# SKRIPSI

# PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH KANTOR CABANG BANDA ACEH


**Disusun Oleh:**

**FAUZUL AZHAR**
**NIM. 150603117**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**
**BANDA ACEH**


**2021 M / 1442 M**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

| | |
|---|---|
| Nama | : Fauzul Azhar |
| NIM | : 150603117 |
| 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 pemanipulasian 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, 31 Juli 2021
Yang Menyatakan

(Fauzul Azhar)

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banda Aceh**

Disusun Oleh:

Fauzul Azhar
NIM: 150603117

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, | Pembimbing II, |
|---|---|
| Dr. Azharsyah, SE.Ak., M.S.O.M. | Akmal Riza, S.E., M.Si. |
| NIP: 19781122005011003 | NIDN: 2002028402 |

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

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

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banda Aceh**

Fauzul Azhar
NIM: 150603117

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skrpsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Sabtu, 31 Juli 2021 M
21 Dzulhijjah 1442 H

Banda Aceh
Tim Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Dr. Azharsyah, SE.Ak., M.S.O.M.
NIP: 197811122005011003

Sekretaris,

Akmal Riza, S.E., M.Si.
NIDN: 2002028402

Penguji I,

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP: 198310282015031001

Penguji II,

Muksal, M.E.I
NIP: 199009022020121008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Darussalam-Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP: 196403141992031003

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**
**UPT. PERPUSTAKAAN**
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

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

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama Lengkap | : Fauzul Azhar |
| NIM | : 150603117 |
| Fakultas/Jurusan | : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah |
| E-mail | : fauzulazhar87@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 dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang 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 : 31 Juli 2021

Mengetahui

| Penulis | Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|---|
| Fauzul Azhar | Dr. Azharsyah, SE, Ak, M.S.O.M | Akmal Riza, S.E., M.Si. |
| NIM: 150603117 | NIP. 197811122005011003 | NIDN. 2002028402 |

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh". Selawat dan salam tak lupa pula peneliti kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam penyusunan skripsi ini,peneliti banyak menerima bantuan berupa saran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dalam bentuk morel maupun materiel. Maka untuk selanjutnya dengan rasa hormat peneliti sampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Zaki Fuad Chalil, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ayumiati, SE.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan selaku Penasehat Akademik.
4. Dr. Azharsyah, SE.Ak., M.S.O.M. selaku pembimbing I dan Akmal Riza, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A selaku penguji I dan Muksal, M.E.I selaku penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
6. Serta kepada seluruh dosen-dosen dan para staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen-dosen program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memberikan pengajaran serta nasihat-nasihat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan dan juga untuk seluruh staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
7. Pimpinan, seluruh staf dan karyawan, serta satuan pengamanan BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu ix memberikan data yang diperlukan guna penyelesaian skripsi ini. Dan kepada Seluruh

responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

8. Ayahanda Zainuddin dan Ibunda Nurhasyimah yang telah membesarkan dan mengasuh dengan penuh cinta dan kasih sayang serta tak henti-hentinya mendoakan dengan tulus untuk kesehatan, kebahagiaan, dan kekuatan peneliti. Terima kasih telah banyak memberikan motivasi, nasehat serta semangat bagi peneliti. Keluarga peneliti yaitu kakak dan adik peneliti yang juga selalu memberi dorongan kepada peneliti.
9. Seluruh teman teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah, yang sudah kurang lebih empat tahun bersama dalam perjuangan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungannya selama ini.

Peneliti sadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Banda Aceh, 31 Juli 2021
Penulis,

Fauzul Azhar

## 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 | Tidak dilambangkan | 16 | ط | T |
| 2 | ب | B | 17 | ظ | Z |
| 3 | ت | T | 18 | ع | ‘ |
| 4 | ث | S | 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 | Ż | 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 | S | 29 | ي | Y |
| 15 | ض | D | | | |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

## 2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

| Tanda | Nama | Huruf Latin |
|---|---|---|
| ◌َ | *Fatḥah* | A |
| ◌ِ | *Kasrah* | I |
| ◌ُ | *Dammah* | U |

b. Vokal Rangkap

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

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf |
|---|---|---|
| ي َ | *Fatḥah* dan ya | Ai |
| و َ | *Fatḥah* dan wau | Au |

Contoh:

*kaifa* : كيف

*haula* : هول

**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 |
|---|---|---|
| ـَا / ـَي | *Fatḥah* dan *alif* atau ya | Ā |
| ـِي | *Kasrah* dan ya | Ī |
| ـُو | *Dammah* dan wau | Ū |

Contoh:

*qāla :* قَالَ

*ramā :* رَمَى

*qīla :* قِيْلَ

*yaqūlu :* يَقُوْلُ

**4. Ta *Marbutah* (ة)**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

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

b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ ٱلاطْفَالْ : *rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatul aṭfāl*

ٱلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوّرَةْ : *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَة : *Ṭalḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

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

# ABSTRAK


Nama Mahasiswa : Fauzul Azhar
NIM : 150603117
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh
Tanggal Sidang :
Tebal Skripsi : 171 Halaman
Pembimbing I : Dr. Azharsyah, SE.Ak., M.S.O.M.
Pembimbing II : Akmal Riza, S.E., M.Si.


Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda menggunakan bantuan *software* IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel teknologi informasi dan kualitas layanan sebesar 53,6% , sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.


**Kata Kunci**: Kualitas Layanan, Teknologi Informasi, Kepuasan Nasabah



جامعة الرانري
AR-RANIRY

# DAFTAR ISI


Halaman

**HALAMAN JUDUL** ..... i
**PERNYATAAN KEASLIAN** ..... ii
**PERSETUJUAN SKRIPSI** ..... iii
**PERSETUJUAN PUBLIKASI** ..... iv
**PENGESAHAN SKRIPSI** ..... v
**KATA PENGANTAR** ..... vi
**HALAMAN TRANSLITERASI** ..... ix
**ABSTRAK** ..... xiii
**DAFTAR ISI** ..... xiv
**DAFTAR TABEL** ..... xviii
**DAFTAR GAMBAR** ..... xix
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xx

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1
1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 10
1.3 Tujuan Penelitian ..... 10
1.4 Manfaat Penelitian ..... 11
1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 11
1.4.2 Manfaat Praktis ..... 11
1.5 Sistematika Penelitian ..... 11

**BAB II LANDASAN TEORI** ..... 13
2.1 Perbankan Syariah ..... 13
2.1.1 Definisi Perbankan Syariah ..... 13
2.1.2 Tujuan Bank Syariah ..... 16
2.1.3 Prinsip Bank Syariah ..... 18
2.1.4 Produk Bank Syariah ..... 20
2.1.5 BNI Syariah ..... 29
2.2 Kepuasan Nasabah ..... 31
2.2.1 Definisi Kepuasan Nasabah ..... 31
2.2.2 Kepuasan Nasabah Dalam Islam ..... 33
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan ..... 35
2.2.4 Indikator Kepuasan Nasabah ..... 35
2.3 Teknologi Informasi ..... 37

2.3.1 Definisi Teknologi Informasi ..... 37
2.3.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi ..... 38
2.3.3 Peranan Teknologi Informasi ..... 40
2.3.4 Manfaat Teknologi Informasi ..... 41
2.3.5 Teknologi Informasi Dalam Perbankan ..... 44
2.3.6 Indikator Teknologi Informasi ..... 45
2.4 Kualitas Layanan ..... 46
2.4.1 Definisi Kualitas Layanan ..... 46
2.4.2 Kualitas Pelayanan Dalam Islam ..... 47
2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .... 48
2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan ..... 49
2.5 Penelitian Terkait ..... 51
2.6 Kerangka Pemikiran ..... 58
2.7 Hipotesis Penelitian ..... 59
2.7.1 Pengaruh X1 Terhadap Y ..... 59
2.7.2 Pengaruh X2 Terhadap Y ..... 60
2.7.3 Pengaruh X1 dan X2 Terhadap Y..... 62

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 63
3.1 Rancangan Penelitian ..... 63
3.2 Data dan Teknik Pemerolehannya ..... 64
3.2.1 Populasi ..... 64
3.2.2 Sampel ..... 64
3.3 Lokasi Penelitian ..... 65
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel ..... 65
3.4.1 Variabel Dependen ..... 65
3.4.2 Variabel Independen ..... 67
3.5 Jenis Data dan Sumber Data ..... 69
3.5.1 Data Primer ..... 69
3.5.2 Data Sekunder ..... 70
3.6 Teknik Pengumpulan Data ..... 70
3.7 Skala Pengukuran ..... 71
3.8 Metode Analisis Data ..... 71
3.8.1 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen ..... 72
3.8.2 Uji Asumsi Klasik ..... 72
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda ..... 74
3.10 Uji Hipotesis ..... 75
3.10.1 Uji F ..... 75

3.10.2 Uji T ..... 75
3.11 Analisis Koefisien Determinasi ..... 75

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... 76
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian ..... 76
4.1.1 BNI Syariah di Aceh ..... 76
4.1.2 Produk dan Jasa BNI Syariah ..... 77
4.2 Karakteristik Responden Penelitian ..... 80
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 80
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia ..... 81
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan ..... 82
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan ..... 82
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Lamanya ..... 83
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian ..... 84
4.3.1 Deskripsi Variabel Teknologi Informasi ..... 84
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan ..... 85
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah ..... 87
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 88
4.4.1 Uji Validitas ..... 88
4.4.2 Uji Reliabilitas ..... 90
4.5 Uji Asumsi Klasik ..... 91
4.5.1 Uji Normalitas ..... 91
4.5.2 Uji Multikolinearitas ..... 94
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas ..... 96
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda ..... 98
4.7 Uji Hipotesis ..... 100
4.7.1 Uji T ..... 100
4.7.2 Uji F ..... 102
4.8 Analisis Koefisien Determinasi ..... 104
4.9 Pembahasan ..... 105
4.9.1 Pengaruh X1 Terhadap Y ..... 105
4.9.2 Pengaruh X2 Terhadap Y ..... 106
4.9.1 Pengaruh X1 dan X2 Terhadap Y ..... 108

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** ..... 111
5.1 Kesimpulan ..... 111
5.2 Saran ..... 113

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 114
**LAMPIRAN** ..... 119
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP** ..... 156

جامعة الرانري
AR-RANIRY

# DAFTAR TABEL


| | | Halaman |
|---|---|---|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terkait ..... | 56 |
| Tabel 3.1 | Variabel Dependen (Y) ..... | 66 |
| Tabel 3.2 | Variabel Independen (X1) ..... | 68 |
| Tabel 3.3 | Variabel Independen (X1) ..... | 69 |
| Tabel 3.4 | Skala Pengukuran ..... | 72 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 80 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Berdasarkan Usia ..... | 81 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Berdasarkan Pendidikan ..... | 82 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan ..... | 83 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Berdasarkan Lamanya ..... | 83 |
| Tabel 4.6 | Penilaian Responden Terhadap Variabel X1 ..... | 84 |
| Tabel 4.7 | Penilaian Responden Terhadap Variabel X2 ..... | 85 |
| Tabel 4.8 | Penilaian Responden Terhadap Variabel Y ..... | 87 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Validitas Variabel X1 ..... | 89 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Validitas Variabel X2 ..... | 89 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Validitas Variabel Y ..... | 90 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Reliabilitas ..... | 91 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov ..... | 94 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji Multikolinieritas ..... | 95 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Glejser ..... | 97 |
| Tabel 4.16 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 98 |
| Tabel 4.17 | Uji T (Parsial) ..... | 101 |
| Tabel 4.18 | Uji F (Simultan) ..... | 103 |
| Tabel 4.19 | Koefisien Determinasi (R2) ..... | `104 |

# DAFTAR GAMBAR


| | | Halaman |
|---|---|---|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran ..... | 58 |
| Gambar 4.1 | Hasil Uji Normalitas P-plot ..... | 93 |
| Gambar 4.2 | Hasil Uji Scatterplot ..... | 96 |


جامعة الرانري
AR-RANIRY

# DAFTAR LAMPIRAN


| | | Halaman |
|---|---|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian ..... | 119 |
| Lampiran 2 | Jawaban Responden Untuk X1 ..... | 124 |
| Lampiran 3 | Jawaban Responden Untuk X2 ..... | 127 |
| Lampiran 4 | Jawaban Responden Untuk Y ..... | 130 |
| Lampiran 5 | Uji Validitas X1 ..... | 133 |
| Lampiran 6 | Uji Validitas X2 ..... | 134 |
| Lampiran 7 | Uji Validitas Y ..... | 136 |
| Lampiran 8 | Uji Reliabilitas X1 ..... | 137 |
| Lampiran 9 | Uji Reliabilitas X2 ..... | 138 |
| Lampiran 10 | Uji Reliabilitas Y ..... | 139 |
| Lampiran 11 | Uji Normalitas ..... | 139 |
| Lampiran 12 | Uji Multikolinieritas ..... | 140 |
| Lampiran 13 | Uji Heteroskedastisitas ..... | 141 |
| Lampiran 14 | Uji Regresi Linier Berganda ..... | 143 |
| Lampiran 15 | Uji T ..... | 143 |
| Lampiran 16 | Uji F ..... | 144 |
| Lampiran 17 | Koefisien Determinasi (R2) ..... | 144 |
| Lampiran 18 | r tabel ..... | 144 |
| Lampiran 19 | F Tabel ..... | 148 |
| Lampiran 20 | t Tabel ..... | 148 |


جامعة الرانري
AR-RANIRY

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Era revolusi industri 4.0 ini membuat perkembangan dan pertumbuhan bisnis semakin cepat dan pesat, baik itu di sektor produksi maupun di sektor jasa. Di Indonesia sendiri industri perbankan terus berkembang pesat yang di tandai dengan adanya digitalisasi, persaingan profit sharing, persaingan dalam mendapatkan dana, persaingan produk serta persaingan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal tersebut tentunya memunculkan sisi positif dalam dunia perbankan, karena adanya persaingan antar pemilik bisnis dalam meningkatkan kualitas kinerja dari setiap perusahaan.

Perbankan salah satu industri jasa keuangan yang berkontribusi dalam mendorong laju perekonomian di Indonesia. Selain mampu memberikan sumbangan terhadap pendapatan nasional, industri perbankan juga membantu meningkatkan perekonomian nasional dengan membantu masyarakat dalam meningkatkan taraf hidupnya dengan menjadi media intermediasi antara orang yang kelebihan dana dengan orang yang kekurangan dana. Adapun menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau

جامعة الرانري
AR-RANIRY

bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Di Indonesia secara umum bank dibedakan menjadi dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya menggunakan prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan dengan hukum Al-Quran dan hadist nabi Muhammad SAW. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat 7, bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahannya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank syariah juga bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dan menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya (Kasmir, 2010: 7-9).

Perbankan syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992 dan bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia. Namun sejak adanya krisis moneter pada tahun 1997 dan 1998 para bankir melihat bahwa BMI tidak terkena dampak krisis moneter sehingga seiring perkembangan waktu lahirlah bank syariah lainnya. Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah tidak terdapat bunga dalam transaksinya. Dalam sistem operasional bank syariah, pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Bank syariah tidak mengenal sistem bunga, baik bunga

yang diperoleh dari nasabah yang meminjam uang atau bunga yang dibayar kepada penyimpan dana di bank syariah (Ismail, 2011:31).

Perkembangan BNI Syariah tidak terlepas dari faktor persaingan dalam dunia perbankan antara bank konvensional dan bank syariah. Di sisi lain, perubahan lingkungan yang demikian pesat juga semakin mendukung persaingan yang terjadi saat ini. Salah satu indikator keberhasilan seringkali dilihat dari tingkat kepuasan nasabah yang di peroleh melalui pelayanan dan fasilitas yang baik serta produk yang berkualitas. Dalam dunia perbankan syariah, kepuasan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan yang terbaik pada setiap nasabahnya. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa nasabah yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya (Kotler dan Keller, 2009:173). Jika dilihat dari dua sudut pandang antara kinerja keuangan dalam hal penjualan produk dengan kinerja operasional dalam menjalin hubungan merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam penilaian bahwa suatu bank itu lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Keunggulan produk ini hanya dapat mewujudkan tujuan jangka pendek perusahaan, sedangkan keunggulan dalam layanan dapat mewujudkan orientasi jangka panjang perusahaan. (Yelli, 2017).

Untuk mewujudkan orientasi jangka panjang, maka perusahaan harus menciptakan berbagai inovasi agar nasabah

bertahan pada kepercayaan tertentu dan nasabah merupakan suatu hal yang mutlak bagi bank yang menginginkan tetap eksis dalam usahanya. Memperebutkan kepuasan nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. Mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat ditunjukkan melalui kinerja karyawan, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan sistem, prosedur dan lainnya adalah merupakan salah satu unsur daya saing yang benar-benar mengunggulkan suatu bank sebagai suatu perusahaan dalam bidang jasa. Unsur tersebut adalah hal yang sangat penting untuk memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada nasabah, juga tidak lupa untuk tetap mengedepankan prinsip dan kaidah syariah islam (Trisusanti, 2017).

Kepuasan nasabah dapat tercipta dengan upaya meningkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi dan kualitas layanan sumber daya manusianya. Teknologi informasi suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Uno dan Nina, 2011:57). Tujuan utama perkembangan teknologi informasi adalah perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, mudah, murah, cepat dan aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan mendasar dalam kehidupan manusia saat ini,

memberikan banyak kemudahan dalam membantu pekerjaan manusia.

Dewasa ini, industri perbankan telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan nya, seperti adanya layanan *e-banking*. Layanan *e-banking* atau *internet banking* adalah salah satu strategi yang digunakan oleh industri perbankan untuk bersaing. Semakin meningkatnya jumlah pengguna internet dan meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, memungkinkan perbankan untuk melakukan inovasi-inovasi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran maupun pengiriman uang. Inovasi pelayanan perbankan dengan *e-banking* diharapkan dapat menekan biaya transaksi dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. Dalam layanan *e-banking*, nasabah dapat melihat saldo rekening, tagihan, serta beberapa aktivitas di rekening bank. Adapun layanan e-banking antara lain ATM, EDC, *Internet Banking, SMS Banking dan Mobile Banking*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Anggraeni (2014) dan Dedi (2017) bahwasanya pelayanan berbasis teknologi informasi dan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemajuan teknologi informasi juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia dari penyedia layanan perbankan. Keberhasilan suatu bank dalam berkompetisi juga tergantung pada cara mereka memberikan layanan kepada nasabah. Faktor utama dalam mendapatkan dan mempertahankan nasabah

adalah dari kualitas layanan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Lutfiyana (2016) dan Nina (2016) bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima (Tjiptono, 2001:60). Kualitas pelayanan yang unggul akan mempengaruhi kepuasan pelanggan suatu perusahaan. Dengan diluncurkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka seluruh penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU No.25/2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwasanya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan yang berorientasi terhadap keuntungan (*profit oriented*) menerapakan standar pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam dunia perbankan, keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas layanan yang meliputi

fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi seperti ATM, EDC, *internet banking*, SMS *banking, mobile 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 juga merupakan hal penting yang dapat menunjang kepuasan nasabah. Di Aceh sendiri bank syariah berkembang sangat pesat, di tambah lagi Pada penghujung tahun 2018 yang lalu Pemerintah Aceh mengeluarkan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS), qanun ini yang mengatur bahwa seluruh lembaga keuangan termasuk bank yang beroperasi di Provinsi Aceh wajib beroperasi dan bertransaksi berdasarkan prinsip syariah.

Perkembangan Bank Syariah di Aceh saat ini dapat dikatakan semakin meningkat khususnya kota Banda Aceh. Hal ini dapat dilihat dari berdirinya kantor cabang baru dari bank-bank syariah diantaranya yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah BCA Syariah dan Bank BTN Syariah dan bank lainnya. Berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, bank-bank syariah yang ada di Banda Aceh gencar melakukan promosi atas produk-produk yang dimilikinya, menawarkan produk barunya ke berbagai tempat, seperti kampus, pasar, dan tempat-tempat keramaian lainnya. Bank syariah yang ada di Banda Aceh juga berlomba-lomba untuk memperbaiki

fasilitas yang dimiliknya, seperti penambahan jumlah ATM, fasilitas lain yang memudahkan nasabahnya, serta perekrutan karyawan untuk menyeleksi karyawan terbaik.

