki	36 – 45 tahun	Wirausaha	S1	1,5juta – 3juta
36	Laki-laki	36 – 45 tahun	Pegawai swasta	SMA	1,5juta – 3juta
37	Laki-laki	36 – 45 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
38	Laki-laki	26 – 35 tahun	Wirausaha	Diplomat	1,5juta – 3juta
39	Laki-laki	46 – 55 tahun	TNI/POLRI	S1	3juta – 5juta
40	Laki-laki	46 – 55 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
41	Perempuan	26 – 35 tahun	Lainnya	S1	1,5juta – 3juta
42	Laki-laki	46 -55 tahun	PNS	S2	>5 juta
43	Laki-laki	26 – 35 tahun	Pegawai swasta	SMA	1,5juta – 3juta
44	Laki-laki	26 – 35 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
45	Laki-laki	26 – 35 tahun	Lainnya	S1	3juta – 5juta
46	Laki-laki	26 – 35 tahun	Pegawai swasta	Diplomat	1,5juta – 3juta
47	Perempuan	26 – 35 tahun	Wirausaha	SMA	500 rb-1,5 juta
48	Perempuan	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	500rb – 1,5juta
49	Laki-laki	26 – 35 tahun	Wirausaha	SMA	500rb – 1,5juta
50	Perempuan	26 – 35 tahun	Lainnya	S1	1,5juta – 3juta
51	Laki-laki	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	500rb – 1,5juta
52	Laki-laki	46 – 55 tahun	PNS	S2	>5 juta
53	Laki-laki	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	1,5juta – 3juta

<b>54</b>	Laki-laki	46 – 55 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>55</b>	Laki-laki	26 – 35 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>56</b>	Laki-laki	46 – 55 tahun	PNS	S2	3juta – 5juta
<b>57</b>	Laki-laki	46 – 55 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>58</b>	Perempuan	36 – 45 tahun	Pegawai swasta	S1	500rb – 1,5juta
<b>59</b>	Perempuan	26 – 35 tahun	Pegawai swasta	S1	500rb – 1,5juta
<b>60</b>	Laki-laki	46 – 55 tahun	PNS	S2	>5 juta
<b>61</b>	Perempuan	36 – 45 tahun	PNS	S2	3juta – 5juta
<b>62</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Wirausaha	SMA	500rb – 1,5juta
<b>63</b>	Laki-laki	46 – 55 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>64</b>	Laki-laki	46 – 55 tahun	TNI/POLRI	S1	1,5juta – 3juta
<b>65</b>	Perempuan	36 – 45 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>66</b>	Laki-laki	46 – 55 tahun	Pegawai swasta	Diplomat	1,5juta – 3juta
<b>67</b>	Perempuan	46 – 55 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>68</b>	Perempuan	46 – 55 tahun	PNS	S1	3juta – 5juta
<b>69</b>	Laki-laki	26 – 35 tahun	Pegawai swasta	S1	500rb – 1,5juta
<b>70</b>	Perempuan	36 – 45 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>71</b>	Laki-laki	26 – 35 tahun	Wirausaha	Diplomat	500rb – 1,5juta
<b>72</b>	Perempuan	26 – 35 tahun	Wirausaha	SMA	1,5juta – 3juta

<b>73</b>	Perempuan	26 – 35 tahun	Wirausaha	S1	500rb – 1,5juta
<b>74</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Wirausaha	SMA	500rb – 1,5juta
<b>75</b>	Laki-laki	36 – 45 tahun	Lainnya	S1	500rb – 1,5juta
<b>76</b>	Laki-laki	26 – 35 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>77</b>	Laki-laki	26 – 35 tahun	Wirausaha	SMA	500rb – 1,5juta
<b>78</b>	Perempuan	36 – 45 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>79</b>	Perempuan	36 – 45 tahun	Pegawai swasta	S1	1,5juta – 3juta
<b>80</b>	Laki-laki	26 – 35 tahun	Pegawai swasta	S1	1,5juta – 3juta
<b>81</b>	Perempuan	>55	Lainnya	S1	1,5juta – 3juta
<b>82</b>	Laki-laki	46 – 55 tahun	PNS	S2	3juta – 5juta
<b>83</b>	Laki-laki	>55	Wirausaha	SMA	1,5juta – 3juta
<b>84</b>	Perempuan	36 – 45 tahun	Pegawai swasta	Diplomat	500rb – 1,5juta
<b>85</b>	Perempuan	46 – 55 tahun	PNS	S1	1,5juta – 3juta
<b>86</b>	Perempuan	26 – 35 tahun	Pegawai swasta	SMS	500rb – 1,5juta
<b>87</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	500rb – 1,5juta
<b>88</b>	Laki-laki	19 – 25 tahun	Wirausaha	Diplomat	500rb – 1,5juta
<b>89</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	1,5juta – 3juta
<b>90</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	1,5juta – 3juta
<b>91</b>	Perempuan	19 – 25 tahun	Pegawai swasta	S1	3juta – 5juta

**Lampiran 6**

**Kuesioner Penelitian**

Petunjuk pengisian pernyataan

1. Pengisian koefisien cukup dengan memberikan tanda (✓) pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat anda.
2. Mohon untuk menjawab satu jawaban yang paling sesuai untuk setiap pernyataan yang di berikan.

