

SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN BYOND BY BSI DAN KUALITAS
AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO)
TBK AREA MANAGER BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**Riska Amanda
NIM. 190603031**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riska Amanda

NIM : 190603031

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : 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 Banda Aceh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 4 Mei 2026

Yang Menyatakan



(Riska Amanda)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Layanan Byond By Bsi Dan Kualitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh

Disusun Oleh:

Riska Amanda
NIM. 190603031

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001

Pembimbing II,



Ismail Nura, M.E
NIP.199506052025051004

Mengetahui,
Ketua Prodi,



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

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Layanan Byond By Bsi Dan Kualitas *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh

Riska Amanda
NIM. 190603031

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam bidang Perbankan
Syariah

Pada Hari/Tanggal: Kamis: 30 April 2026 M
16 Sya'ban 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.

NIP. 198310282015031001

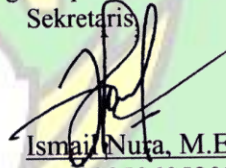
Penguji I



Dr. Jalaluddin, S.T., M.A., AWP

NIP. 196512302023211002

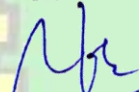
Sekretaris



Ismail Nufa, M.E.

NIP.199506052025051004

Penguji II



Akmal Riza, SE., M.Si

NIP.198402022023211023

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



Prof. Dr. Hafas Furgani, M.Ec

NIP.198006252009011009



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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Riska Amanda
NIM : 190603031
Fakultas/Program/Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
E-mail : @student.ar-raniry.ac.id

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

Tugas Akhir KKU Skripsi

..... (*tulis ilmiah*) yang berjudul (*tulis judul karya ilmiah yang lengkap*)

Yang berjudul: **“Pengaruh Layanan Byond By Bsi dan Kualitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh”**

serta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak beban Royalti Non-Eklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, 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 : 4 Mei 2026

Mengetahui,

Penulis

Riska Amanda
190603031

Pembimbing I

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001

Pembimbing II

Ismail Nura, M.E
NIP. 199506052025051004

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Layanan Byond By Bsi dan Kualitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh**”. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

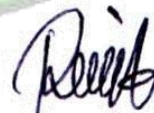
1. Prof Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag selaku Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafizh Maulana, SP., S.H.I., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A, sebagai Pembimbing I sekaligus sebagai dosen wali dan Ismail Nura, M.E sebagai pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan mencurahkan ilmu pengetahuannya dan memberikan semangat, masukan dan saran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini serta mengarahkan penulisan skripsi ini menjadi bermutu dan berkualitas.
5. Dr. Jalaluddin, S.T., M.A., AWP. Sebagai Penguji I dan Akmal Riza S.E., M.Si, sebagai Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan yang terbaik untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Nasabah Bank BSI Area Manager Banda Aceh yang telah menjadi dan menjadi responden penelitian ini

8. Kedua Orang Tua Bapak M. Jamal dan Ibu Nurhayati yang telah memberikan dorongan materil dan terbesar adalah doa terbaik Allah SWT, dan Ketiga abang saya serta seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, waktu dan doa serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga.
9. Teman teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019, yang telah memberikan semangat dan turut membantu serta memberikan saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh, 4 Mei 2026
Penulis,



(Riska Amanda)

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor:158 Tahun1987 –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	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	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			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

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

b. Vokal Rangkap

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

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

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / اِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