Hal tersebut juga terjadi di BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh sebagai tempat penelitian ini. BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh sudah beroperasi sejak tahun 2009, jumlah nasabahnya sudah mencapai 86.343 terhitung dari pertama beroperasi sampai dengan bulan September 2020. Sudah hampir berjalan selama 12 tahun, BNI Syariah Cabang Banda sudah memiliki enam kantor cabang pembantu (KCP). BNI Syariah merupakan salah satu perusahaan industri perbankan yang selalu mempertahankan eksistensi dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanannya. Dengan memberikan fasilitas yang dapat memudahkan segala urusan nasabah dalam melakukan proses transaksi, seperti layanan ATM, *internet banking, SMS banking* dan *m-banking*. Serta memberikan layanan personal dari para karyawan bank berupa interaksi karyawan yang perhatian dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik, keramahan dan kesopanan dalam melayani nasabah. Bukan hanya itu, BNI Syariah melalui *m-banking* juga menyediakan jasa lainnya yaitu berbagai jasa pembayaran dan jasa pembelian, seperti pembayaran listrik, PDAM, pajak, BPJS dan pembelian voucher telepon, token listrik, paket data dan lain-lain yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Tentunya hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan tentunya juga akan berdampak positif terhadap eksistensi

perusahaan, karena BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh tidak hanya sebagai media simpan pinjam akan tetapi juga menghadirkan layanan yang memudahkan kegiatan sehari-hari dari para nasabah.

Dengan pengelolaan teknologi informasi dan kualitas layanan yang baik akan menghasilkan pandangan yang baik pula dari nasabah. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh telah menerapkan *tagline* baru "Hasanah" sebagai bentuk *campaign* BNI Syariah kepada nasabah dan masyarakat. Hasanah (*Hasanah Identity Campaign*) merupakan *campaign* BNI Syariah untuk mencapai Indonesia BerHasanah. Terdapat dua landasan utama yang mendasari yaitu Risalah Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 276 tentang menghilangkan riba dan menyuburkan shadaqah, serta maqashid syariah atau tujuan syariah. Segala produk dan layanan BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh harus selalu disesuaikan dengan syariat Islam, apalagi di tengah-tengah persaingan Bank Syariah yang semakin pesat. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dituntut untuk tetap menjaga kemurnian syariahnya dalam setiap produk maupun proses pelayannanya. Masyarakat Islam saat ini semakin kritis, sehingga ketika bank syariah yang selama ini dirindukan kehadirannya ternyata pelayanan yang diberikan tidak sesuai syariah maka akan berakibat merugikan bank itu sendiri dan menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberi kepuasan bagi nasabah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut permasalahan tersebut menjadi sebuah karya ilmiah yang berjudul "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh".

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?
3. Apakah teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini bermaksud untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah

## 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan masukan dan sumber informasi bagi perusahaan BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

### 1.4.2 Manfaat praktis

a. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi serta acuan dalam memaksimalkan teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap peningkatan kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambahkan pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Pada penelitian ini sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang juga terdiri dari beberapa sub bab yang akan dijelaskan kembali secara rinci sebagai berikut :

a. BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika pembahasan.

b. BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang landasan teori, temuan penelitian terkait, hubungan antar variabel, model penelitian, kerangka berpikir dan pengembangan hipotesis.

c. BAB III : Metodologi penelitian

Pada bab ini berisi tentang metodelogi penelitian, jenis penelitian, data dan teknik pemerolehannya, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, uji validitas dan reabilitas, variabel penelitian, metode analisis data, pengujian hipotesis.

d. BAB IV : Hasil Penelitian dan pembahasan

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil penelitian, terdiri dari deskripsi umum objek penelitian, karakteristik responden penelitian, deskripsi variabel penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan dan menjelaskan implikasinya.

e. BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran, di mana penulis mencoba menyimpulkan apa yang telah diuraikan, kemudian memberikan saran yang diperoleh berdasarkan penelitian.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

# BAB II
# LANDASAN TEORI

## 2.1 Perbankan Syariah

### 2.2.1 Definisi Perbankan Syariah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpin dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia 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 menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2009:24).

Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kemitraan, keadilan, transparansi, dan universal serta menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan bentuk implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik pelarangan riba dalam berbagai bentuknya, tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*), konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas, tidak diperkenankan melakukan kegiatan usaha

yang spekulatif, tidak diperkenankan menggunakan dua harga dalam satu barang, dan tidak diperkenankan melakukan dua transaksi dalam satu akad (Susyanti, 2016:45).

Bank syariah merupakan bank yang tidak mengandalkan bunga untuk beroperasi. Dalam pengoperasiannya mengacu pada ketentuan hukum Syariah, khususnya dalam ketentuan tata cara bermuamalah secara Islam (Machmud & Rukmana, 2010: 9). Dalam operasionalnya, bank syariah harus mengikuti dan berpedoman terhadap dalil-dalil yang terdapat dalam Al-Quran dan hadits yang mengatur tentang tata cara bermuamalah yang terdapat pada Q.S Al-Baqarah ayat 275-276.

Q.S Al-Baqarah ayat 275 :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۖ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : "*Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba),*

*maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya*" (QS:2: 275).

Q.S Al-Baqarah ayat 276 :

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ ۗ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ

Artinya : *"Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa."* (QS:2:276).

Nabi Muhammad shallallahu'alaihi wasallam bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Ibnu Mas'ud bahwa kegiatan riba dalam segala jenis transaksi akan mengakibatkan kehancuran dari transaksi tersebut.

حَدَّثَنَا الْعَبَّاسُ بْنُ جَعْفَرٍ حَدَّثَنَا عَمْرُو بْنُ عَوْنٍ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ أَبِي زَائِدَةَ عَنْ إِسْرَائِيلَ عَنْ الرُّكَيْنِ بْنِ الرَّبِيعِ بْنِ عُمَيْلَةَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ ابْنِ مَسْعُودٍ عَنْ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَا أَحَدٌ أَكْثَرَ مِنْ الرِّبَا إِلَّا كَانَ عَاقِبَةُ أَمْرِهِ إِلَى قِلَّةٍ

Artinya : *"Telah menceritakan kepada kami Al-Abbas bin Ja'far berkata, telah menceritakan kepada kami Amru bin Aun berkata, telah menceritakan kepada kami Yahya bin Abu Zaidah dari Isra'il dari Ar Rukain bin Ar Rabi' bin 'Umailah dari Bapaknya dari Ibnu Mas'ud dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Tidaklah seseorang yang memperbanyak riba, melainkan akhir perkaranya akan merugi"* (Ibn Majah, bab Taglidh fir riba, no 2270).

Pada ayat Alquran dan Hadis Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam di atas, Allah Subhanahu wa Ta'ala dan Rasulullah dengan jelas melarang umat manusia memakan riba,

karena akibat dari makan riba itu adalah siksa di dalam neraka dan kekal di dalamnya dan juga mengakibatkan kerugian terhadap apapun jenis kegiatan yang menjalankan riba di dalam kegiatan bermuamalah. Ayat pada surah Al-Baqarah ini menjadi salah satu dalil yang kuat atas pelarangan riba dalam sistem ekonomi Islam, khususnya dalam perbankan syariah. Asas ini dilaksanakan dengan melarang semua bentuk peningkatan kekayaan secara tidak adil. Salah satu sumber penting peningkatan kekayaan yang tidak diperbolehkan adalah menerima keuntungan dalam sebuah transaksi bisnis tanpa memberikan suatu imbalan setimpal yang adil. Riba dalam sistem ekonomi Islam, adalah suatu sumber utama keuntungan yang tidak diperbolehkan (Budisantoso & Nuritomo, 2014:205).

### 2.2.2 Tujuan Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2012:45) ada beberapa tujuan didirikannya bank syariah di Indonesia diantaranya adalah :

a. Mengarahkan kegiatan ekonomi masyarakat agar melakukan kegiatan transaksi sesuai dengan syariat Islam khususnya pada transaksi di perbankan agar tidak termasuk ke dalam praktik riba maupun gharar yang dimana praktikpraktik tersebut dilarang dalam Islam dan juga telah menimbulkan dampak buruk bagi kehidupan ekonomi masyarakat.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

b. Untuk menumbuhkan suatu keadilan dibidang ekonomi, yaitu dengan cara meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang sangat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan modal.
c. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dengan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama bagi orang tidak mampu secara ekonomi melalui akad kerja sama (mudarabah)
d. Menjaga kestabilan ekonomi moneter pemerintah dengan melakukan aktivitas-aktivitas bank Islam yang diharapkan dapat mencegah inflasi akibat penerapan sistem bunga, juga untuk menangani kemandirian lembaga keuangan dari pengaruh gejolak moneter dari dalam maupun luar negeri.
e. Mencegah ketergantungan umat Islam dari sistem perbankan konvensional, sehingga umat Islam bisa melaksanakan ajaran agamanya dan melakukan kegiatan perekonomiannya sesuai dengan tuntunan Alquran dan Hadis.

Menurut Budisantoso & Nuritomo (2014:205) kegiatan ekonomi dalam pandangan Islam merupakan kelaziman dan 15 tuntutan kehidupan di samping juga ada demensi ibadah. Kegiatan bank syariah dalam pandangan Islam bertujuan untuk, Memenuhi kebutuhan hidup seseorang secara cukup dan sederhana, dan

memberikan bantuan sosial dan sumbangan menurut jalan Allah SWT.

Menurut Umam (2013:16) bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Tujuan bank syariah tidak hanya terfokus semata mata pada tujuan komersial yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal, tetapi juga perannya dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakat. Kontribusi untuk turut serta dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat tersebut merupakan peran bank syariah dalam pelaksanaan fungsi sosialnya.

### 2.2.3 Prinsip Bank Syariah

Prinsip syariah yang diterapkan oleh bank syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah) prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah muntahhiyah bittamlik).

Menurut Kasmir (2002), prinsip operasional perbankan syariah berdasarkan hal-hal berikut:

a. Prinsip keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dan nasabah.

b. Prinsip kemitraan

Bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha.

c. Prinsip keterbukaan

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara kesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

d. Universalitas

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip islam sebagai rahmatal lil'alamiin.

Adapun menurut Yusdani (2005), bank syariah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Prinsip keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.

b. Prinsip Kesederajatan

Bank Syariah Menempatkan posisi nasabah penyimpanan dana, pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang

sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.

c. Prinsip Ketentraman

Produk bank Syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam, antara lain tidak ada unsur riba serta penerapan zakat harta.

### 2.2.4 Produk Bank Syariah

Produk perbankan syariah terbagi menjadi tiga bagian utama yaitu produk penyaluran dana, produk penghimpunan dana dan produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabah.

#### 2.2.4.1 Produk Penyaluran Dana

Menurut Karim (2004) produk penyaluran dana kepada nasabah pada pembiayaan syariah terdiri dari empat jenis, yaitu :

a. Prinsip Jual Beli (Ba'i)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan pemilikan barang atau benda (transfer of property). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Prinsip jual beli terdiri dari (Suwikyo, 2010):

1. Pembiayaan Murabahah

Murabahah berasal dari kata ribhu (keuntungan) adalah transaksi jual-beli dimana bank menyebut jumlah

keuntungannya. Harga jual adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan (margin).

2. Pembiayaan Salam

   Salam adalah transaksi jual beli dimana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu barang diserahkan secara tangguh, sedangkan pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti.

3. Pembiayaan Istishna'

   Produk istishna' menyerupai produk salam, namun dalam istishna' pembayaran dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali pembayaran. Skim istishna' dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

b. Prinsip Sewa (Ijarah)

Menurut Karim (2004), Al-Ijarah berasal dari kata Al-Ajru yang berarti Al-'Iwadhu (ganti). Menurut pengertian Syara', Al-Ijarah ialah suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian. Pemilik yang menyewakan manfaat disebut Mu'ajjir (orang yang menyewakan), pihak lain yang memberikan sewa disebut Musta'jir (orang yang menyewa), suatu yang diakadkan untuk diambil manfaatnya disebut Ma'jur (sewaan) dan

jasa yang diberikan sebagai imbalan manfaat disebut Ajran atau Ujrah (upah).

Transaksi ijarah dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada ijarah objek transaksinya adalah jasa.

Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah ijarah muntahhiyah bittamlik (IMBT, sewa yang diikuti perpindahan kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

c. Prinsip Bagi Hasil (Syirkah)

Syirkah berarti ikhtilath (percampuran). Para fuqaha mendefinisikan sebagai akad antara orang Arab yang berserikat dalam hal modal dan keuntungan. Penyaluran dana dalam bank konvensional, kita kenal dengan istilah kredit atau pinjaman. Sedangkan dalam bank syariah untuk penyaluran dananya kita kenal dengan istilah pembiayaan. Jika dalam bank konvensional keuntungan bank diperoleh dari bunga yang dibebankan, maka dalam istilah bank syariah tidak ada istilah bunga, akan tetapi bank syariah menerapkan sistem bagi hasil. Prinsip bagi hasil dalam bank syariah yang diterapkan dalam pembiayaan dapat dilakukan dalam empat akad utama, yaitu (Supriyadi, 2011):

1. Mudharabah

   Mudharabah merupakan akad kerja sama antara dua pihak, dimana pihak pertama menyediakan seluruh modal dan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak. Apabila rugi akan ditanggung pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat dari kelalaian si pengelola. Apabila kerugian diakibatkan kelalaian pengelola, maka si pengelola yang bertanggung jawab.

2. Musyarakah

   Musyarakah merupakan akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan dana atau amal dengan kesepakatan bahwa keuntungan atau risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

3. Muzara'ah

   Muzara'ah merupakan kerja sama pengolahan pertanian antara pemilik lahan dan penggarap. Pemilik lahan menyediakan lahan kepada penggarap untuk ditanami produk pertanian dengan imbalan bagian tertentu dari hasil panen. Dalam dunia perbankan kasus ini diaplikasikan untuk pembiayaan bidang platation atas dasar bagi hasil panen.

4. Musaqah

   Musaqah adalah bagian dari muzara'ah yaitu penggarap hanya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan dengan menggunakan dana dan peralatan mereka sendiri.

d. Akad Pelengkap

Untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, namun ditujukan untuk mempermudah saat pelaksanaan pembiayaan. Meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekadar untuk menutupi biaya yang benar-benar timbul. Akad pelengkap terdiri dari lima macam, yaitu (Karim, 2004):

1. Hiwalah (Alih Utang-Piutang)

   Tujuan fasilitas Hiwalah adalah untuk membantu suplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya.

2. Rahn (Gadai)

   Tujuan akad rahn adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

3. Qard (Pinjaman Uang)

   Qard adalah pinjaman uang. Aplikasi qard dalam perbankan biasanya dalam empat hal, yaitu: pertama, sebagai pinjaman talangan haji, kedua, sebagai pinjaman tunai (cash advanced), ketiga, sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, keempat, sebagai pinjaman kepada pengurus bank.

4. Wakalah (Perwakilan)

   Wakalah dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti inkasi dan transfer uang.

5. Kafalah (Garansi Bank)

   Garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran.

**2.2.4.2 Produk Penghimpun Dana**

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro wadi'ah, tabungan mudharabah, tabungan wadi'ah dan deposito mudharabah. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.

a. Prinsip Wadi'ah

Ketentuan umum dari prinsip wadi'ah adalah sebagai berikut:

1. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedang pemilik dana tidak

dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian. Bank dimungkinkan memberi bonus kepada pemilik dana sebagai suatu insentif untuk menarik dana masyarakat namun tidak boleh diperjanjikan di muka.

2. Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.Khusus bagi pemilik rekening giro, bank dapat memberikan buku cek, bilyet giro, dan debit card.
3. Ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan rekening giro dan tabungan berlaku selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

b. Prinsip Mudharabah

Penghimpunan dana menggunakan prinsip mudharabah terdiri dari:

1. Mudharabah Mutlaqah.

   Penerapan mudharabah mutlaqah dapat berupa tabungan dan deposito sehingga terdapat dua jenis penghimpunan dana, yaitu tabungan mudharaba dan deposito mudharabah. Berdasarkan prinsip ini, tidak ada pembatasan bagi bank dalam menggunakan dana yang dihimpun.

2. Mudharabah Muqayyadah.

Jenis mudharabah ini merupakan simpanan khusus di mana pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi bank. Misalnya disyaratkan digunakan untuk bisnis tertentu, disyaratkan digunakan dengan akad tertentu, atau disyaratkan digunakan untuk nasabah tertentu.

**2.2.4.3 Jasa Perbankan Lainnya**

Adapun produk perbankan syariah yang berkaitan dengan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabah adalah sebagai berikut:

a. Sharf (Jual Beli Valuta Asing)

Pada prinsipnya, jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip sharf. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini penyerahannya harus dilaksanakan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

b. Ijarah (sewa)

Jenis kegiatan ijarah antara lain penyewaan kotak simpanan (safe deposit box) dan jasa tata laksana administrasi dokumen. Bank dapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

c. Pengiriman uang (Transfer) antar bank dan kliring

Jasa transfer dan kliring sudah biasa di industri perbankan. Jasa ini mempermudah transaksi yang dilakukan oleh pengguna (nasabah maupun bukan dengan bank lain. Atas

جامعة الرانري
AR-RANIRY

jasa ini, bank mengenakan biaya tertentu sesuai ketentuan pihak bank sendiri.

d. Penggunaan ATM bersama dengan bank lain

   Penggunaan ATM bersama dengan bank lain akan memudahkan baik nasabah bank tersebut maupun nasabah bank lain dalam melakukan transaksi-transaksi keuangan. Imbalan yang diterima bank biasanya berupa biaya pertransaksi.

e. Pembayaran dan pembelian beberapa produk via bank

   Ketersedian layanan yang memudahkan nasabah dalam berbagai kegiatan merupakan salah satu daya tarik bank. Saat ini, banyak bank yang telah bekerja sama dengan pihak lain dalam memberikan kemudahan pembayaran dan pembelian produk-produk tertentu, seperti pembayaran telepon, pajak, listrik, biaya sekolah, pembelian voucher telepon pra bayar, premi asuransi dan angsuran pinjaman/utang. Dari transaksi ini, bank memperoleh keuntungan berupa tambahan fee tertentu sesuai kesepakatan bank dengan pihak lain tersebut.

f. Rahn (Gadai)

   Tujuan akad rahn adalah memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

Menurut Arifin (1999) dalam Susila (2016) pendapatan bank syariah tidak diperoleh dari bunga, tetapi dari produk-produk Bank syariah yaitu :

a. Biaya yang diperoleh melalui hasil administrasi terhadap penyaluran qardh.
b. Mark up terhadap penyaluran pembiayaan murabahah
c. Bagi hasil yang berasal dari keuntungan penyaluran pembiayaan mudarabah dan musyarakah.
d. Keuntungan yang didapatkan dari hasil penggunaan jasa-jasa perbankan umumnya seperti kafalah (jaminan bank), hiwalah (pengalihan utang), wakalah (penerbitan *letter of credit*) dan sebagainya. Penyimpanan dana pada bank syariah tidak memperoleh imbalan bunga simpanan tetapi akan memperoleh imbalan bagi hasil dari pendapatan bank sesuai dengan porsi dan peranannya pada pembentukan pendapatan bank tersebut. Dalam rangka menghindari pembayaran dan penerimaan riba atau bunga, maka dalam melaksanakan kegiatan pembiayaan (*financing*), perbankan syariah menempuh mekanisme bagi hasil (*profit and loss sharing investment*) sebagai pemenuhan kebutuhan permodalan (*equity financing*) dan investasi berdasarkan imbalan (*fee based investment*) melalui mekanisme jual beli sebagai pemenuhan kebutuhan pembiayaan (*debt financing*).

### 2.2.5 BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu

menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1746 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh Dr. Hasanudin, M.Ag, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU

No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Desember 2019, BNI Syariah memiliki 3 Kantor Wilayah dengan cabang BNI Syariah mencapai 68 Kantor Cabang, 218 Kantor Cabang Pembantu, 13 Kantor Kas, 23 Mobil Layanan Gerak dan 58 *Payment Point*.

Adapun visi dan misi bank BNI Syariah, yaitu :

a. VISI
    1. Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. MISI
    1. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
    2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
    3. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
    4. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai pegawai sebagai perwujudan ibadah.
    5. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

## 2.2 Kepuasan Nasabah

### 2.2.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah suatu perasaan senang ataupun kecewa yang dirasakan seseorang dan muncul setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan terhadap kinerja atau hasil suatu produk (Kotler, 2000).

Beberapa ahli mendefinisikan pengertian kepuasan pelanggan antara lain (Tjiptono, 2006):

a. Day, Mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluativ purna beli menyangkut pilihan pembelian spesifik.
b. Howard dan Sheth, mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan anatara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.
c. Engel, mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.

Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi memberikan banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan perbankan dan mengurangi tingkat sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi

yang diakibatkan oleh meningkatkan reputasi bisnis (Lupiyoadi, 2006).

Menurut Gulledge (1988) dalam Candra, (2001) tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sistem penyampaian barang dan jasa antara lain :

a. Tampilan dari barang atau jasa, citra terhadap perusahaan, barang, jasa atau merek.
b. Hubungan antara harga dan nilai dari sudut pelanggan.
c. Tingkat kinerja karyawan perusahaan.