Identitas Responden:

1. Nama	:		
2. Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
3. Agama	:		
4. Umur	:	<input type="checkbox"/> -25 tahun	<input type="checkbox"/> 26-35 tahun
		<input type="checkbox"/> 45 tahun	<input type="checkbox"/> 45-55 tahun
		<input type="checkbox"/>	
		<input type="checkbox"/>	>55
5. Pendidikan Terakhir:		<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> Diplomat
6. Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> S1
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> S2
7. Penghasilan perbulan :	:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> STNI/POLRI
		<input type="checkbox"/>	lainnya, Sebutkan ( )
		<input type="checkbox"/>	rang dari 500.000
		<input type="checkbox"/>	500.000 – Rp 1.500.000
		<input type="checkbox"/>	1.500.000 – Rp 3.000.000
		<input type="checkbox"/>	3.000.000 – Rp5.000.000
		<input type="checkbox"/>	Diatas 5.000.000

Alternatife pilihan :

Sangat setuju (SS) : bobot 5

Setuju (S) : bobot 4

Kurang Setuju (KS) : bobot 3

Tidak setuju (TS) : bobot 2

Sangat tidak setuju (STS) : bobot 1

1. Teknologi Informasi (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Sistem teknologi informasi (e-banking, ATM, internet banking, mobile banking, dll) Bank Syariah Mandiri mudah digunakan dalam proses transaksi					
2.	Sistem teknologi informasi (e-banking, ATM, internet banking, mobile banking, dll) Bank Syariah Mandiri mudah dipelajari					
3.	Sistem teknologi informasi (e-banking, ATM, internet banking, mobile banking,					

	dll) Bank Syariah Mandiri mudah dipahami					
4.	Sistem teknologi informasi ( <i>e-banking, ATM, internet banking, mobile banking,</i> dll) Bank Syariah Mandiri dapat menjaga informasi dan kepentingan nasabah					
5.	Saya percaya dengan informasi disediakan sistem teknologi informasi ( <i>e-banking, ATM, internet banking, mobile banking,</i> dll) Bank Syariah Mandiri memenuhi kebutuhan saya					
6.	Sistem teknologi informasi ( <i>e-banking, ATM, internet banking, mobile banking,</i> dll) Bank Syariah Mandiri aman dalam transaksi online					

7.	Gangguan jaringan sistem teknologi informasi ( <i>e-banking, ATM, internet banking, mobile banking, dll</i> ) Bank Syariah Mandiri sangat rendah					
----	--	--	--	--	--	--

## 2. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Penampilan gedung Bank Syariah Mandiri bagus dan nyaman					
2.	Kemampuansarana danprasaranafisik Bank Syariah Mandiri yang baik					
3.	Lokasi Bank Syariah Mandiri cukup strategis dan mudan dijangkau					
4.	Layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri sesuai dengan yang dijanjikan					

5.	Bank Syariah Mandiri memberikan informasi tentang produk kepada nasabah					
6.	Cepat dan tepat dalam proses transaksi, serta bebas dari kekeliruan					
7.	Dapat menjawab permasalahan nasabah					
8.	Bank Syariah Mandiri memiliki kemudahan dalam proses prosedur dan persyaratannya					
9.	Bank Syariah Mandiri menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					

### 3. Motif Religius (X3)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah					

	Mandiriseseuai dengan prinsip syariah dan halal (tidak riba, gharar dan maysir)					
2.	Operasional bank berprinsip sesuai dengan syariah					
3.	Pengelolamaupunkaryawan Bank Syariah Mandiri berperilakuIslamidalam kegiatan kesehariannya					
4.	Bank Syariah Mandiri beroperasi sesuai syariah, amanah, dan terpercaya					
5.	Tersedia pelayanan infak, sadaqah pada Bank Syariah Mandiri					

#### 4. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan menyampaikan tentang					

	produk secara baik dan benar sehingga mudah di mengerti nasabah					
2.	Kemampuan Bank Syariah Mandiri yang cepat dalam menanganimasalah nasabah					
3.	Bank Syariah Mandiri cepat dalam penanganan keluhan nasabah					
4.	Bank Syariah Mandiri bersikap simpatik dalam mendengarkan permasalahan nasabah					
5.	Karyawan Bank Syariah Mandiri ramah dan sopan dalam melayani nasabah					