Ciri-ciri pelanggan yang merasa puas yaitu (Kotler, 2007) :

a. Loyal terhadap produk
b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif
c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama

### 2.2.2 Kepuasan Nasabah Dalam Islam

Salah satu keharusan muslim adalah menjalin hubungan, yaitu hablum minallah (hubungan yang baik dengan Allah) dan Hablum Minanas (hubungan yang baik dengan manusia) (Ahmad Yani, 2006). Allah SWT berfirman:

QS An-Nisa 36 :

وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۖ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنْبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

Artinya: *"Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukanNya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orangorang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri"* (QS:4:36).

Ayat di atas maksudnya manusia harus menjalani hubungan yang baik kepada Allah SWT, dengan menyembah dan menunjukkan pengabdian kepada-Nya tanpa syirik, baik yang besar maupun yang kecil. Dan ayat di atas menjelaskan hubungan manusia yang satu dengan yang lainnya saling membutuhkan, sudah seharusny manusia bisa menjalin hubungan yang sebaikbaiknya (Ahmad Yani, 2006).

Menurut Sulfianto (2010) dalam Cut (2019) dalam konteks kepuasan pelanggan, interaksi antara penjual dan pembeli (hubungan baik sesama manusia), Allah berfirman dalam Al-Quran surat Ali-Imran ayat 159 telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut memuaskan kepada customer/pelanggan.

QS Ali-Imran 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya"* (QS:3 :159).

[246] Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.

### 2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Ismail (2014:181) kepuasan merupakan konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kepuasan pelanggan di pengaruhi oleh:

a. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
b. Faktor Kualitas Produk Kualitas produk yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan 24 berkualitas.
c. Faktor Harga Harga yaitu produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

d. Faktor Situasi Faktor situasi yaitu keadaan atau kondisi yang di alami oleh konsumen.
e. Faktor Pribadi dari pelanggan Faktor pribadi dan konsumen yaitu karakteristik konsumen mencakup kebutuhan pribadi.

### 2.2.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Pengukuran kepuasan konsumen sangatlah penting untuk dilakukan karena memberikan informasi bermanfaat bagi perusahaan, pemegang saham, investor, pemerintah dan konsumen. Menurut Kottler di dalam jurnal Suwardi (2011), menyatakan bahwa kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Hawkins dan Lonney (dalam buku Tjiptono, 2004:101) indikator kepuasan pelanggan terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan

   Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

   1. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
   2. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau 25 melebihi dengan yang diharapkan.
   3. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

b. Minat menggunakan kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

1. Berminat untuk datang kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.
2. Berminat untuk menggunakan kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
3. Berminat untuk menggunakan kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

1. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
2. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

## 2.3 Teknologi Informasi

### 2.3.1 Defenisi Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Uno dan Nina, 2011:57).

Menurut Warsita (2008:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (*hardware*, *software*, *useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Prasojo dan Riyanto (2011:4) menyatakan bahwa teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembanganya sangat pesat.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah teknologi hasil karya manusia yang mengkombinasikan komputer dengan saluran komunikasi berkecepatan tinggi yang digunakan dalam proses penyampaian informasi (data, suara, video) sehingga penyebaran informasi lebih cepat, lebih luas dan lebih lama penyimpanannya.

### 2.3.2 Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi

Sutarman (2012:17) mengemukakan tujuan dari teknologi informasi adalah sebagai berikut:

a. Untuk memecahkan masalah
b. Untuk membuka kreativitas, dan
c. Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan.

Sedangkan fungsi teknologi informasi menurut Sutarman (2012:18) adalah sebagai berikut:

a. Menangkap (*Capture*)

   Mengkompilasikan catatan rinci dari aktivitas, misalnya menerima input dari *keyboard*, *scanner*, *mic*, dan sebagainya.

b. Mengolah (*Processing*)

   Mengolah atau memproses data masukan yang diterima untuk menjadi informasi. Pengolahan atau pemrosesan data dapat berupa konversi (pengubahan data ke bentuk lain), analisis (kondisi), perhitungan (kalkulasi), sintesis (penggabungan) segala bentuk data dan informasi.

   1. Data *processing*, memproses dan mengolah data menjadi suatu informasi.
   2. *Information processing*, suatu aktivitas komputer yang memproses dan mengolah suatu tipe atau bentuk dari informasi dan mengubahnya menjadi tipe atau bentuk yang lain dari informasi.
   3. Multimedia System, suatu sistem komputer yang dapat memproses berbagai tipe/bentuk dari informasi secara bersamaan (simultan).

c. Menghasilkan (*Generating*)

Menghasilkan atau mengorganisasikan informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya laporan, tabel, grafik, dan sebagainya.

d. Menyimpan (*Storage*)

Merekam atau menyimpan data dan informasi dalam suatu media yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya disimpan ke *hardisk, tape, disket, compact disk* (CD), dan sebagainya.

e. Mencari kembali (*Retrival*)

Menelusuri, mendapatkan kembali informasi atau menyalin (*copy*) data dan informasi yang sudah tersimpan, misalnya mencari *supplier* yang sudah lunas, dan sebagainya.

f. Transmisi (*Transmission*)

Mengirim data dan informasi dari suatu lokasi ke lokasi lain melalui jaringan komputer. Misalnya mengirimkan data penjualan dari *user* A ke *user* lainnya, dan sebagainya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, teknologi informasi saat ini menjadi hal yang sangat penting bagi banyak organisasi karena manfaatnya telah dirasakan dapat membantu mempermudah dalam mendukung aktivitas organisasi. Teknologi informasi juga dapat mendukung proses pengelolaan informasi karena dapat meningkatkan kompleksitas tugas manajemen, mempengaruhi

ekonomi internasional (globalisasi), mempercepat waktu tanggap (response time), dan mengurangi tekanan dari pihak luar akibat adanya persaingan bisnis.

### 2.3.3 Peranan Teknologi Informasi

Menurut Kadir (2014:12), peranan teknologi informasi adalah:

a. Teknologi informasi menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomatisasi terhadap suatu tugas atau proses.
b. Teknologi memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses.
c. Teknologi informasi berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahanperubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses.

Berdasarkan penjelasan di atas teknologi informasi memberi kontribusi bagi organisasi atau perusahaan yang menerapkannya. Teknologi informasi membantu peran manajer dalam memantau aktivitas operasi yang sedang berjalan di 14 perusahaan. Selain itu juga membantu memberikan informasi penting yang dibutuhkan oleh seluruh pihak yang berkepentingan dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

### 2.3.4 Manfaat Teknologi Informasi

Teknologi saat ini seperti *online banking* sudah sangat marak penggunanya, *internet banking* bukan hanya

menguntungkan bagi bank itu sendiri. Dengan *internet banking* yang marak penggunanya saat ini, sekarang nasabah bank tidak perlu datang ke bank untuk mengambil tabungan, menabung atau sekedar mengecek saldo mereka. Berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh perbankan sekarang ini sudah dapat dimanfaatkan oleh sebagian besar nasabah karena saat ini teknologi informasi sudah dapat dinikmati oleh sebagian besar masyarakat baik dari golongan masyarakat yang berkelas atas hingga bawah. Selain kelebihan-kelebihan yang ditawarkan tersebut, kelebihan lainnya yaitu misalnya mentransfer uang ke rekening, membayar tagihan listrik, air, bahkan membeli pulsa secara *online*, bahkan jual beli pun dapat dilakukan secara *online*. Pelanggan atau nasabah dapat membeli sesuatu hanya dengan mengakses internet dan menggunakan *internet banking* dari bank masing-masing. *Internet banking* sekarang juga menawarkan kartu kredit *online*, pinjaman personal dan akun tabungan dan semua itu dilakukan secara *online*. Selain nasabah pihak bank sendiri diuntungkan, bank juga akan lebih praktis dalam melayani nasabah dalam melakukan transaksi karena jika nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan fasilitas *online banking* maka *teller* bank tidak perlu melayani nasabah secara manual. Sehingga ini memudahkan *teller* dengan jumlah nasabah yang datang langsung ke bank akan berkurang dan ini akan membuat bank mendapatkan keuntungan yang lebih. Kesimpulannya semakin banyak nasabah yang menggunakan *online banking* maka keuntungan yang didapat oleh bank akan

semakin bertambah besar. Pada akhirnya jika pihak bank mendapat keuntungan maka bisa saja bank menawarkan tingkat suku bunga yang lebih tinggi sehingga kembali dapat menguntungkan nasabah.

Menilai dari popularitas yang sekarang, *online banking* akan terus popular dan digunakan di masa yang akan datang, individual dan pelaku bisnis yang sebelumnya menolak untuk mengadopsi *online banking* sebagai alat komersial, sekarang tidak akan mempunyai banyak pilihan lagi. Kecepatan dalam mengakses *online* dapat mengalahkan metode tradisional sepenuhnya. Salah satu pengguna *online banking* di masa yang akan datang, menurut *Bank of American* harus menyediakan kesempatan untuk mengembangkan perbankan di dalam cara-cara inovatif yang mengutamakan kecenderungan kelakuan pelanggan atau nasabah, pilihan yang ada dan *tren*. Ide-ide baru yang dikembangkan harus menerapkan teknologi yang mengungkap wawasan yang mencakup skala sosial dan fisik yang luas dari interaksi dengan pelanggan secara individu menuju kepada transaksi secara global. Perlu dilakukan riset guna menemukan inovasi untuk mengubah dunia perbankan secara menyeluruh.

Beberapa manfaat sistem teknologi informasi menurut Amrul (2013) antara lain adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.

b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
h. Mempermudah dalam bertransaksi.

### 2.3.5 Teknologi Informasi dalam Dunia Perbankan

Banyak hal dalam dunia perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menjalankan aktifitasnya, dengan pemanfaatan tersebut menjadikan kegiatan ekonomi bisa berjalan dengan lancar dan sistematis. Adapun contoh peranan teknologi informasi dalam dunia perbankan menurut Tampubolon (2009) dalam Ratnaningsih (2021), adalah sebagai berikut:

a. ATM (*Automatic Teller Machine*)

   ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan Anda untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa Anda harus datang ke kantor cabang.

b. *Internet Banking*

*Internet Banking* merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, Anda sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman.

*Internet Banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada internet banking dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman karena internet banking dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan Anda akan dilengkapi dengan token (alat yang mengeluarkan angka-angka password yang selalu berganti setiap kali Anda melakukan transaksi keuangan).

c. *SMS Banking*

*SMS Banking* adalah layanan perbankan 24 jam yang Kami sediakan bagi Anda yang mobilitasnya tinggi. Anda bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis Anda.

d. *Mobile Banking*

*Mobile Banking* merupakan layanan perbankan 24 jam yang Kami sediakan bagi Anda yang mobilitasnya tinggi. Anda bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone yang terkoneksi jaringan internet.

### 2.3.6 Indikator Teknologi Informasi

Chin dan Todd (1991) dalam Maflikhah (2010:43) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan teknologi informasi. Kemanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1991) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kemanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

a. Kemanfaatan meliputi:
    1. Menjadi pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
    2. Bermanfaat (*usefull*)
    3. Menambah produktifitas (*increas productivity*)
b. Efektifitas meliputi:
    1. Mempertinggi efektifitas (*enchance effectiveness*)
    2. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve the job performance*).

Kemanfaatan dari penggunaan teknologi informasi itu sendiri dapat diketahui dari kepercayaan pengguna teknologi informasi dalam memutuskan penerimaan teknologi informasi dengan satu kepercayaan bahwa pengguna teknologi informasi tersebut dapat memberikan konstribusi positif bagi penggunanya.

## 2.4 Kualitas Layanan

### 2.4.1 Definisi Kualitas Layanan

Menurut Kotler dan Keller (2008:143) kualitas (*quality*) adalah fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk dapat memuaskan kebutuhan dengan cara

dinyatakan maupun secara tersirat. Menurut Tjiptono (2008:247) pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus terhadap upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi untuk menciptakan diferensiasi, positioning dan strategi dalam bersaing setiap organisasi, baik perusahaan jasa maupun perusahaan manufaktur (Tjiptono, 2011:162).

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2012:157), kualitas pelayanan secara sederhana adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan apakah mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Nasution (2004:114) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelangan. Menurut Zeithaml dkk (1988) dalam Laksana (2008:180), kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dengan besarnya perbedaan antara harapan dan keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Jadi kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu pihak yang diberikan kepada konsumen bersifat tidak berwujud baik dilakukan melalui interaksi secara langsung atau tidak langsung. Ataupun juga ukuran tingkat pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

### 2.4.2 Kualitas Pelayanan dalam Islam

Islam telah mengajarkan bahwa memberikan suatu layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan berikan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu :

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

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji"* (QS:2:267).

Perilaku buruknya pengusaha dalam menjalankan bisnis akan menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan, seperti yang diterangkan dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imran ayat 159 yaitu :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya"* (QS:3:159).

### 2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Christian Gronroos (2007) dalam Rolando Jacobis (2013:621) mengemukakan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan kepuasan pelayanan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
b. Spontanitas, dimana karyawan menunjukan keinginannya untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki keahlian untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang telah ditetapkan.
d. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan maupun hal yang tidak terduga, haruslah mempunyai personil yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk dapat mengatasi kondisi tersebut.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

### 2.4.4 Indikator Kualitas Layanan

Menurut Lupiyoadi (2014:217) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

a. *Tangibility* (bukti langsung)
b. *Reability* (Keandalan)
c. *Responsiveness* (ketanggapan)
d. *Assurance* (Jaminan)
e. *Empathy* (kepedulian)

Selain dimensi menurut Lupiyoadi, menurut Bahia dan Nantel (2000) juga menjelaskan bahwa untuk mengetahui skala kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan disebut dengan *Banking Service Quality* (BSQ). Konsep BSQ yaitu penggabungan konsep servis *quality* (servqual) dengan konsep *marketing mix*. Konsep BSQ memiliki 6 dimensi yaitu :

a. *Tangibles* (Bukti Langsung), dimensi yang mengacu pada tampilan layanan, dan faktor fisik lainnya yang menunjang layanan yang berkualitas seperti sarana dan prasarana.
b. *Reability* (kehandalan) dimensi ini merujuk pada sistem pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya seperti pada bidang administrasi dan pengarsipan data yang baik dan benar sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses penyampaian jasa.
c. *Access* (akses), dimensi ini mengacu pada kemampuan perusahaan dalam memberikan kemudahan untuk

جامعة الرانري
AR-RANIRY

mengakses, seperti adanya perlengkapan yang modern yang menunjang kemudahan untuk akses layanan perbankan

d. *Price* (Harga), kesepadanan biaya yang dikeluarkan nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan perbankan.
e. *Effectiveness and assurance* (keefektifan dan jaminan), ini mengacu pada kemampuan perbankan dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan dan juga aspek keamanan.
f. *Service portofolio* (portofolio jasa yang ditawarkan) mengacu pada pelaynan yang holistik yaitu kemudahan dalam transaksi serta konsisten dalam mengikuti perkembangan layanan perbankan.

Dalam penelitian ini dimensi BSQ akan ditambah tiga dimensi lagi dan dimensi ini dinamai IBSQ yaitu (Bahia dan Nantel, 2000) :

a. *Courtesy*, yaitu dimensi yang mengarah pada sikap/perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen.
b. *Communication* (komunikasi), kemauan memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan/aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
c. *Sharia compliance* (kepatuhan syariah), kemampuan perusahaan perbankan syariah dalam hal patuh terhadap hukum-hukum syariah islam.

## 2.5 Penelitian Terkait

Dalam penelitian ini penulis telah memilih beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dan hampir memiliki kesamaan pembahasan dengan skripsi yang penulis ajukan sehingga dapat mendukung penelitiannya dengan mengidentifikasikan persamaan dan perbedaan pada setiap penelitian-penelitian tersebut, antara lain:

a. Penelitian yang dilakukan oleh Dedi (2017), mengenai Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu variabel independen (*internet banking*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel (x) *internet banking* (bagian dari teknologi informasi), variabel (y) kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan dengan penulis yaitu penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang pengaruh kepuasan nasabah dari variabel pengaruh *internet banking* (teknologi informasi) saja sedangkan penulis menambahkan satu variabel lagi yaitu pengaruh kualitas layanan, kemudian perbedaan lainnya yaitu subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah yang berlokasi di kota Banda Aceh yang menggunakan jasa

perbankan syari'ah, berupa *internet banking*. Sedangkan subjek penelitian sebelumnya nasabah BRI Syariah yang menggunakan *internet banking* di kota Palembang.

b. Penelitian yang dilakukan oleh Arlita (2017), mengenai Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Kantor Cabang Makassar Somba Opu. Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu. Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel (x) *internet banking* (bagian dari teknologi informasi), kualitas layanan, variabel (y) kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan dengan penulis yaitu penelitian sebelumnya yaitu subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah yang berlokasi di kota Banda. Sedangkan subjek penelitian sebelumnya adalah nasabah BRI yang berlokasi di Somba Opu Makassar.

c. Penelitian yang dilakukan oleh Lutfiyana (2016), mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan

Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo). Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah dan kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel (x) kualitas pelayanan, variabel (y) kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan dengan penulis yaitu penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang pengaruh kepuasan nasabah dari variabel pengaruh kualitas pelayanan saja sedangkan penulis menambahkan satu variabel lagi yaitu pengaruh teknologi informasi, kemudian perbedaan lainnya yaitu subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah yang berlokasi di kota Banda Aceh. Sedangkan subjek penelitian sebelumnya adalah nasabah BRI yang berlokasi di kota Ponorogo.

d. Penelitian yang dilakukan oleh Nina (2016), mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*,

*tangibles, empathy,* dan *responsiveness*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel (x) kualitas pelayanan, variabel (y) kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan dengan penulis yaitu penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang pengaruh kepuasan nasabah dari variabel pengaruh kualitas pelayanan saja sedangkan penulis menambahkan satu variabel lagi yaitu pengaruh teknologi informasi, kemudian perbedaan lainnya yaitu subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah yang berlokasi di kota Banda Aceh. Sedangkan subjek penelitian sebelumnya adalah nasabah Bank Muammalat yang berlokasi di Tulungagung.

e. Penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2014), mengenai Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Kota Semarang. Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan kemudahan transaksi dengan menggunakan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel (x) teknologi informasi, variabel (y) kepuasan

nasabah dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan dengan penulis yaitu penelitian sebelumnya hanya meneliti tentang pengaruh kepuasan nasabah dari variabel pengaruh teknologi informasi saja sedangkan penulis menambahkan satu variabel lagi yaitu pengaruh kualitas layanan, kemudian perbedaan lainnya yaitu subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah yang berlokasi di kota Banda Aceh. Sedangkan subjek penelitian sebelumnya adalah nasabah bank yang berlokasi di kota Semarang.

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

| No. | Nama Penulis / Tahun / Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|
| 1 | Yuliana Anggraeni (2014), Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Kota Semarang. | Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan Kemudahan transaksi dengan menggunakan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. |
| 2 | Nina Indah Febriana (2016), Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. | Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy,* dan *responsiveness*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. |

**Tabel 2.1 – Lanjutan**

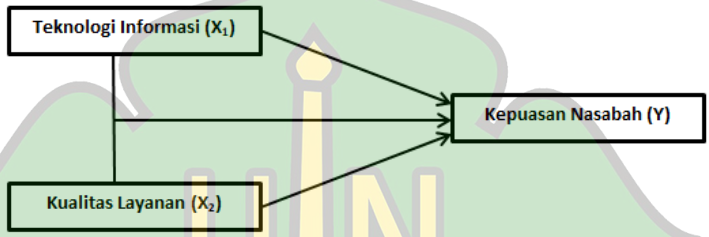
| | | |
|---|---|---|
| 3 | Lutfiana Riantika Anggraeni (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo) | Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah dan kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah. |
| 4 | Mela Arlita (2017), Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Kantor Cabang Makassar Somba Opu. | Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu (b) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu (c) teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu. |
| 5 | Dedi Hartawan (2017), Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). | Hasil yang di peroleh dari penelitian ini yaitu variabel independen (*internet banking*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). |

Sumber : Data diolah (2021)

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Dalam konteks penelitian ini, maka aspek yang diukur meliputi :

**Gambar 2. 1**
**Kerangka Pemikiran**




Sumber : Data diolah (2020)

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka akan diketahui bahwa tekologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Keterangan :

a. Variabel terikat (variabel *dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang disebut juga Y.
b. Variabel bebas (variabel *independent*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau variabel yang menjadi sebab timbulnya variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah teknologi informasi dan kualitas layanan yang disebut juga $X_1$ dan $X_2$.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

## 2.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasari pada fakta-fakta emperis yang diperoleh melalui dari pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang emperik (Sugiyono, 2017:63). Berdasarkan kajian teori yang sudah ada, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 2.7.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

Prasojo dan Riyanto (2011:4) menyatakan bahwa teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembanganya sangat pesat. Adapun beberapa upaya yang harus diberikan pihak bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas berbasis teknologi informasi seperti ATM, *Mobile Banking*, *Internet Banking, SMS Banking* dan beberapa lainnya. Bukan hanya sekedar pengadaan fasilitas, akan tetapi kinerjanya juga harus efektif dan bermanfaat. Bagi nasabah dengan adanya fasilitas teknologi informasi tersebut, dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi juga dianggap efektif karena nasabah bisa melakukan transaksi kapan saja dengan cepat serta

mengefesiensi waktu karena tidak perlu lagi ke lokasi bank. Dalam hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian Dedi (2017) menunjukkan bahwa variabel *internet banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Penelitian Anggraeni (2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan kemudahan transaksi dengan menggunakan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini adalah:

$H_1$ : Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh.

### 2.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

Menurut Tjiptono (2008:247) pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan berfokus terhadap upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Adapun beberapa upaya yang harus diberikan pihak bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari penyedia layanan perbankan. Pada industri perbankan, keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas layanan yang meliputi

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 juga merupakan hal penting yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja perusahaan dan karyawan dalam kualitas layanan berupa berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

Hasil penelitian Nina (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (dimensi CARTER yang terdiri dari *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy*, dan *responsiveness*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Lutfiyana (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah dan kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

$H_2$ : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh.

### 2.7.3 Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

Kotler (2000) dalam Arif (2012:192) mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Adapun beberapa upaya yang harus diberikan pihak bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan layanan teknologi informasi dan kualitas pelayanan dari pihak bank serta dari seluruh karyawan nya.

Arlita (2017) menemukan bahwa kualitas teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

$H_3$ : Teknologi informasi dan Kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh.

# BAB III
# METODE PENELITIAN

## 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Muhammad (2013:98) penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel yang diteliti. Penelitian ini bersifat statistik yaitu mengukur instrumen penelitian berdasarkan angka-angka yang dapat dianalisis. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Menurut Narbuko dan Abu (2013:48) tujuan dari penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat. Adapun tujuan dan arah pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sudjana (2007:64) pendekatan deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala atau peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang, dengan kata lain penelitian deskriptif mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan. Jadi penelitian ini akan dilakukan untuk melihat sebesar apa pengaruh dari teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

## 3.2 Data dan Teknik Pemerolehannya

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri langsung dari objeknya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuisioner di lokasi penelitian.

### 3.2.1 Populasi

Menurut Arikunto (1998:117) populasi adalah sekelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh dari tahun 2009 sampai September 2020 yang berjumlah 86.343 nasabah.

### 3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2007:91) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2001:57). Penentuan besarnya jumlah sampel dicari dengan menggunakan metode slovin (Umar, 2007:78) yang menentukan sampel dari suatu populasi dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \qquad (3.1)$$

$$n = \frac{86.343}{1 + 86.343 \cdot (0{,}1)^2} = 98{,}85 = 100$$

Keterangan :
n = Ukuran sampel
N = Ukuran Populasi
e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerin atau diinginkan yaitu 10%.

## 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yang berlokasi di Jalan Tengku Haji Muhammad Daud Beureueh Nomor 33C, Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh.

## 3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau suatu obyek dengan obyek yang lain (Sugiyono, 2014: 58).

### 3.4.1 Variabel Dependen

Variabel dependen (terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan

nasabah (Y). Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan atau nasabah akan tidak puas. Bila sebaliknya kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan, nasabah akan menjadi puas. Sedangkan bila kinerja melebihi apa yang sudah diharapkan oleh nasabah, maka nasabah akan sangat puas (Arif, 2010: 193).

Untuk mengukur variabel kepuasan nasabah peneliti menggunakan dimensi yang diadopsi dari Hawkins dan Lonney dalam (Tjiptono, 2008:101) sebagai berikut:

a. Kesesuaian Harapan
b. Minat Berkunjung Kembali
c. Kesediaan Merekomendasi

Ringkasan variabel dependen (Y) dapat dilihat pada Tabel 3.1

**Tabel 3. 1**
**Variabel dependen (Y)**

| Variabel | Indikator | Pernyataan Item | Skala |
|---|---|---|---|
| | | **Variabel Terikat** | |
| Kepuasan Nasabah (Y), (Tjiptono, 2008) | Kesesuaian Harapan | Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. | *Likert* |
| | | Produk yang ditawarkan bank memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi bank. | |
| | Minat Berkunjung Kembali | Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. | |
| | | Berminat berkunjung kembali karena puas menggunakan jasa dan produk bank. | |

**Tabel 3. 1 - Lanjutan**

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Kesediaan Merekomendasi | Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan fasilitas *e-banking* (ATM, *mobile banking*, *internet banking*, *SMS banking*) yang ditawarkan karena kemudahan dalam melakukan transaksi. | |
| | | Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunkanan produk atau jasa yang ditawarkan karena kualitas pelayanan yang di berikan baik. | |

Sumber : Data diolah (2021)

### 3.4.2 Variabel Indenpenden

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah teknologi informasi ($X_1$) dan kualitas pelayanan ($X_2$).

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Uno, 2011:57).

Untuk mengukur variabel teknologi informasi peneliti menggunakan dimensi yang diadopsi dari Chin dan Todd (1991) dalam (Maflikhah, 2010:43) sebagai berikut:

a. Kemanfaatan
b. Efektiftas

Ringkasan variabel indenpenden ($X_1$) dapat dilihat pada Tabel 3.2

**Tabel 3. 2**
**Variabel indenpenden (X1)**

| Variabel | Indikator | Pernyataan Item | Skala |
|---|---|---|---|
| **Variabel Bebas** | | | |
| Teknologi Informasi ($X_1$), (Maflikhah, 2010) | Kemanfaatan | Teknologi *e-banking* (ATM, *mobile banking, internet banking, SMS banking*) dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya. | *Likert* |
| | | Menggunakan teknologi *e-banking* (ATM, *mobile banking, internet banking, SMS banking*) dapat mengefisiensi waktu nasabah karena tidak perlu pergi ke lokasi bank. | |
| | Efektifitas | Transaksi dengan menggunakan teknologi *e-banking* (ATM, *mobile banking, internet banking, SMS banking*) dapat dilakukan kapan saja. | |
| | | Transaksi dengan menggunakan teknologi *e-banking* (ATM, *mobile banking, internet banking, SMS banking*) dapat dilakukan dengan cepat. | |

Sumber : Data diolah (2021)

Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas pelayanan yang diterima nasabah.

Untuk mengukur variabel kepuasan nasabah peneliti menggunakan dimensi yang diadopsi dari Parasuraman dkk (1988) dalam Lupiyoadi (2008:181) sebagai berikut:

a. Berwujud
b. Kehandalan
c. Ketanggapan
d. Jaminan dan Kepastian
e. Empati

Ringkasan variabel indenpenden ($X_2$) dapat dilihat pada Tabel 3.3

**Tabel 3. 3**
**Variabel indenpenden (X2)**

| Variabel | Indikator | Pernyataan Item | Skala |
|---|---|---|---|
| **Variabel Terikat** | | | |
| Kualitas Layanan ($X_2$), (Lupiyoadi, 2008) | Berwujud | Bank menyediakan ruang tunggu dan ruang layanan yang bersih dan nyaman | *Likert* |
| | | Karyawan BNI Syariah berpenampilan rapi dan sopan | |
| | Kehandalan | Karyawan BNI Syariah paham tentang produk yang ada pada bank BNI syariah | |
| | | Karyawan tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan. | |
| | Ketanggapan | Karyawan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. | |
| | | Karyawan selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/jelas. | |
| | Jaminan dan Kepastian | Karyawan teliti saat melayani nasabah sehingga menumbuhkan kepercayaan dalam diri nasabah untuk melakukan transaksi. | |
| | | Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan. | |
| | Empati | Karyawan selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan. | |
| | | Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah. | |

Sumber : Data diolah (2020)

## 3.5 Jenis Data dan Sumber Data

### 3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung di lapangan yang dilakukan oleh penulis atau orang yang

melakukan penelitian (Umar, 2008:42). Dalam penelitian ini, data yang penulis peroleh langsung dari responden melalui kuisioner.

### 3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan diperoleh oleh peneliti atau orang yang memerlukan melalui sumber-sumber yang telah ada (Amrin, 2017:65). Dalam penelitian ini penulis membutuhkan data-data berupa dari literatur-literatur kepustakaan, seperti skripsi, jurnal, artikel, buku, dan dokumen yang bersangkutan dengan penelitian yang dilakukan. Data ini penulis gunakan sebagai data pelengkap dari data primer.

## 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2017:223). Agar memperoleh data yang dapat diuji kebenarannya, lengkap dan relevan, maka dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah kuesioner.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaann atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:225). Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh.

## 3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah alat ukur yang digunakan untuk menkuantifikasikan informasi yang telah diberikan oleh responden dalam kuesioner (Noor, 2013:125). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah teknik pengukuran sikap dengan mengidentifikasikan tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan subjek penelitian (Noor, 2013:128)

**Tabel 3. 4**
**Skala pengukuran**

| Skala Pengukuran | Keterangan |
|---|---|
| 5 | Sangat Setuju |
| 4 | Setuju |
| 3 | Netral |
| 2 | Tidak Setuju |
| 1 | Sangat Tidak Setuju |

Sumber : Noor (2013)

## 3.8 Metode Analisis Data

Menurut Emzir (2012:85) analisis data adalah suatu pekerjaan yang melibatkan data, penyusunan dan melakukan pemecahan data ke dalam unit-unit yang dapat ditangani penyimpulannya, pencarian pola-pola, penemuan apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari, serta pembuatan keputusan apa yang akan peneliti katakan kepada orang lain.

### 3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengukuran yang menunjukan tingkat kebenaran ukuran suatu instrumen yang diteliti. Instrumen dapat diukur jika konsep tersebut memiliki tingkat validitas yang tinggi (Emzir, 2012:86). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai $r_{hitung}$ dengan $r_{tabel}$ untuk degree of freedom (df) = n-2 dimana n adalah jumlah sampel. Apabila $r_{hitung}$ lebih besar dari pada $r_{tabel}$ maka data dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengukuran suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Keandalan suatu instrumen menunjukan hasil pengukuran dari suatu isntrumen yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran *(error file)*, sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik *(point)* dalam instrumen (Emzir, 2012:87). Suatu kuesioner dikatakan reliabilitas jika jawaban seseorang terhadap pernyataan menghasilkan jawaban yang sama dari waktu ke waktu.

### 3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi. Sebelum melakukan analisis regresi

dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dipakai dalam statistik paraametrik. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas yaitu: uji Kolmogorov-Smirnov yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi berdistribusi normal (Emzir, 2012). Pengujian normalitas data pada penelitian menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan > 0,05 maka data tersebut berditribusi normal
2. Jika nilai signifikan < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas terjadi akibat adanya kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih dan sama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model, untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor* (*VIF*) tidak lebih dari 10 maka model terbatas dari uji multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedatisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual 1 pengamat ke pengamat yang lain. Jika varian dari residual 1 pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran.

## 3.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang digunakan untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel. Regresi berganda sering kali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis yang mengakibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas (Sugiyono, 2017:120). Model persamaan regresi linier berganda sebaagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad (3.2)$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

a = kostanta (nilai Y apabila X=0)

b = koefisien regresi

X = nilai variabel independen

e = Error

### 3.10 Uji Hipotesis

#### 3.10.1 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Jika F hitung > F tabel, $H_0$ ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen (lebih dari dua) secara bersama-sama terhadap veriabel dependen (Ghozali, 2013: 108).

#### 3.10.2 Uji T

Uji T digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji T digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial masing-masing variabel dalam penelitian (Ghozali, 2013: 107).

### 3.11 Analisis Koefisien Determinasi (R2)

Analisis koefisien determinasi adalah analisis untuk mengatahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013: 110).

Rumus:

$R^2 = r^2 \times 100\ \%$ (3.3)

Keterangan :
$R^2$ = koefisien determinasi
r = koefisien korelasi

# BAB IV
# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian

### 4.1.1 BNI Syariah di Aceh

PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh merupakan kantor cabang yang ke 25 didirikan di Indonesia. PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh secara resmi mulai beroperasi pada 23 April 2009 yang beralamat pada jalan Tgk. H. Muhammad Daud Bereueh No.33 C. PT. BNI Syariah kantor cabang Banda Aceh juga menerapkan budaya kerja insan untuk menjadikan motivasi bagi karyawan PT. BNI Syariah dalam bekerja. Budaya kerja PT. BNI Syariah cabang Banda Aceh yaitu:

a. Amanah, yang meliputi : jujur dan menepati janji, bertanggung jawab, bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik, bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah, melakukan pelayanan kepada nasabah melebihi harapan nasabah.
b. Jamaah, yang meliputi : peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konsumtif, membangun sinergi secara professional, membagi pengetahuan yang bermanfaat, memahami keterkaitan proses kerja, memperkuat kepemimpinan yang efektif.

BNI Syariah Cabang Banda Aceh memiliki beberapa bidang dalam melakukan pengoperasian kegiatan usahanya sehari-hari yaitu:

a. Bagian Pelayanan (Teller, Customers Service dan Security)
b. Bagian Sales dan funding
c. Bagian umum
d. Bagian Financimg
e. Bagian processing

### 4.1.2 Produk dan Jasa BNI Syariah

Adapun produk dan jasa bank BNI Syariah, yaitu :

a. Produk Pendanaan

Produk pendanaan yang dikeluarkan oleh BNI Syariah di antaranya adalah sebagai berkut :

1. BNI Giro iB Hasanah
2. BNI Deposito iB Hasanah
3. BNI Tabungan iB Hasanah

Produk pendanaan Tabungan Ib Hasanah terbagi menjadi beberapa produk yaitu:

1. BNI Dollar iB hasanah
2. BNI Simpel iB hasanah
3. BNI Baitullah iB hasanah
4. BNI Prima iB hasanah
5. BNI Tunas iB hasanah
6. BNI Bisnis iB hasanah
7. BNI iB hasanah
8. BNI Tappenas iB Hasanah
9. BNI TabunganKu iB Hasanah.

b. Produk Pembiayaan

1. Pembiayaan Konsumer

   Produk pembiyaan consumer yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah produk yang bertujua untuk menyalurkan dana kepada nasabah dalam bentuk pembiyaan untuk kegiatan konsumtif. Produk pembiayaan consumer ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu BNI Griya iB Hasanah, BNI Oto iB Hasanah, BNI Multiguna iB Hasanah, BNI Emas iB Hasanah, BNI CCF iB Hasanah, dan BNI Fleksi Umroh iB Hasanah.

2. Pembiyaan Mikro

   Produk pembiayaan mikro yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah produk yang bertujuan untuk menyalurkan dana kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan yang bertujuan untuk kegiatan mikro. Produk pembiayaan mikro ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu : BNI Rahn Mikro, Mikro 2 iB Hasanah, dan Mikro 3 iB Hasanah.

3. Pembiayaan Korporasi

   Produk pembiayaan korporasi yang dikeluakan oleh BNI Syariah adalah produk yang bertujuan untuk menyalurkan dana kepada nasabah yang bertujuan untuk pembiayaan berskala besar yang lebih difokuskan kepada perusahaan. Produk pembiayaan korporasi ini terbagi menjadi beberapa bagian yaitu: BNI Syariah Multifinance, BNI Syariah linkage, BNI Syariah Kopkar/Kopeg, BNI Syariah Usaha

AR-RANIRY

Besar, BNI Syariah Valas, BNI Syariah Ekspor, BNI Syariah onshore, BNI Syariah Sindikasi.

4. Pembiayaan Usaha Kecil Menengah

   Produk pembiayaan usaha kecil menengah yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah produk yang betujuan untuk menyalurkan dana kepada nasabah untuk kegiatan pembiayaan kegiatan usaha kecil menengah. Produk pembiayaan usaha kecil menengah ini terbagi menjadi BNI Syariah Wirausaha, BNI Syariah valas, BNI Syariah Kopkar/Kopeg, BNI Syariah Usaha kecil, BNI Syariah Dealer iB Hasanah, BNI Syariah Linkage.

c. Bank Notes

Produk jasa yang dikeluarkan oleh BNI Syariah adalah Bank notes. Bank notes adalah uang kertas asing yang merupakan alat pembayaran yang sah di Negara Penerbit, namun merupakan "barang dagangan" di negara lain (termasuk Indonesia).

d. Kartu iB Hasanah

Kartu iB Hasanah merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap,adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga yang diterima di seluruh tempat bertanda *MasterCard* dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia yang diterbitkan oleh BNI Syariah dengan akad sebagai berikut :

1. Akad Kafalah

   BNI Syariah adalah penjamin bagi pemegang iB hasanah *card* timbul dari transaksi antara pemegang iB hasanah *card* dengan *Merchant*, dan atau penarikan tunai

2. Akad Qardh

   BNI Syariah adalah pemberi pinjaman kepada pemegang iB hasanah *card* atas seluruh transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu dan transaksi pinjaman dana.

3. Akad Ijarah

   BNI Syariah adalah penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang iB hasanah *card*. atas ijarah ini, pemegang iB hasanah card dikenakan *annual membership fee* (bnisyariah.co.id).

## 4.2 Karakteristik Responden Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Adapun karakteristik responden berdasakan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4. 1**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Responden Penelitian | (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 48 | 48% |
| 2 | Perempuan | 52 | 52% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan pada Tabel 4.1 diketahui bahwa jumlah laki-laki yang menjadi responden penelitian ini adalah 48 orang atau sebesar 48% sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 52 orang atau sama dengan 52%. Ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah perempuan.

### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4. 2**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| No | Usia (tahun) | Responden Penelitian | (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | 17-27 | 83 | 83% |
| 2 | 28-38 | 12 | 12% |
| 3 | 39-49 | 4 | 4% |
| 4 | 50-60 | 1 | 1% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan pada Tabel 4.2 diketahui bahwa usia dari responden terbesar adalah yang berusia 17-27 tahun, yaitu sebanyak 83 orang, atau sama dengan 83%. Sedangkan yang terkecil adalah yang berusia 50-60 tahun, yaitu 1 orang atau sama dengan 1% dari total responden.

### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4. 3**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| No | Tingkat Pendidikan | Responden Penelitian | (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | SMP/MTs | 1 | 1% |
| 2 | SMA/MA | 41 | 41% |
| 3 | D3/S1/S2/S3 | 58 | 58% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan pada Tabel 4.3 diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan terakir SMP/MTs sebanyak 1 orang (1%), SMA/MA sebanyak 41 orang (41%), dan D3/S1/S2/S3 sebanyak 58 orang (58%). Tingkat pendidikan yang ditempuh seseorang menunjukkan tingkat pengetahuan dan wawasan yang dimiliki, yang akan berpengaruh pada kemampuan analisis terhadap suatu permasalahan seperti kualitas teknologi informasi dan kualitas layanan yang diberikan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh.

### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4. 4**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| No | Pekerjaan | Responden Penelitian | (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Pelajar/Mahasiswa | 65 | 65% |
| 2 | Wiraswasta | 25 | 25% |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

**Tabel 4.4 - Lanjutan**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 3 | PNS/Guru/Polri | 10 | 10% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan pada Tabel 4.4 diketahui bahwa pekerjaan terbanyak yang dimiliki oleh responden adalah pekerjaan mahasiswa sebanyak 65 orang (65%), kemudian di susul oleh responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 25 orang (25%), sementara responden dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 10 orang (10%). Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pekerjaan nasabah BNI Syariah Cabang Kota Banda Aceh di dominasi oleh mahasiswa.

### 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

**Tabel 4. 5**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

| No | Lama Menjadi Nasabah (tahun) | Responden Penelitian | (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | 0-1 | 41 | 41% |
| 2 | 2-5 | 40 | 40% |
| 3 | >5 | 19 | 19% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan pada Tabel 4.5 diketahui bahwa jumlah responden yang paling lama menjadi nasabah adalah >5 tahun sebanyak 19 orang (19%) kemudian 2-5 tahun sebanyak 40 orang (40%) dan 0-1 tahun sebanyak 41 orang (41%). Sebagian besar

responden adalah nasabah yang baru, karena mereka baru sekitar ≤ 5 tahun (81%) menjadi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh mengalami kemajuan beberapa tahun terakhir ini.

## 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

### 4.3.1 Deskripi Variabel Teknologi Informasi

Deskripsi penelitian terhadap variabel teknologi informasi terdiri dari 4 item pernyataan. Hasil skor jawaban responden dari variabel teknologi informasi akan dijabarkan melalui tabel berikut :

**Tabel 4. 6**
**Penilaian Responden Terhadap**
**Variabel Teknologi Informasi**

| X1 | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | 51 | 51 | 44 | 44 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 2 | 67 | 67 | 29 | 29 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 3 | 65 | 65 | 31 | 31 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 4 | 49 | 49 | 38 | 38 | 12 | 12 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.6 penilaian responden terhadap variabel teknologi informasi, diketahui frekuensi tertinggi untuk opsi Sangat Setuju (SS) sebesar 67 atau 67% terdapat pada item 2 karena dengan menggunakan teknologi informasi dapat mengefisiensi waktu sehingga nasabah tidak perlu pergi ke lokasi

bank. Untuk frekuensi tertinggi opsi Setuju (S) sebesar 44 atau 44% terdapat pada item 1 karena dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Untuk frekuensi tertinggi opsi Netral (N) sebesar 12 atau 12% terdapat pada item 4 karena dengan menggunakan teknologi informasi nasabah dapat melakukan transaksi dengan cepat. Untuk frekuensi tertinggi opsi Tidak Setuju (TS) memiliki frekuensi 0 atau 0% karena nasabah tidak menyetujui keempat item. Kemudian untuk frekuensi tertinggi opsi Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 1 atau 1% terdapat pada item 4 karena beberapa nasabah menilai bahwa gangguan jaringan atau beberapa gangguan lainnya dapat menyebabkan transaksi menggunakan teknologi informasi tidak dapat dilakukan dengan cepat.

### 4.3.2 Deskripi Variabel Kualitas Layanan

Deskripsi penelitian terhadap variabel kualitas layanan terdiri dari 10 item pernyataan. Hasil skor jawaban responden dari variabel kualitas layanan akan dijabarkan melalui tabel berikut :

**Tabel 4. 7**
**Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan**

| X2 | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | 40 | 40 | 54 | 54 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 2 | 46 | 46 | 48 | 48 | 5 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 |
| 3 | 34 | 34 | 49 | 49 | 17 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 4 | 23 | 23 | 34 | 34 | 33 | 33 | 9 | 9 | 1 | 1 | 100 |

**Tabel 4.7 - Lanjutan**

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 25 | 25 | 56 | 56 | 18 | 18 | 1 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 6 | 27 | 27 | 51 | 51 | 22 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 7 | 31 | 31 | 54 | 54 | 13 | 13 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100 |
| 8 | 28 | 28 | 62 | 62 | 8 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 100 |
| 9 | 25 | 25 | 46 | 46 | 27 | 27 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100 |
| 10 | 27 | 27 | 59 | 59 | 14 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.7 penilaian responden terhadap variabel kualitas layanan, diketahui frekuensi tertinggi untuk opsi Sangat Setuju (SS) sebesar 46 atau 46% terdapat pada item 2 karena karyawan melayani nasabah dengan pakaian yang sopan dan rapi. Untuk frekuensi tertinggi opsi Setuju (S) sebesar 62 atau 62% terdapat pada item 8 karena karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan. Untuk frekuensi tertinggi opsi Netral (N) sebesar 33 atau 33% terdapat pada item 4 karena beberapa nasabah menilai karyawan melakukan kesalahan dalam pelayanan. Untuk frekuensi tertinggi opsi Tidak Setuju (TS) sebesar 9 atau 9% terdapat pada item 4 karena beberapa nasabah menilai bahwa karyawan melakukan kesalahan dalam pelayanan. Kemudian untuk frekuensi tertinggi opsi Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 1 atau 1% terdapat pada item 2, 4 dan 8 karena beberapa nasabah menilai bahwa karyawan melayani nasabah dengan tidak berpakaian yang sopan dan rapi, beberapa nasabah menilai bahwa karyawan melakukan kesalahan dalam pelayanan

dan beberapa nasabah menilai bahwa karyawan tidak memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan.

### 4.3.3 Deskripi Variabel Kepuasan Nasabah

Deskripsi penelitian terhadap variabel kepuasan nasabah terdiri dari 6 item pernyataan. Hasil skor jawaban responden dari variabel kepuasan nasabah akan dijabarkan melalui tabel berikut :

**Tabel 4. 8**
**Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah**

| Y | SS | | S | | N | | TS | | STS | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pernyataan | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | 17 | 17 | 57 | 57 | 25 | 25 | 1 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 2 | 19 | 19 | 62 | 62 | 19 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |
| 3 | 21 | 21 | 63 | 63 | 15 | 15 | 1 | 1 | 0 | 0 | 100 |
| 4 | 21 | 21 | 56 | 56 | 20 | 20 | 3 | 3 | 0 | 0 | 100 |
| 5 | 36 | 36 | 54 | 54 | 8 | 8 | 2 | 2 | 0 | 0 | 100 |
| 6 | 27 | 27 | 51 | 51 | 22 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.8 penilaian responden terhadap variabel kepuasan nasabah, diketahui frekuensi tertinggi untuk opsi Sangat Setuju (SS) sebesar 36 atau 36% terdapat pada item 5 karena nasabah akan menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan fasilitas e-banking (ATM, *mobile banking*, *internet banking*, *SMS banking*) karena memudahkan dalam melakukan transaksi. Untuk frekuensi tertinggi opsi Setuju (S) sebesar 63 atau

63% terdapat pada item 3 karena nasabah berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. Untuk frekuensi tertinggi opsi Netral (N) sebesar 25 atau 25% terdapat pada item 1 karena fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. Untuk frekuensi tertinggi opsi Tidak Setuju (TS) sebesar 3 atau 3% terdapat pada item 4 karena nasabah tidak berminat berkunjung kembali karena tidak puas menggunakan jasa dan produk bank.

## 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum data diolah lebih lanjut, harus dilakukan uji validitas dan reabilitas. Karena kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini harus diuji validitas dan reabilitasnya. Uji dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari kuesioner.

### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika suatu pernyataan atau pernyataan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:45).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r $_{hitung}$ dengan r $_{tabel.}$ Sedangkan nilai r $_{hitung}$ dapat dilihat dalam *Corrected Item Total Correlation* pada output program SPSS. Kemudian untuk pengambilan keputusan Jika r $_{hitung}$ > r $_{tabel}$ maka

butir atau variabel yang diteliti adalah valid. Hasil uji validitas selengkapnnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 9**
**Hasil Uji Validitas Variabel**
**Teknologi Informasi (X1)**

| Pernyataan X1 | r hitung | r tabel (n=100) | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1 | 0,756 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,827 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,848 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,827 | 0,195 | Valid |

Sumber : Data diolah (2021)

**Tabel 4. 10**
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)**

| Pernyataan X2 | r hitung | r tabel (n=100) | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1 | 0,734 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,767 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,794 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,717 | 0,195 | Valid |
| 5 | 0,851 | 0,195 | Valid |
| 6 | 0,821 | 0,195 | Valid |
| 7 | 0,860 | 0,195 | Valid |
| 8 | 0,819 | 0,195 | Valid |
| 9 | 0,794 | 0,195 | Valid |
| 10 | 0,814 | 0,195 | Valid |

Sumber : Data diolah (2021)

**Tabel 4. 11**
**Hasil Uji Validitas Variabel**
**Kepuasan Nasabah (Y)**

| Pernyataan X2 | r hitung | r tabel (n=100) | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1 | 0,780 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,801 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0,843 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0,873 | 0,195 | Valid |
| 5 | 0,813 | 0,195 | Valid |
| 6 | 0,863 | 0,195 | Valid |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan tabel-tabel diatas dapat dijelaskan bahwa setiap pernyataan dalam instrument kuesioner dapat dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r hitung dengan r tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai r hitung setiap komponen pernyataan lebih besar dari pada r tabelnya. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid dan dapat diuji ke dalam uji reliabilitas.

### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk dapat mengetahui seberapa besar derajat ketepatan dan keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran pada kuesioner penelitian. Suatu instrumen yang dianggap reliabel apabila nilai cronbach alpha mendekati angka satu atau melebihi angka 0,6 maka dapat ditarik kesimpulan

bahwa instrumen tersebut reliabel, maka sebaliknya jika suatu instrumen yang diuji menghasilkan angka *cronbach alpha* lebih kecil dari angka 0,6 maka instrumen tersebut tidak reliabel. Dimana hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4. 12**
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel | Item Pernyataan | Minimal Cronbach Alpha | Cronbach Alpha | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| X1 | 4 | 0,6 | 0,822 | Reliabel |
| X2 | 10 | 0,6 | 0,932 | Reliabel |
| Y | 6 | 0,6 | 0,907 | Reliabel |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.12, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *Cronbach's Alpha*, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* setiap komponen pernyataan lebih besar dari pada 0,6.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

## 4.5 Uji Asumsi Klasik

### 4.5.1 Uji Normalitas

Salah satu uji persyaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis parametric yaitu uji normalitas data populasi. Dalam penelitian ini akan menggunakan dua jenis uji normalitas yaitu dengan cara kolmogorv smirnov dan menggunakan metode P-

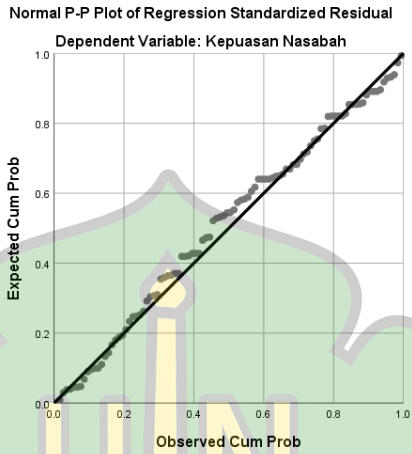
Plot. Hal ini ditegaskan bahwa suatu penelitian yang melakukan uji-t atau uji-f menuntut suatu asumsi yang harus diuji, yaitu populasi harus berdistribusi normal. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan plot regresi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi dan normal atau mendekati normal. Kriteria pengujiannya adalah :

1. Apabila angka signifikansi > 0.05 maka data memiliki distribusi normal.
2. Apabila angka signifikansi < 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

a. Pendekatan grafik metode P-Plot

Salah satu metode uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji normality plot dengan melihat grafik P-plot. Cara melihat ia berdistribusi normal dengan normal P-Plot adalah dengan penyebaran yang terjadi di garis diagonal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tampilan grafik histogram, distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau condong ke kanan sehingga data dengan pola seperti ini memiliki distribusi normal (Yosiana, 2018). Hasil uji normalitas yang dilakukan ditunjukkan oleh Gambar 4.1.

**Gambar 4. 1**
**Hasil Uji Normalitas p-plot**




Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Gambar 4.1, maka dapat dijelaskan bahwa data terdistribusi dengan merata di sepanjang garis diagonal dan pada grafik normal probability plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Hal ini menunjukan bahwa data yang dipergunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dipergunakan.

b. Uji normalitas dengan metode kolmogorv smirnov

Untuk dapat memastikan apakah data di sepanjang garis diagonal dapat berdistribusi dengan normal, maka pada penelitian ini akan dilakukan uji kolmogorv smirnov (1 sample KS) dengan melihat data residualnya apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat pada Tabel 4.13.

**Tabel 4. 13**
**Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|---|---|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.22352586 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .072 |
| | Positive | .042 |
| | Negative | -.072 |
| Test Statistic | | .072 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200[c,d] |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasakan Tabel 4.13, maka dapat dijelaskan bahwa nilai nilai Asymp.Sig. (2-tailed) lebih besar dari pada nilai signifikansi 0,05. nilai Asymp.Sig. (2-tailed) yang diperoleh yaitu 0,200 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas, jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Dalam penelitian ini teknik untuk menguji ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Varian Inflation*

*Factor*). Apabila nilai *tolerance* mendekati 1, serta nilai VIF disekitar angka 1 serta tidak lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolineritas antara variabel bebas dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai *tolerance* lebih dari 1 dan nilai VIF lebih dari 1, maka terjadi gangguan multikolonieritas pada penelitian tersebut (Ghozali, 2013:105). Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan *Tolerance*, untuk lebih jelas dapat dilihat dalam
tabel berikut:

**Tabel 4. 14**
**Hasil Uji multikolinieritas**

| Coefficients[a] | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | T | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 4.217 | 2.121 | | 1.988 | .050 | | |
| | Teknologi Informasi | .304 | .133 | .189 | 2.292 | .024 | .704 | 1.421 |
| | Kualitas Layanan | .353 | .048 | .612 | 7.423 | .000 | .704 | 1.421 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | | | |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas nilai *tolerance* semua variabel bebas (Teknologi Informasi: 0,704, Kualitas Layanan: 0,704) 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: 1,421, Kualitas Layanan: 1,421). Maka dapat disimpulkan tidak

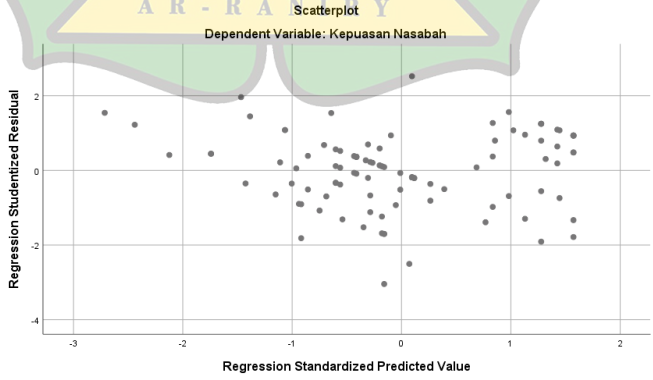
terdapat gejala multikoleniaritas antar variabel bebas dalam penelitian ini.

### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara menguji asumsi heteroskedastisitas dapat dilihat dengan grafik *scatterplot* atau dengan uji *glejser*. Uji hetroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* melihat jika penyebaran data pada grafik teratur dan membentuk pola tertentu, maka menjadi masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya jika penyebaran data pada grafik tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heteroskedestisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*, di mana hasilnya sebagai berikut:

**Gambar 4. 2**

**Hasil Uji Scatterplot**




Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Gambar 4.2 menunjukkan bahwa penyebaran data pada grafik *scatterplot* tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas. Sehingga model regresi layak digunakan untuk menganalisis hubungan produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, bukti fisik, kepatuhan syariah terhadap minat nasabah.

Sedangkan uji hetroskedatisitas dengan menggunakan uji *glejser* adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan digunakan uji t atau dilihat dari nilai signifikan, dengan nilai signifikannya di atas tingkat kepercayaan 0,05 atau 5%. Hipotesis yang diajukan adalah:

$H_0$ : Data tidak terjadi heteroskedastisitas

$H_1$ : Data terjadi heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *uji glejser*, di mana hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4. 15**
**Hasil Uji Glejser**

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2.538 | 2 | 1.269 | .705 | .497[b] |
| | Residual | 174.632 | 97 | 1.800 | | |
| | Total | 177.170 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: Abs_Res | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Teknologi Informasi | | | | | | |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.15, maka diperoleh nilai absolut residual variabel independen lebih besar dari 0,05 yaitu 0,497, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada penelitian ini.

## 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:120), 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 dan kualitas layanan. Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah. Model regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 16**
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.217 | 2.121 | | 1.988 | .050 |
| | Teknologi Informasi | .304 | .133 | .189 | 2.292 | .024 |
| | Kualitas Layanan | .353 | .048 | .612 | 7.423 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.16, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y= 4{,}217 + 0{,}304X_1 + 0{,}353X_2 + e \qquad (4.1)$$

Berdasarkan persamaan yang dihasilkan melalui analisis regresi liniear berganda adalah sebagai berikut:

a. Nilai konstanta adalah 4,217, artinya jika tidak terjadi perubahan variabel teknologi informasi dan kualitas layanan (nilai X1 dan X2 adalah 0) maka kepuasan nasabah pada BNIS ada sebesar 4,217 satuan.
b. Nilai koefisien variabel teknologi informasi adalah 0,304, artinya jika variabel teknologi informasi (X1) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel kualitas layanan (X2) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan nasabah padan BNIS meningkat sebesar 0,304 satuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi berkontribusi positif bagi kepuasan nasabah, sehingga semakin komplit teknologi informasi yang disediakan di BNIS, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan yang nasabah rasakan.
c. Nilai koefisien variabel kualitas layanan adalah 0,353, artinya jika variabel kualitas layanan (X2) meningkat sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel teknologi informasi (X1) dan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan nasabah padan BNIS meningkat sebesar 0,353

satuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berkontribusi positif bagi kepuasan nasabah, sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan di BNIS, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan yang nasabah rasakan.

## 4.7 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini sesudah dilakukan pengukuran variabel, selanjutnya dilakukan pengujian untuk setiap hipotesis. Untuk menentukan menerima atau menolak hipotesis yang diajukan, maka dilakukan uji t dan uji f untuk melihat pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dilakukan dengan membandingkan nilai $t_{tabel}$ dan $t_{hitung}$ dengan tingkat signifikan 5%.

### 4.7.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung pada hasil perhitungan koefisien regresi melalui SPSS pada bagian *Unstandardized Coefficients* dengan membandingkan *Unstandardized Coefficients B* dengan *Standars error of estimate* sehingga akan didapatkan hasil yang dinamakan t hitung (Ghozali, 2013: 107). Sedangkan t tabel bisa dihitung dengan menggunakan α = 0,05, karena digunakan pengujian dua arah maka nilai α dibagi dua (α/2) sehingga nilai α = 0,025. Untuk

melihat t tabel yaitu n-k-1. Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikasi < (0,05 atau 5%), maka $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikasi > (0,05 atau 5%), maka $H_0$ diterima dan $H_a$ ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Rumus :

$t_{tabel} = t\ (\alpha/2;\ n\text{-}k\text{-}1)$ (4.2)

$t_{tabel} = t\ (0{,}05/2;\ 100\text{-}2\text{-}1)$

$t_{tabel} = t\ (0{,}025;\ 97)$

$t_{tabel} = t\ (1{,}98472)$

**Tabel 4. 17**
**Uji T (Parsial)**

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.217 | 2.121 | | 1.988 | .050 |
| | Teknologi Informasi | .304 | .133 | .189 | 2.292 | .024 |
| | Kualitas Layanan | .353 | .048 | .612 | 7.423 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat dijelaskan bahwa:

a. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah ($H_1$)

   Uji statistik secara parsial pada tabel di atas, dapat diketahui variabel teknologi informasi ($X_1$) memperoleh nilai $t_{hitung}$ sebesar 2,292 dan $t_{tabel}$ sebesar 1,984, sehingga $t_{hitung}$ lebih besar dari $t_{tabel}$ (2,292 > 1,984) dengan nilai signifikannya sebesar 0,024, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,024 < 0,05). Maka $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima, artinya bahwa variabel teknologi informasi ($X_1$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

b. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah ($H_2$)

   Uji statistik secara parsial pada tabel di atas, dapat diketahui variabel kualitas layanan ($X_2$) memperoleh nilai $t_{hitung}$ sebesar 7,423 dan $t_{tabel}$ sebesar 1,984, sehingga $t_{hitung}$ lebih besar dari $t_{tabel}$ (7,423 > 1,984) dengan nilai signifikannya sebesar 0,000, nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Maka $H_0$ ditolak dan $H_2$ diterima, artinya bahwa variabel kualitas layanan ($X_2$) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

### 4.7.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama

(simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013:108). Cara untuk mengetahuinya yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel sebagai berikut:

1. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan tingkat signifikasi < (0,05 atau 5%), maka $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan tingkat signifikasi > (0,05 atau 5%), maka $H_0$ diterima dan $H_a$ ditolak, artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Rumus :

$f_{tabel} = f\ (k; n-k)$ (4.3)

$f_{tabel} = f\ (2; 100-3)$

$f_{tabel} = f\ (2; 97)$

$f_{tabel} = f\ (3,090)$

**Tabel 4. 18**
**Uji F (Simultan)**

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 565.297 | 2 | 282.649 | 56.014 | .000[b] |
| | Residual | 489.463 | 97 | 5.046 | | |
| | Total | 1054.760 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Teknologi Informasi | | | | | | |

Sumber : Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 56,014 dan signifikansinya 0,000. Dengan tingkat

signifikansinya 5%. Dan nilai $F_{tabel}$ sebesar 3,090 yang diperoleh dari $f_{tabel} = f (k; n-k)$ atau df1= k-1, df2= n-k. Karena $F_{hitung}$ lebih besar dari $F_{tabel}$ (56,014 > 3,090) dan signifikansinya 0,000 < 0,05 sehingga $H_0$ ditolak dan $H_3$ diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 4.8 Analisis Koefisien Determinasi (R2)

Uji koefisien determinasi ($R^2$) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. $R^2$ pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel independen, dimana semakin banyak variabel independen yang terlibat, maka semakin besar nilai $R^2$ pada analisis regresi berganda (Ghozali, 2013: 110). Nilai koefisien determinasi ($R^2$) digunakan *R square*, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 19**
**Koefisien Determinasi (R2)**

| Model Summary | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .732[a] | .536 | .526 | 2.24633 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Teknologi Informasi | | | | |

Sumber : Data diolah (2021)

Dari hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan SPSS, dapat dilihat pada Tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai Koefisien Determinasi ($R^2$) yang diperoleh adalah sebesar 0,536

atau 53,6%. Hal ini berarti hanya 53,6% variabel independen (teknologi informasi dan kualitas layanan) dapat mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah). Sedangkan sisanya sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 4.9 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini.

### 4.9.1 Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah karena diperoleh nilai t-hitung > t-tabel yaitu 2,292 > 1,984 dengan nilai signifikan sebesar 0,024 < 0,05, serta nilai Standardized Coefficient Beta bertanda positif yaitu 0,189, maka pengaruhnya positif. Artinya apabila teknologi informasi mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila teknologi informasi mengalami penurunan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami penurunan.

Adapun beberapa upaya yang diberikan pihak bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas berbasis teknologi informasi seperti ATM, *Mobile*

*Banking, Internet Banking,* SMS *Banking* dan beberapa lainnya. Bukan hanya sekedar pengadaan fasilitas, akan tetapi kinerjanya juga harus efektif dan efesien. Bagi nasabah dengan adanya fasilitas teknologi informasi tersebut, dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi juga dianggap efektif karena nasabah bisa melakukan transaksi kapan saja dengan cepat serta mengefesiensi waktu karena tidak perlu lagi ke lokasi bank. Dalam hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anggraeni (2014) dengan judul "Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Semarang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan Kemudahan transaksi dengan menggunakan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kinerja perusahaan dan karyawan dalam teknologi informasi berupa kemanfaatan dan efektifitas, dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

### 4.9.2 Pengaruh Kualtias Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah karena diperoleh nilai t-hitung > t-tabel yaitu 2,292 > 1,984 dengan nilai signifikan sebesar 0,024 < 0,05, serta nilai

Standardized Coefficient Beta bertanda positif yaitu 0,189, maka pengaruhnya positif. Artinya apabila kualitas layanan mengalami peningkatan maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila teknologi informasi mengalami penurunan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami penurunan.

Adapun beberapa upaya yang diberikan pihak bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari penyedia layanan perbankan. Pada industri perbankan, keunggulan bersaing bank diwujudkan melalui berbagai jenis kualitas layanan yang meliputi 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 juga merupakan hal penting yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Kinerja perusahaan dan karyawan dalam kualitas layanan berupa berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati dianggap berpengaruh pada responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah diberikan oleh peneliti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lutfiyana (2013) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah

Bank (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah dan kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah.

### 4.9.3 Pengaruah Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah karena diperoleh nilai f-hitung > f-tabel yaitu 56,014 > 3,090 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arlita (2017) dengan judul "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu". Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu.

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah yakni teknologi informasi dan kualitas layanan.

Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dapat dilihat pada Tabel 4.16 bahwa nilai koefisien Beta sebesar 0,612 atau 61,2% ditunjukkan pada variabel kualitas layanan (X2). Hal ini berarti bahwa kualitas layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh dibandingkan dengan variabel teknologi informasi (X1) dimana nilai koefisien Betanya sebesar 0,189 atau 18,9%.

Teknologi informasi dengan jaringan yang cepat dan kualitas layanan yang maksimal akan meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Dari Tabel 4.19 diperoleh nilai koefisien determinasi (R2 ) sebesar 0,536 atau 53,6%, artinya pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 53,6%, sedangkan sisanya sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Selain variabel teknologi informasi dan kualitas layanan, variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas produk dan penanganan komplain. (Arlita, 2017)

a. Kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen nasabah. Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti telah memiliki keyakinan yang tinggi kepada perusahaan yang akhirnya akan membuat nasabah mempertahankan

hubungannya dengan perusahaan sehingga keputusan untuk menggunakan produk perusahaan tersebut semakin terbuka dan kepuasan nantinya akan dirasakan oleh nasabah.

b. Produk yang diinginkan oleh nasabah, baik itu yang berwujud atau tidak berwujud adalah produk dengan kualitas yang baik. Artinya kualitas produk dengan nilai yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap produk yang ditawarkan.

c. Penanganan komplain nasabah pada bank atau lembaga keuangan saat ini dinilai menjadi salah satu kunci utama suatu lembaga keuangan dapat tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan penanganan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan mudah berpindah ke bank atau lembaga keuangan lain yang dianggap bisa memberikan penanganan lebih baik atas komplain yang diajukan.

Kotler (2000) dalam Arif (2012:192) mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh terlihat dari banyaknya nasabah yang masih melakukan transaksi. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan karyawan, maka akan timbul rasa loyalitas terhadap perusahaan tersebut.

# BAB V
# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial t hitung lebih besar dari t tabel (2,292 > 1,984) dengan nilai signifikan (0,024 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking*, seperti ATM, *mobile banking*, *internet banking* dan SMS *banking*. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pengaruh kepuasan nasabah terbesar dipengaruhi oleh efisiensi waktu nasabah tanpa harus pergi ke lokasi bank, proses transaksi dapat dilakukan kapan saja, kemudian layanan yang bermanfaat dan tingkat transaksi yang relatif lebih cepat.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial t hitung lebih besar dari t tabel (7,423 > 1,984) dengan nilai signifikan (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa

$H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, artinya ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan jasa perbankan. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pengaruh kepuasan nasabah terbesar dipengaruhi oleh penampilan karyawan yang rapi dan sopan, ruang tunggu yang nyaman, karyawan menguasai layanan dan produk, karyawan teliti dalam melayani, karyawan melayani dengan sabar dan tanggap, kemudian yang terakhir karyawan tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan.

3. Teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Berdasarkan hasil uji statistik secara simultan, f hitung lebih besar dari f tabel (56,014 > 3,090) dengan nilai signifikan (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima, artinya variabel teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji determinasi ($R^2$) juga menunjukkan bahwa nilai koefisien $R^2$ sebesar 0,536 artinya sebesar 53,6% variabel independen (teknologi informasi dan kualitas layanan) mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

## 5.2 Saran

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

1. Bagi PT BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan layanan teknologi informasi perbankan dan kualitas layanan, sehingga dapat menjadi bahan kebijakan dalam upaya meningkatkan pangsa pasarnya dalam dunia perbankan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah atau meneliti variabel-variabel lain seperti kepercayaan, kualitas produk dan penanganan komplain serta variabel-variabel lainnya yang diberikan PT BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tidak hanya mencakup teknologi informasi dan kualitas layanan saja. Sehingga dianjurkan bagi penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang lebih banyak lagi, agar hasil penelitiannya lebih baik.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

# DAFTAR PUSTAKA


Ahmad, Yani. (2006). 160 *Materi Dakwah Pilihan*. Jakarta: Al Qalam.

Amrin, A. (2017). Strategi Pemasaran Asuransi Syariah. Jakarta: PT. Grasindo.

Amrul. (2013). *Peranan Sistem Informasi Manajemen* (http://iamreikenhirameki2gind.blogspot.com/2013/10/peranan-sistem-informasimanajemen.html diakses pada 9 Februari 2019, pukul 20.00)

Anggraeni, Yuliana. (2014). Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Kota Semarang. *Skripsi Tidak diplubikasi*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.

Arif, M. N. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rhineka Cipta.

Arlita, Mela. (2017). Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Makassar Somba Opu. *Skripsi Skripsi Tidak diplubikasi*. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia.

Bahia, Kamilia, and Nantel, Jacques. (2000). A Reliable and Valid Measurement Scale for The Perceived Service Quality of Bank. *The International of Bank Marketing*, 18(2): 84-91.

Cut Lisa Nun Zikir, Akmal Riza dan Muhammad Arifin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh. *Jihbiz Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2): 94-114.

Dedi Hartawan. (2017). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Palembang). *I-Economic*, 3(2): 149-166 .

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang: Universitas Diponogoro.

Ismail. (2011). *Perbankan Syariah.* Jakarta: Prenada Media Group.

Jaka Susila. (2016). Fiduciary dalam Produk-produk Perbankan Syariah. *Al- Ahkam Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum*, 1(2): 137- 138.

Kadir, Abdul. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Karim, Adiwarman A. (2004). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo.

Kasmir. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kotler, Phillip. (2000), *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 1 Edisi VII. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Lutfiyana Riantika Anggraeni. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Mlarak Cabang Ponorogo). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 2(2): 1-13.

Machmud, A., & Rukmana. (2010). *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia.* Jakarta: Erlangga.

Maflikhah, Nur. (2010). *Peran Teknologi Informasi pada Niat untuk Mendorong Knowledge Sharing Karyawan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta.* Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UNS.

Muhammad. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. (2013). *Metode penelitian.* Jakarta: Bumi Aksara.

Nina Indah Febriana. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muammalat Indonesia Kantir Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1): 1-23.

Prasojo, Lantip Diat dan Riyanto. (2011). *Teknologi Informasi Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.

Ratnaningsih dan Alifiana Ahmad. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran, Layanan E-Banking dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BRI Cabang Rajawali Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1): 101-116.

Rolando Jacobis. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jam kesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4): 619-629.

Sudjana, N. (2007). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan.* Bandung: Algesindo.

Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis.* Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta

Supriyadi, Ahmad. (2011). *Bank Syariah Studi Perbankan Syariah dengan Pendekatan Hukum*. Kudus: STAIN Kudus.

Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Susyanti, J. (2016). *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua.

AR-RANIRY

Suwikyo, Dwi. (2010). *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, Fandi. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi III. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi.

Nasution, M.N. (2004).*Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta*: PT Ghalia Indonesia.

Umam, K. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.

Umar, Husein. (2007). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Umar, Husein. (2008). Metodologi Penelitian. Jakarta : Raja Grafindo

Uno, Hamzah B. dan Nina Lamatenggo. (2011). *Teknologi, Komunikasi, dan Informasi Pembelajaran.* Jakarta: Bumi Aksara.

Wahyuni, Sri. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta*. ABFII Perbanas Jakarta.

Warsita, Bambang. (2008). *Teknologi Pembelajaran, Landasan dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.

Yelli Trisusanti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Administrasi Bisnis. *Journal Of Manajemen*, 4(2): 1-16.

Yusdani. (2005). Perbankan Syariah Berbasis Floating Market. *Millah*.4(2):64-77.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

**Responden Yth,**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saudara/Saudari yang saya hormati, Saya Fauzul Azhar (150603117), mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Kuesioner ini disusun dalam rangka penelitian sebagai syarat kelulusan. Penelitian ini tentang "**Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banda Aceh"**.

Mengingat pentingnya data ini, saya mengharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara (i) untuk dapat mengisi dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan waktu Bapak/Ibu/Saudara(i) saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Fauzul Azhar

fauzulazhar87@gmail.com

## A. DATA NASABAH

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjawab pertanyaan ini dan memberi tanda (√):

Nama :

Jenis kelamin :

□ Laki-laki □ Perempuan

Usia :

□ ≤ 20 tahun □ 41-50 tahun

□ 21-30 tahun □ ≥ 51 tahun

□ 31-40 tahun

Pekerjaan

□ Pelajar/Mahasiswa □ Karyawan Swasta

□ PNS/Guru/Polri □ Lain-lain….

□ Tidak Bekerja/Pensiun

Pendidikan Terakhir :

□ SD □ SMA

□ SMP □ D3/S1/S2

□ Lain-lain….

Lamanya Menjadi Nasabah :

□ 0 –1 Tahun □ 2–5 Tahun

□ >5 Tahun

جامعة الرانري
AR-RANIRY

(Lanjutan)

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

Berikanlah tanda *checklist* ( √ ) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr/I pilih sesuai keadaan yang sebenarnya, dengan alternative jawaban sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

N : Netral

**A. PENGISIAN KUESIONER**

**Teknologi Informasi ($X_1$)**

| No | Kode | Pernyataan | Pilihan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | SS | S | N | TS | STS |
| **Kemanfaatan** | | | | | | | |
| **1** | **A1** | Teknologi *e-banking* (ATM, *mobile banking, internet banking, SMS banking*) dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan saya. | | | | | |
| **2** | **A2** | Menggunakan teknologi *e-banking* (ATM, *mobile banking, internet banking, SMS banking*) dapat mengefisiensi waktu nasabah karena tidak perlu pergi ke lokasi bank. | | | | | |
| **Efektifitas** | | | | | | | |
| **3** | **A3** | Transaksi dengan menggunakan teknologi *e-banking* (ATM, *mobile banking, internet banking, SMS banking*) dapat dilakukan kapan saja. | | | | | |
| **4** | **A4** | Transaksi dengan menggunakan teknologi e-banking (ATM, mobile banking, internet banking, SMS banking) dapat dilakukan dengan cepat. | | | | | |

(Lanjutan)

**Kualitas Layanan ($X_2$)**

| No | Kode | Pernyataan | Pilihan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | SS | S | N | TS | STS |
| **Berwujud** | | | | | | | |
| **1** | **B1** | Bank menyediakan ruang tunggu dan ruang layanan yang bersih dan nyaman | | | | | |
| **2** | **B2** | Karyawan BNI Syariah berpenampilan rapi dan sopan | | | | | |
| **Kehandalan** | | | | | | | |
| **3** | **B3** | Karyawan BNI Syariah paham tentang produk yang ada pada bank BNI syariah | | | | | |
| **4** | **B4** | Karyawan tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan. | | | | | |
| **Ketanggapan** | | | | | | | |
| **5** | **B5** | Karyawan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. | | | | | |
| **6** | **B6** | Karyawan selalu memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat/jelas. | | | | | |
| **Jaminan dan Kepastian** | | | | | | | |
| **7** | **B7** | Karyawan teliti saat melayani nasabah sehingga menumbuhkan kepercayaan dalam diri nasabah untuk melakukan transaksi. | | | | | |
| **8** | **B8** | Karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap jenis layanan dan produk perbankan. | | | | | |
| **Empati** | | | | | | | |
| **9** | **B9** | Karyawan selalu tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan tanpa harus dimintai bantuan. | | | | | |
| **10** | **B10** | Karyawan mampu memberikan pelayanan dengan sabar kepada nasabah. | | | | | |

## Kepuasan (Y)

| No | Kode | Pernyataan | Pilihan | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | SS | S | N | TS | STS |
| **Kesesuaian Harapan** | | | | | | | |
| **1** | **C1** | Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. | | | | | |
| **2** | **C2** | Produk yang ditawarkan bank memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi bank. | | | | | |
| **Minat Berkunjung Kembali** | | | | | | | |
| **3** | **C3** | Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. | | | | | |
| **4** | **C4** | Berminat berkunjung kembali karena puas menggunakan jasa dan produk bank. | | | | | |
| **Kesediaan Merekomendasikan** | | | | | | | |
| **5** | **C5** | Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan fasilitas *e-banking* (ATM, *mobile banking, internet banking, SMS banking*) yang ditawarkan karena kemudahan dalam melakukan transaksi. | | | | | |
| **6** | **C6** | Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunkanan produk atau jasa yang ditawarkan karena kualitas pelayanan yang di berikan baik. | | | | | |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

**Lampiran 2 Jawaban Responden Penelitian Untuk Variabel Teknologi Informasi (X1)**

| No Responden | TEKNOLOGI INFORMASI (X1) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 8 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 12 | 4 | 5 | 5 | 3 |
| 13 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 26 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 30 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 |

(Lanjutan)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 35 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 39 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 40 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 58 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 64 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 65 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 69 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 71 | 5 | 5 | 4 | 4 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

(Lanjutan)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 76 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 77 | 5 | 3 | 4 | 1 |
| 78 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 82 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 84 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 98 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

## Lampiran 3 Jawaban Responden Penelitian Untuk Variabel Kualitas Layanan (X2)

| No | KUALITAS LAYANAN (X2) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 |
| 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 22 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 34 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

(Lanjutan)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 36 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 43 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

(Lanjutan)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 72 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 76 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 82 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 85 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 92 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

## Lampiran 4 Jawaban Responden Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | KEPUASAN NASABAH | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 |
| 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 28 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

AR-RANIRY

(Lanjutan)

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 37 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 48 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 56 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 67 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

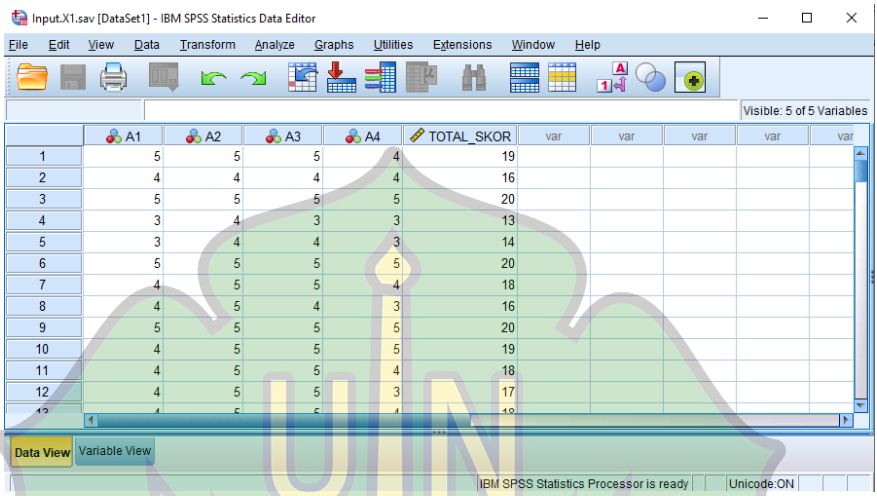
(Lanjutan)

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 72 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 81 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 92 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 93 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

## Lampiran 5 Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi

Input :




Output :

**Correlations**

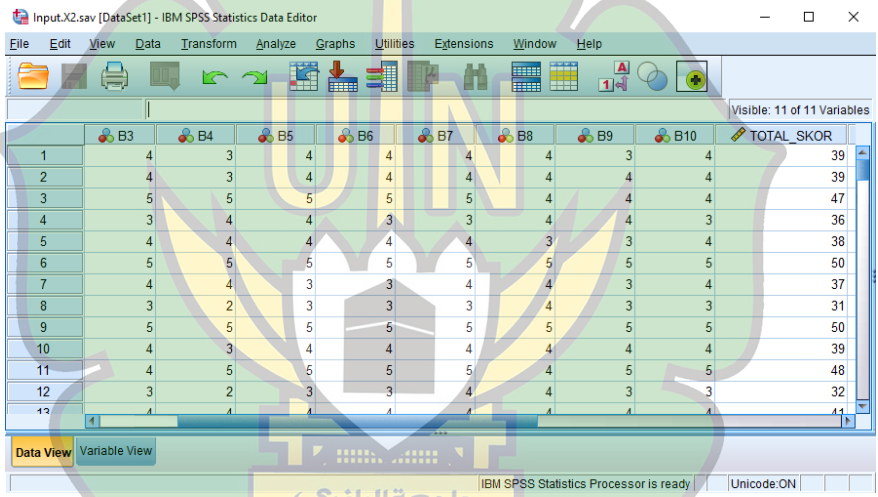
| | | A1 | A2 | A3 | A4 | TOTAL_SKOR |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A1 | Pearson Correlation | 1 | .485** | .539** | .473** | .756** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| A2 | Pearson Correlation | .485** | 1 | .715** | .551** | .827** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| A3 | Pearson Correlation | .539** | .715** | 1 | .563** | .848** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| A4 | Pearson Correlation | .473** | .551** | .563** | 1 | .827** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

(Lanjutan)

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL_SKOR | Pearson Correlation | .756** | .827** | .848** | .827** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |

## Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Input :




Output :

**Correlations**

| | | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | B6 | B7 | B8 | B9 | B10 | TOTAL_SKOR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| B2 | Pearson Correlation | .684** | 1 | .588** | .477** | .587** | .490** | .643** | .657** | .504** | .545** | .767** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

(Lanjutan)

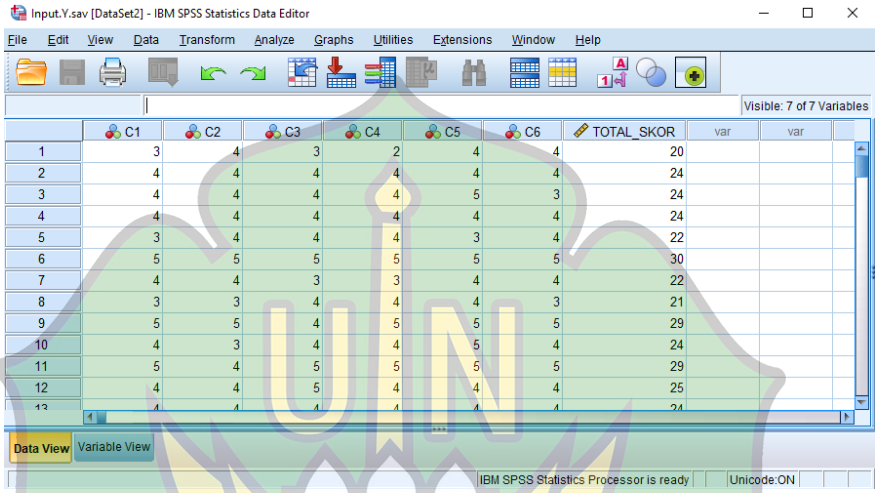
| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| B3 | Pearson Correlation | .497** | .588** | 1 | .532** | .762** | .643** | .583** | .600** | .542** | .593** | .794** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| B4 | Pearson Correlation | .384** | .477** | .532** | 1 | .559** | .503** | .523** | .454** | .503** | .584** | .717** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| B5 | Pearson Correlation | .581** | .587** | .762** | .559** | 1 | .770** | .668** | .647** | .612** | .615** | .851** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| B6 | Pearson Correlation | .544** | .490** | .643** | .503** | .770** | 1 | .715** | .613** | .580** | .716** | .821** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| B7 | Pearson Correlation | .608** | .643** | .583** | .523** | .668** | .715** | 1 | .763** | .674** | .703** | .860** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

(Lanjutan)

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| B 8 | Pearson Correlation | .621** | .657** | .600** | .454** | .647** | .613** | .763** | 1 | .642** | .584** | .819** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| B 9 | Pearson Correlation | .575** | .504** | .542** | .503** | .612** | .580** | .674** | .642** | 1 | .677** | .794** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| B 10 | Pearson Correlation | .478** | .545** | .593** | .584** | .615** | .716** | .703** | .584** | .677** | 1 | .814** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| B 1 | Pearson Correlation | 1 | .684** | .497** | .384** | .581** | .544** | .608** | .621** | .575** | .478** | .734** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL_SKOR | Pearson Correlation | .734** | .767** | .794** | .717** | .851** | .821** | .860** | .819** | .794** | .814** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | | | | | | |

## Lampiran 7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Input :




Output :

**Correlations**

| | | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 | TOTAL_SKOR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| C1 | Pearson Correlation | 1 | .636** | .560** | .555** | .516** | .620** | .780** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| C2 | Pearson Correlation | .636** | 1 | .676** | .638** | .509** | .595** | .801** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

(Lanjutan)

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| C3 | Pearson Correlation | .560** | .676** | 1 | .789** | .590** | .618** | .843** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| C4 | Pearson Correlation | .555** | .638** | .789** | 1 | .659** | .706** | .873** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| C5 | Pearson Correlation | .516** | .509** | .590** | .659** | 1 | .708** | .813** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| C6 | Pearson Correlation | .620** | .595** | .618** | .706** | .708** | 1 | .863** |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | | 0.000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| TOTAL_SKOR | Pearson Correlation | .780** | .801** | .843** | .873** | .813** | .863** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | | |

## Lampiran 8 Uji Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi

| Case Processing Summary | | | |
|---|---|---|---|
| | | N | % |
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. | | | |

| Reliability Statistics | |
|---|---|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .822 | 4 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| A1 | 13.58 | 2.650 | .579 | .805 |
| A2 | 13.41 | 2.547 | .700 | .756 |
| A3 | 13.43 | 2.490 | .732 | .742 |
| A4 | 13.70 | 2.131 | .623 | .804 |

## Lampiran 9 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan

| Case Processing Summary | | | |
|---|---|---|---|
| | | N | % |
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. | | | |

| Reliability Statistics | |
|---|---|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .932 | 10 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| B1 | 36.70 | 27.485 | .680 | .928 |
| B2 | 36.66 | 26.611 | .710 | .926 |
| B3 | 36.87 | 26.256 | .741 | .925 |
| B4 | 37.35 | 25.159 | .618 | .936 |
| B5 | 36.99 | 25.889 | .812 | .921 |
| B6 | 36.99 | 26.010 | .773 | .923 |
| B7 | 36.90 | 25.626 | .821 | .921 |
| B8 | 36.89 | 26.139 | .772 | .923 |
| B9 | 37.10 | 25.667 | .734 | .925 |
| B10 | 36.91 | 26.628 | .771 | .924 |

## Lampiran 10 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

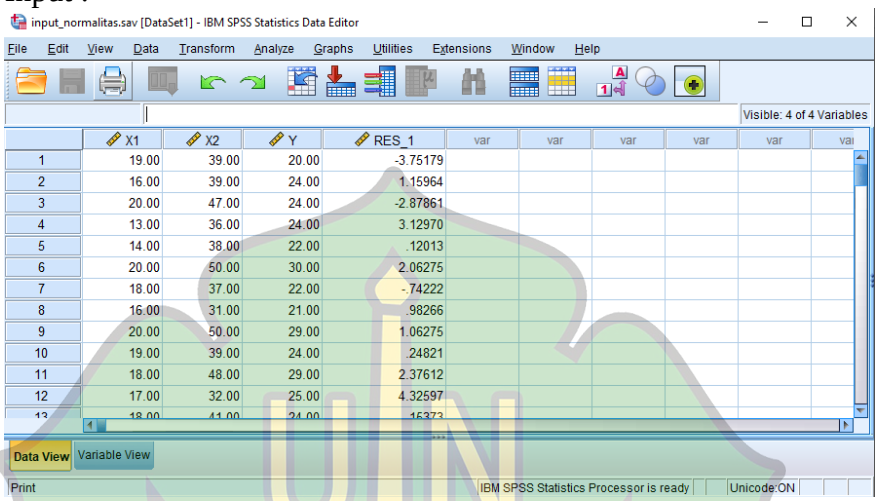
| Case Processing Summary | | | |
|---|---|---|---|
| | | N | % |
| Cases | Valid | 100 | 100.0 |
| | Excluded[a] | 0 | .0 |
| | Total | 100 | 100.0 |
| a. Listwise deletion based on all variables in the procedure. | | | |

| Reliability Statistics | |
|---|---|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .907 | 6 |

| Item-Total Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| C1 | 20.13 | 9.367 | .678 | .900 |
| C2 | 19.99 | 9.707 | .723 | .895 |
| C3 | 19.98 | 9.333 | .774 | .887 |
| C4 | 20.03 | 8.878 | .809 | .881 |
| C5 | 19.80 | 8.909 | .712 | .896 |
| C6 | 19.97 | 8.676 | .787 | .884 |

## Lampiran 11 Uji Normalitas

Input :

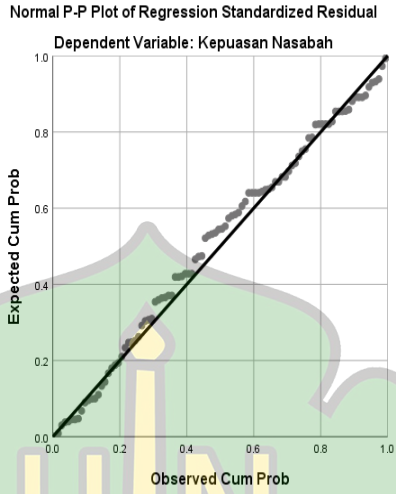



Output :

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|---|---|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.22352586 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .072 |
| | Positive | .042 |
| | Negative | -.072 |
| Test Statistic | | .072 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200[c,d] |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Hasil Uji Normalitas p-plot




## Lampiran 12 Uji Multikolinieritas

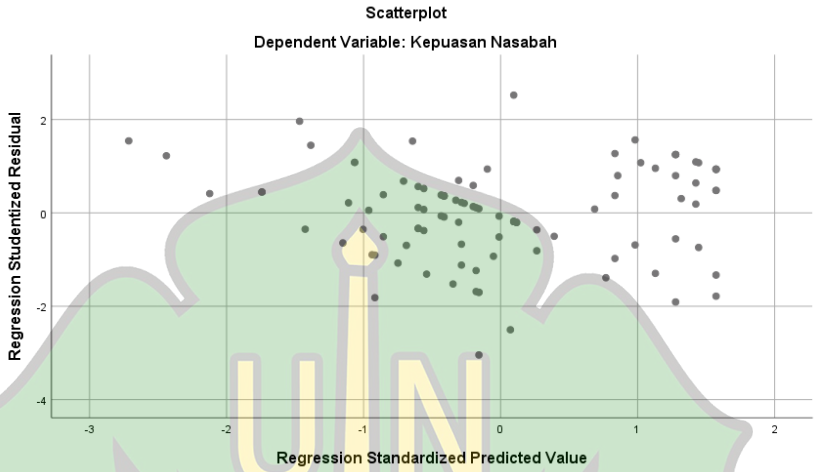
**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 4.217 | 2.121 | | 1.988 | .050 | | |
| | Teknologi Informasi | .304 | .133 | .189 | 2.292 | .024 | .704 | 1.421 |
| | Kualitas Layanan | .353 | .048 | .612 | 7.423 | .000 | .704 | 1.421 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

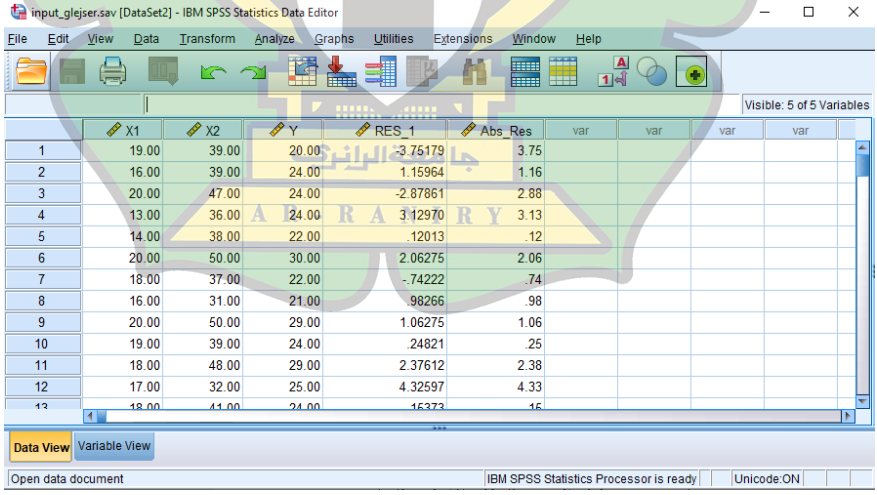
## Lampiran 13 Uji Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Scatterplot




Hasil Uji Glejser

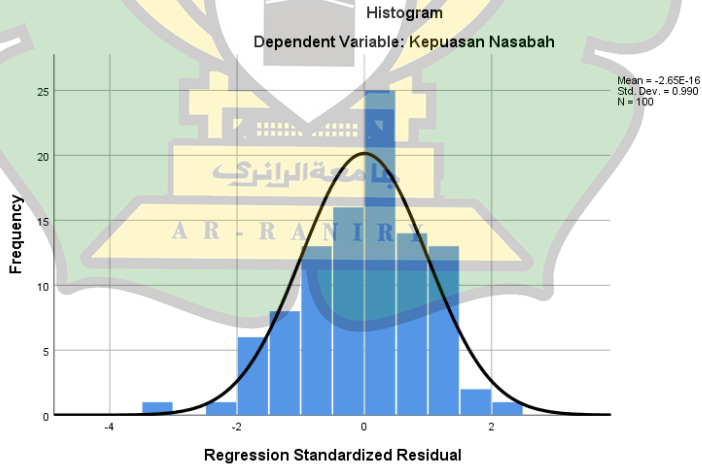
Input :



Output :

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 2.538 | 2 | 1.269 | .705 | .497[b] |
| | Residual | 174.632 | 97 | 1.800 | | |
| | Total | 177.170 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: Abs_Res | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Teknologi Informasi | | | | | | |

| Variables Entered/Removed[a] | | | |
|---|---|---|---|
| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
| 1 | Kualitas Layanan, Teknologi Informasi[b] | . | Enter |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | |
| b. All requested variables entered. | | | |



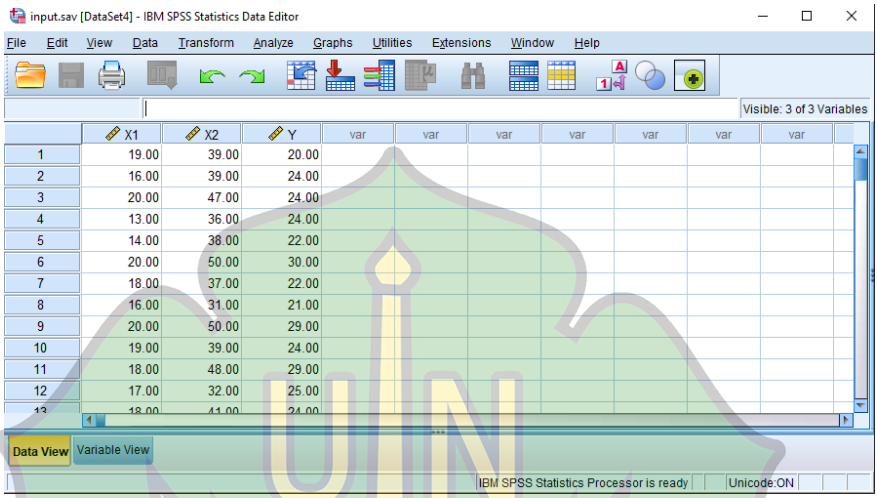
| Collinearity Diagnostics[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Variance Proportions | | |
| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | (Constant) | Teknologi Informasi | Kualitas Layanan |
| 1 | 1 | 2.985 | 1.000 | .00 | .00 | .00 |
| | 2 | .009 | 17.840 | .48 | .02 | .81 |
| | 3 | .006 | 22.779 | .52 | .98 | .19 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |

| Residuals Statistics[a] | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
| Predicted Value | 17.6944 | 27.9372 | 24.1800 | 2.38958 | 100 |
| Std. Predicted Value | -2.714 | 1.572 | .000 | 1.000 | 100 |
| Standard Error of Predicted Value | .225 | .695 | .375 | .104 | 100 |
| Adjusted Predicted Value | 17.3651 | 28.0820 | 24.1745 | 2.40673 | 100 |
| Residual | -6.80086 | 5.59153 | .00000 | 2.22353 | 100 |
| Std. Residual | -3.028 | 2.489 | .000 | .990 | 100 |
| Stud. Residual | -3.043 | 2.523 | .001 | 1.008 | 100 |
| Deleted Residual | -6.87256 | 5.74454 | .00554 | 2.30678 | 100 |
| Stud. Deleted Residual | -3.184 | 2.597 | -.001 | 1.020 | 100 |
| Mahal. Distance | .000 | 8.476 | 1.980 | 1.747 | 100 |
| Cook's Distance | .000 | .221 | .013 | .026 | 100 |
| Centered Leverage Value | .000 | .086 | .020 | .018 | 100 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | |

AR-RANIRY

## Lampiran 14 Uji Regresi Linier Berganda

Input :




Output :

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.217 | 2.121 | | 1.988 | .050 |
| | Teknologi Informasi | .304 | .133 | .189 | 2.292 | .024 |
| | Kualitas Layanan | .353 | .048 | .612 | 7.423 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |

## Lampiran 15 Uji T

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4.217 | 2.121 | | 1.988 | .050 |
| | Teknologi Informasi | .304 | .133 | .189 | 2.292 | .024 |
| | Kualitas Layanan | .353 | .048 | .612 | 7.423 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |

## Lampiran 16 Uji F

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 565.297 | 2 | 282.649 | 56.014 | .000[b] |
| | Residual | 489.463 | 97 | 5.046 | | |
| | Total | 1054.760 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Teknologi Informasi | | | | | | |

## Lampiran 17 Koefisien Determinasi (R2 )

| Model Summary | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .732[a] | .536 | .526 | 2.24633 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Teknologi Informasi | | | | |

## Lampiran 18 r Tabel

| df = (N-2) | signifikansi uji satu arah (1-tailed) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
| | signifikansi uji dua arah (2-tailed) | | | | |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 1 | 0.9877 | 0.9969 | 0.9995 | 0.9999 | 1 |
| 2 | 0.9 | 0.95 | 0.98 | 0.99 | 0.999 |
| 3 | 0.8054 | 0.8783 | 0.9343 | 0.9587 | 0.9911 |
| 4 | 0.7293 | 0.8114 | 0.8822 | 0.9172 | 0.9741 |
| 5 | 0.6694 | 0.7545 | 0.8329 | 0.8745 | 0.9509 |
| 6 | 0.6215 | 0.7067 | 0.7887 | 0.8343 | 0.9249 |
| 7 | 0.5822 | 0.6664 | 0.7498 | 0.7977 | 0.8983 |
| 8 | 0.5494 | 0.6319 | 0.7155 | 0.7646 | 0.8721 |
| 9 | 0.5214 | 0.6021 | 0.6851 | 0.7348 | 0.847 |
| 10 | 0.4973 | 0.576 | 0.6581 | 0.7079 | 0.8233 |
| 11 | 0.4762 | 0.5529 | 0.6339 | 0.6835 | 0.801 |
| 12 | 0.4575 | 0.5324 | 0.612 | 0.6614 | 0.78 |
| 13 | 0.4409 | 0.514 | 0.5923 | 0.6411 | 0.7604 |
| 14 | 0.4259 | 0.4973 | 0.5742 | 0.6226 | 0.7419 |
| 15 | 0.4124 | 0.4821 | 0.5577 | 0.6055 | 0.7247 |
| 16 | 0.4 | 0.4683 | 0.5425 | 0.5897 | 0.7084 |
| 17 | 0.3887 | 0.4555 | 0.5285 | 0.5751 | 0.6932 |
| 18 | 0.3783 | 0.4438 | 0.5155 | 0.5614 | 0.6788 |
| 19 | 0.3687 | 0.4329 | 0.5034 | 0.5487 | 0.6652 |
| 20 | 0.3598 | 0.4227 | 0.4921 | 0.5368 | 0.6524 |
| 21 | 0.3515 | 0.4132 | 0.4815 | 0.5256 | 0.6402 |
| 22 | 0.3438 | 0.4044 | 0.4716 | 0.5151 | 0.6287 |
| 23 | 0.3365 | 0.3961 | 0.4622 | 0.5052 | 0.6178 |
| 24 | 0.3297 | 0.3882 | 0.4534 | 0.4958 | 0.6074 |
| 25 | 0.3233 | 0.3809 | 0.4451 | 0.4869 | 0.5974 |
| 26 | 0.3172 | 0.3739 | 0.4372 | 0.4785 | 0.588 |

(Lanjutan)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 27 | 0.3115 | 0.3673 | 0.4297 | 0.4705 | 0.579 |
| 28 | 0.3061 | 0.361 | 0.4226 | 0.4629 | 0.5703 |
| 29 | 0.3009 | 0.355 | 0.4158 | 0.4556 | 0.562 |
| 30 | 0.296 | 0.3494 | 0.4093 | 0.4487 | 0.5541 |
| 31 | 0.2913 | 0.344 | 0.4032 | 0.4421 | 0.5465 |
| 32 | 0.2869 | 0.3388 | 0.3972 | 0.4357 | 0.5392 |
| 33 | 0.2826 | 0.3338 | 0.3916 | 0.4296 | 0.5322 |
| 34 | 0.2785 | 0.3291 | 0.3862 | 0.4238 | 0.5254 |
| 35 | 0.2746 | 0.3246 | 0.381 | 0.4182 | 0.5189 |
| 36 | 0.2709 | 0.3202 | 0.376 | 0.4128 | 0.5126 |
| 37 | 0.2673 | 0.316 | 0.3712 | 0.4076 | 0.5066 |
| 38 | 0.2638 | 0.312 | 0.3665 | 0.4026 | 0.5007 |
| 39 | 0.2605 | 0.3081 | 0.3621 | 0.3978 | 0.495 |
| 40 | 0.2573 | 0.3044 | 0.3578 | 0.3932 | 0.4896 |
| 41 | 0.2542 | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42 | 0.2512 | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43 | 0.2483 | 0.294 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44 | 0.2455 | 0.2907 | 0.342 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45 | 0.2429 | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46 | 0.2403 | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47 | 0.2377 | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| 48 | 0.2353 | 0.2787 | 0.3281 | 0.361 | 0.4514 |
| 49 | 0.2329 | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50 | 0.2306 | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |
| 51 | 0.2284 | 0.2706 | 0.3188 | 0.3509 | 0.4393 |
| 52 | 0.2262 | 0.2681 | 0.3158 | 0.3477 | 0.4354 |
| 53 | 0.2241 | 0.2656 | 0.3129 | 0.3445 | 0.4317 |
| 54 | 0.2221 | 0.2632 | 0.3102 | 0.3415 | 0.428 |
| 55 | 0.2201 | 0.2609 | 0.3074 | 0.3385 | 0.4244 |
| 56 | 0.2181 | 0.2586 | 0.3048 | 0.3357 | 0.421 |
| 57 | 0.2162 | 0.2564 | 0.3022 | 0.3328 | 0.4176 |
| 58 | 0.2144 | 0.2542 | 0.2997 | 0.3301 | 0.4143 |

(Lanjutan)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 59 | 0.2126 | 0.2521 | 0.2972 | 0.3274 | 0.411 |
| 60 | 0.2108 | 0.25 | 0.2948 | 0.3248 | 0.4079 |
| 61 | 0.2091 | 0.248 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62 | 0.2075 | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63 | 0.2058 | 0.2441 | 0.288 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64 | 0.2042 | 0.2423 | 0.2858 | 0.315 | 0.3959 |
| 65 | 0.2027 | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66 | 0.2012 | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67 | 0.1997 | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68 | 0.1982 | 0.2352 | 0.2776 | 0.306 | 0.385 |
| 69 | 0.1968 | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70 | 0.1954 | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71 | 0.194 | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72 | 0.1927 | 0.2287 | 0.27 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73 | 0.1914 | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74 | 0.1901 | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75 | 0.1888 | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76 | 0.1876 | 0.2227 | 0.263 | 0.29 | 0.3655 |
| 77 | 0.1864 | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78 | 0.1852 | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79 | 0.1841 | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80 | 0.1829 | 0.2172 | 0.2565 | 0.283 | 0.3568 |
| 81 | 0.1818 | 0.2159 | 0.255 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82 | 0.1807 | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83 | 0.1796 | 0.2133 | 0.252 | 0.278 | 0.3507 |
| 84 | 0.1786 | 0.212 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85 | 0.1775 | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86 | 0.1765 | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87 | 0.1755 | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.343 |
| 88 | 0.1745 | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89 | 0.1735 | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90 | 0.1726 | 0.205 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |

(Lanjutan)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 91 | 0.1716 | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92 | 0.1707 | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93 | 0.1698 | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94 | 0.1689 | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95 | 0.168 | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.329 |
| 96 | 0.1671 | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97 | 0.1663 | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98 | 0.1654 | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99 | 0.1646 | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100 | 0.1638 | 0.1946 | 0.2301 | 0.254 | 0.3211 |

## Lampiran 19 F Tabel

### Distribution Nilai Tabel $F_{0,05}$

Degrees of freedom for Nominator

Degrees of freedom for Denominator

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 12 | 15 | 20 | 24 | 30 | 40 | 60 | 120 | ∞ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 161 | 200 | 216 | 225 | 230 | 234 | 237 | 239 | 241 | 242 | 244 | 246 | 248 | 249 | 250 | 251 | 252 | 253 | 254 |
| 2 | 18,5 | 19,0 | 19,2 | 19,2 | 19,3 | 19,3 | 19,4 | 19,4 | 19,4 | 19,4 | 19,4 | 19,4 | 19,4 | 19,5 | 19,5 | 19,5 | 19,5 | 19,5 | 19,5 |
| 3 | 10,1 | 9,55 | 9,28 | 9,12 | 9,01 | 8,94 | 8,89 | 8,85 | 8,81 | 8,79 | 8,74 | 8,70 | 8,66 | 8,64 | 8,62 | 8,59 | 8,57 | 8,55 | 8,53 |
| 4 | 7,71 | 6,94 | 6,59 | 6,39 | 6,26 | 6,16 | 6,09 | 6,04 | 6,00 | 5,96 | 5,91 | 5,86 | 5,80 | 5,77 | 5,75 | 5,72 | 5,69 | 5,66 | 5,63 |
| 5 | 6,61 | 5,79 | 5,41 | 5,19 | 5,05 | 4,95 | 4,88 | 4,82 | 4,77 | 4,74 | 4,68 | 4,62 | 4,56 | 4,53 | 4,50 | 4,46 | 4,43 | 4,40 | 4,37 |
| 6 | 5,99 | 5,14 | 4,76 | 4,53 | 4,39 | 4,28 | 4,21 | 4,15 | 4,10 | 4,06 | 4,00 | 3,94 | 3,87 | 3,84 | 3,81 | 3,77 | 3,74 | 3,70 | 3,67 |
| 7 | 5,59 | 4,74 | 4,35 | 4,12 | 3,97 | 3,87 | 3,79 | 3,73 | 3,68 | 3,64 | 3,57 | 3,51 | 3,44 | 3,41 | 3,38 | 3,34 | 3,30 | 3,27 | 3,23 |
| 8 | 5,32 | 4,46 | 4,07 | 3,84 | 4,69 | 3,58 | 3,50 | 3,44 | 3,39 | 3,35 | 3,28 | 3,22 | 3,15 | 3,12 | 3,08 | 3,04 | 3,01 | 2,97 | 2,93 |
| 9 | 5,12 | 4,26 | 3,86 | 3,63 | 3,48 | 3,37 | 3,29 | 3,23 | 3,18 | 3,14 | 3,07 | 3,01 | 2,94 | 2,90 | 2,86 | 2,83 | 2,79 | 2,75 | 2,71 |
| 10 | 4,96 | 4,10 | 3,71 | 3,48 | 3,33 | 3,22 | 3,14 | 3,07 | 3,02 | 2,98 | 2,91 | 2,85 | 2,77 | 2,74 | 2,70 | 2,66 | 2,62 | 2,58 | 2,54 |
| 11 | 4,84 | 3,98 | 3,59 | 3,36 | 3,20 | 3,09 | 3,01 | 2,95 | 2,90 | 2,85 | 2,79 | 2,72 | 2,65 | 2,61 | 2,57 | 2,53 | 2,49 | 2,45 | 2,40 |
| 12 | 4,75 | 3,89 | 3,49 | 3,26 | 3,11 | 3,00 | 2,91 | 2,85 | 2,80 | 2,75 | 2,69 | 2,62 | 2,54 | 2,51 | 2,47 | 2,43 | 2,38 | 2,34 | 2,30 |
| 13 | 4,67 | 3,81 | 3,41 | 3,18 | 3,03 | 2,92 | 2,83 | 2,77 | 2,71 | 2,67 | 2,60 | 2,53 | 2,46 | 2,42 | 2,38 | 2,34 | 2,30 | 2,25 | 2,21 |
| 14 | 4,60 | 3,74 | 3,34 | 3,11 | 2,96 | 2,85 | 2,76 | 2,70 | 2,65 | 2,60 | 2,53 | 2,46 | 2,39 | 2,35 | 2,31 | 2,27 | 2,22 | 2,18 | 2,13 |
| 15 | 4,54 | 3,68 | 3,29 | 3,06 | 2,90 | 2,79 | 2,71 | 2,64 | 6,59 | 2,54 | 2,48 | 2,40 | 2,33 | 2,29 | 2,25 | 2,20 | 2,16 | 2,11 | 2,07 |
| 16 | 4,49 | 3,63 | 3,24 | 3,01 | 2,85 | 2,74 | 2,66 | 2,59 | 2,54 | 2,49 | 2,42 | 2,35 | 2,28 | 2,24 | 2,19 | 2,15 | 2,11 | 2,06 | 2,01 |
| 17 | 4,45 | 3,59 | 3,20 | 2,96 | 2,81 | 2,70 | 2,61 | 2,55 | 2,49 | 2,45 | 2,38 | 2,31 | 2,23 | 2,19 | 2,15 | 2,10 | 2,06 | 2,01 | 1,96 |
| 18 | 4,41 | 3,55 | 3,16 | 2,93 | 2,77 | 2,66 | 2,58 | 2,51 | 2,46 | 2,41 | 2,34 | 2,27 | 2,19 | 2,15 | 2,11 | 2,06 | 2,02 | 1,97 | 1,92 |
| 19 | 4,38 | 3,52 | 3,13 | 2,90 | 2,74 | 2,63 | 2,54 | 2,48 | 2,42 | 2,38 | 2,31 | 2,23 | 2,16 | 2,11 | 2,07 | 2,03 | 1,98 | 1,93 | 1,88 |
| 20 | 4,35 | 3,49 | 3,10 | 2,87 | 2,71 | 2,60 | 2,51 | 2,45 | 2,39 | 2,35 | 2,28 | 2,20 | 2,12 | 2,08 | 2,04 | 1,99 | 1,95 | 1,90 | 1,84 |
| 21 | 4,32 | 3,47 | 3,07 | 2,84 | 2,68 | 2,57 | 2,49 | 2,42 | 2,37 | 2,32 | 2,25 | 2,18 | 2,10 | 2,05 | 2,01 | 1,96 | 1,92 | 1,87 | 1,81 |
| 22 | 4,30 | 3,44 | 3,05 | 2,82 | 2,66 | 2,55 | 2,46 | 2,40 | 2,34 | 2,30 | 2,23 | 2,15 | 2,07 | 2,03 | 1,98 | 1,94 | 1,89 | 1,84 | 1,78 |
| 23 | 4,28 | 3,42 | 3,03 | 2,80 | 2,64 | 2,53 | 2,44 | 2,37 | 2,32 | 2,27 | 2,20 | 2,13 | 2,05 | 2,01 | 1,96 | 1,91 | 1,86 | 1,81 | 1,76 |
| 24 | 4,26 | 3,40 | 3,01 | 2,78 | 2,62 | 2,51 | 2,42 | 2,36 | 2,30 | 2,25 | 2,18 | 2,11 | 2,03 | 1,98 | 1,94 | 1,89 | 1,84 | 1,79 | 1,73 |
| 25 | 4,24 | 3,39 | 2,99 | 2,76 | 2,60 | 2,49 | 2,40 | 2,34 | 2,28 | 2,24 | 2,16 | 2,09 | 2,01 | 1,96 | 1,92 | 1,87 | 1,82 | 1,77 | 1,71 |
| 30 | 4,17 | 3,32 | 2,92 | 2,69 | 2,53 | 2,42 | 2,33 | 2,27 | 2,21 | 2,16 | 2,09 | 2,01 | 1,93 | 1,89 | 1,84 | 1,79 | 1,74 | 1,68 | 1,62 |
| 40 | 4,08 | 3,23 | 2,84 | 2,61 | 2,45 | 2,34 | 2,25 | 2,18 | 2,12 | 2,08 | 2,00 | 1,92 | 1,84 | 1,79 | 1,74 | 1,69 | 1,64 | 1,58 | 1,51 |
| 50 | 4,08 | 3,18 | 2,79 | 2,56 | 2,40 | 2,29 | 2,20 | 2,13 | 2,07 | 2,02 | 1,95 | 1,87 | 1,78 | 1,74 | 1,69 | 1,63 | 1,56 | 1,50 | 1,41 |
| 60 | 4,00 | 3,15 | 2,76 | 2,53 | 2,37 | 2,25 | 2,17 | 2,10 | 2,04 | 1,99 | 1,92 | 1,84 | 1,75 | 1,70 | 1,65 | 1,59 | 1,53 | 1,47 | 1,39 |
| 100 | 3,94 | 3,09 | 2,70 | 2,46 | 2,30 | 2,19 | 2,10 | 2,03 | 1,97 | 1,92 | 1,85 | 1,80 | 1,68 | 1,63 | 1,57 | 1,51 | 1,46 | 1,40 | 1,28 |
| 120 | 3,92 | 3,07 | 2,68 | 2,45 | 2,29 | 2,18 | 2,09 | 2,02 | 1,96 | 1,91 | 1,83 | 1,75 | 1,66 | 1,61 | 1,55 | 1,50 | 1,43 | 1,35 | 1,22 |
| ∞ | 3,84 | 3,00 | 2,60 | 2,37 | 2,21 | 2,10 | 2,01 | 1,94 | 1,88 | 1,83 | 1,75 | 1,67 | 1,57 | 1,52 | 1,46 | 1,39 | 1,32 | 1,22 | 1,00 |

## Lampiran 20 t Tabel

| d.f | $t_{0.10}$ | $t_{0.05}$ | $t_{0.025}$ | $t_{0.01}$ | $t_{0.005}$ |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 3.078 | 6.314 | 12.71 | 31.82 | 63.66 |
| 2 | 1.886 | 2.92 | 4.303 | 6.965 | 9.925 |
| 3 | 1.638 | 2.353 | 3.182 | 4.541 | 5.841 |
| 4 | 1.533 | 2.132 | 2.776 | 3.747 | 4.604 |
| 5 | 1.476 | 2.015 | 2.571 | 3.365 | 4.032 |
| 6 | 1.44 | 1.943 | 2.447 | 3.143 | 3.707 |
| 7 | 1.415 | 1.895 | 2.365 | 2.998 | 3.499 |
| 8 | 1.397 | 1.86 | 2.306 | 2.896 | 3.355 |
| 9 | 1.383 | 1.833 | 2.262 | 2.821 | 3.25 |
| 10 | 1.372 | 1.812 | 2.228 | 2.764 | 3.169 |
| 11 | 1.363 | 1.796 | 2.201 | 2.718 | 3.106 |
| 12 | 1.356 | 1.782 | 2.179 | 2.681 | 3.055 |
| 13 | 1.35 | 1.771 | 2.16 | 2.65 | 3.012 |
| 14 | 1.345 | 1.761 | 2.145 | 2.624 | 2.977 |
| 15 | 1.341 | 1.753 | 2.131 | 2.602 | 2.947 |
| 16 | 1.337 | 1.746 | 2.12 | 2.583 | 2.921 |
| 17 | 1.333 | 1.74 | 2.11 | 2.567 | 2.898 |
| 18 | 1.33 | 1.734 | 2.101 | 2.552 | 2.878 |
| 19 | 1.328 | 1.729 | 2.093 | 2.539 | 2.861 |
| 20 | 1.325 | 1.725 | 2.086 | 2.528 | 2.845 |
| 21 | 1.323 | 1.721 | 2.08 | 2.518 | 2.831 |
| 22 | 1.321 | 1.717 | 2.074 | 2.508 | 2.819 |
| 23 | 1.319 | 1.714 | 2.069 | 2.5 | 2.807 |
| 24 | 1.318 | 1.711 | 2.064 | 2.492 | 2.797 |
| 25 | 1.316 | 1.708 | 2.06 | 2.485 | 2.787 |
| 26 | 1.315 | 1.706 | 2.056 | 2.479 | 2.779 |
| 27 | 1.314 | 1.703 | 2.052 | 2.473 | 2.771 |
| 28 | 1.313 | 1.701 | 2.048 | 2.467 | 2.763 |
| 29 | 1.311 | 1.699 | 2.045 | 2.462 | 2.756 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY

(Lanjutan)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 1.31 | 1.697 | 2.042 | 2.457 | 2.75 |
| 31 | 1.309 | 1.696 | 2.04 | 2.453 | 2.744 |
| 32 | 1.309 | 1.694 | 2.037 | 2.449 | 2.738 |
| 33 | 1.308 | 1.692 | 2.035 | 2.445 | 2.733 |
| 34 | 1.307 | 1.691 | 2.032 | 2.441 | 2.728 |
| 35 | 1.306 | 1.69 | 2.03 | 2.438 | 2.724 |
| 36 | 1.306 | 1.688 | 2.028 | 2.434 | 2.719 |
| 37 | 1.305 | 1.687 | 2.026 | 2.431 | 2.715 |
| 38 | 1.304 | 1.686 | 2.024 | 2.429 | 2.712 |
| 39 | 1.304 | 1.685 | 2.023 | 2.426 | 2.708 |
| 40 | 1.303 | 1.684 | 2.021 | 2.423 | 2.704 |
| 41 | 1.303 | 1.683 | 2.02 | 2.421 | 2.701 |
| 42 | 1.302 | 1.682 | 2.018 | 2.418 | 2.698 |
| 43 | 1.302 | 1.681 | 2.017 | 2.416 | 2.695 |
| 44 | 1.301 | 1.68 | 2.015 | 2.414 | 2.692 |
| 45 | 1.301 | 1.679 | 2.014 | 2.412 | 2.69 |
| 46 | 1.3 | 1.679 | 2.013 | 2.41 | 2.687 |
| 47 | 1.3 | 1.678 | 2.012 | 2.408 | 2.685 |
| 48 | 1.299 | 1.677 | 2.011 | 2.407 | 2.682 |
| 49 | 1.299 | 1.677 | 2.01 | 2.405 | 2.68 |
| 50 | 1.299 | 1.676 | 2.009 | 2.403 | 2.678 |
| 51 | 1.298 | 1.675 | 2.008 | 2.402 | 2.676 |
| 52 | 1.298 | 1.675 | 2.007 | 2.4 | 2.674 |
| 53 | 1.298 | 1.674 | 2.006 | 2.399 | 2.672 |
| 54 | 1.297 | 1.674 | 2.005 | 2.397 | 2.67 |
| 55 | 1.297 | 1.673 | 2.004 | 2.396 | 2.668 |
| 56 | 1.297 | 1.673 | 2.003 | 2.395 | 2.667 |
| 57 | 1.297 | 1.672 | 2.002 | 2.394 | 2.665 |
| 58 | 1.296 | 1.672 | 2.002 | 2.392 | 2.663 |
| 59 | 1.296 | 1.671 | 2.001 | 2.391 | 2.662 |
| 60 | 1.296 | 1.671 | 2 | 2.39 | 2.66 |
| 61 | 1.296 | 1.671 | 2 | 2.39 | 2.659 |

(Lanjutan)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 62 | 1.296 | 1.671 | 1.999 | 2.389 | 2.659 |
| 63 | 1.296 | 1.67 | 1.999 | 2.389 | 2.658 |
| 64 | 1.296 | 1.67 | 1.999 | 2.388 | 2.657 |
| 65 | 1.296 | 1.67 | 1.998 | 2.388 | 2.657 |
| 66 | 1.295 | 1.67 | 1.998 | 2.387 | 2.656 |
| 67 | 1.295 | 1.67 | 1.998 | 2.387 | 2.655 |
| 68 | 1.295 | 1.67 | 1.997 | 2.386 | 2.655 |
| 69 | 1.295 | 1.669 | 1.997 | 2.386 | 2.654 |
| 70 | 1.295 | 1.669 | 1.997 | 2.385 | 2.653 |
| 71 | 1.295 | 1.669 | 1.996 | 2.385 | 2.653 |
| 72 | 1.295 | 1.669 | 1.996 | 2.384 | 2.652 |
| 73 | 1.295 | 1.669 | 1.996 | 2.384 | 2.651 |
| 74 | 1.295 | 1.668 | 1.995 | 2.383 | 2.651 |
| 75 | 1.295 | 1.668 | 1.995 | 2.383 | 2.65 |
| 76 | 1.294 | 1.668 | 1.995 | 2.382 | 2.649 |
| 77 | 1.294 | 1.668 | 1.994 | 2.382 | 2.649 |
| 78 | 1.294 | 1.668 | 1.994 | 2.381 | 2.648 |
| 79 | 1.294 | 1.668 | 1.994 | 2.381 | 2.647 |
| 80 | 1.294 | 1.667 | 1.993 | 2.38 | 2.647 |
| 81 | 1.294 | 1.667 | 1.993 | 2.38 | 2.646 |
| 82 | 1.294 | 1.667 | 1.993 | 2.379 | 2.645 |
| 83 | 1.294 | 1.667 | 1.992 | 2.379 | 2.645 |
| 84 | 1.294 | 1.667 | 1.992 | 2.378 | 2.644 |
| 85 | 1.294 | 1.666 | 1.992 | 2.378 | 2.643 |
| 86 | 1.293 | 1.666 | 1.991 | 2.377 | 2.643 |
| 87 | 1.293 | 1.666 | 1.991 | 2.377 | 2.642 |
| 88 | 1.293 | 1.666 | 1.991 | 2.376 | 2.641 |
| 89 | 1.293 | 1.666 | 1.99 | 2.376 | 2.641 |
| 90 | 1.293 | 1.666 | 1.99 | 2.375 | 2.64 |
| 91 | 1.293 | 1.665 | 1.99 | 2.374 | 2.639 |
| 92 | 1.293 | 1.665 | 1.989 | 2.374 | 2.639 |
| 93 | 1.293 | 1.665 | 1.989 | 2.373 | 2.638 |

(Lanjutan)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 94 | 1.293 | 1.665 | 1.989 | 2.373 | 2.637 |
| 95 | 1.293 | 1.665 | 1.988 | 2.372 | 2.637 |
| 96 | 1.292 | 1.664 | 1.988 | 2.372 | 2.636 |
| 97 | 1.292 | 1.664 | 1.988 | 2.371 | 2.635 |
| 98 | 1.292 | 1.664 | 1.987 | 2.371 | 2.635 |
| 99 | 1.292 | 1.664 | 1.987 | 2.37 | 2.634 |
| 100 | 1.292 | 1.664 | 1.987 | 2.37 | 2.633 |

جامعة الرانري
AR-RANIRY