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

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl/ raudatul atfāl*

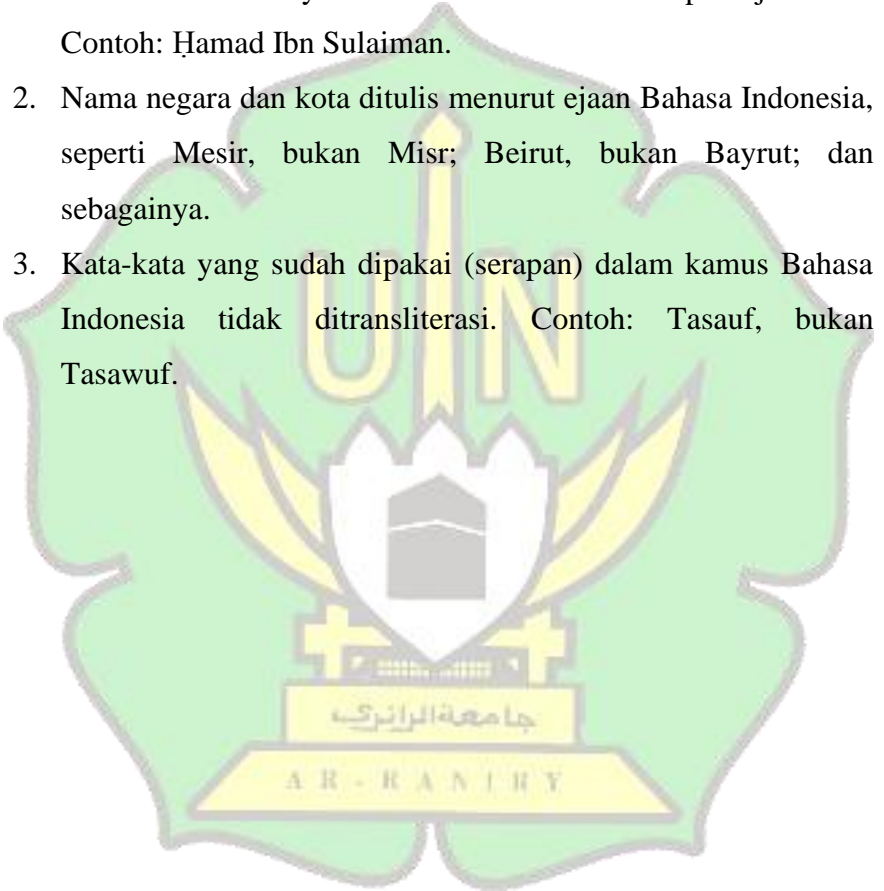
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

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



ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Riska Amanda
NIM : 190603031
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Layanan Byond By BSI dan Kualitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh
Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
Pembimbing II : Ismail Nura, M.E

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan BYOND BY BSI dan Kualitas Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah dengan jumlah sampel yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial layanan BYOND by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, meskipun belum menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan. Kualitas ATM juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, terutama dari aspek kemudahan akses, keandalan, dan ketersediaan uang tunai. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 49,6% menunjukkan bahwa variabel BYOND by BSI dan ATM mampu menjelaskan hampir setengah dari variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan Kualitas ATM secara bersamaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: BYOND by BSI, Kualitas ATM, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
2.1 Rumusan Masalah	8
3.1 Tujuan Penelitian	8
4.1 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teotitis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	9
5.1 Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
LANDASAN TEORI	12
2.1 Expectation Confirmation Theory dan SERVQUAL	12
2.2 Perbankan Syariah.....	15
2.2.1 Pengertian Perbankan Syariah	15
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah	19
2.2.3 Produk-produk Perbankan Syariah	22
2.3 Layanan Mobile Banking BYOND by BSI	24
2.3.1 Pengertian Layanan BYOND by BSI.....	24
2.3.2 Kelemahan Mobile Banking BYOND by BSI.....	28
2.3.3 Kelebihan Mobile Banking BYOND by BSI	30
2.3.4 Indikator-indikator Mobile Banking BYOND by BSI ...	31
.....	31

2.4	Kualitas Automatic Teller Machine (ATM)	32
2.4.1	Pengertian Kualitas ATM	32
2.4.2	Kelebihan ATM	34
2.4.3	Kekurangan ATM	36
2.4.4	Indikator-indikator Kualitas ATM	38
2.5	Kepuasan Nasabah	40
2.5.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	40
2.5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	42
2.5.3	Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	45
2.5.4	Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah	46
2.6	Penelitian Terdahulu	48
2.7	Kerangka Berfikir	53
2.8	Pengaruh Antar Variabel	54
2.8.1	Pengaruh Layanan BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah	54
2.8.2	Pengaruh Kualitas ATM Terhadap Kepuasan Nasabah	55
2.9	Hipotesis Penelitian	56
BAB III		57
METODE PENELITIAN		57
3.1	Jenis dan Desain Penelitian	57
3.2	Lokasi Penelitian	58
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.3.1	Populasi Penelitian	58
3.3.2	Sampel	59
3.4	Teknik Pengumpulan Data	60
3.5	Skala Pengukuran	61
3.6	Operasionalisasi Variabel Penelitian	62
3.7	Metode Analisis Data	64
3.8	Validitas dan Reliabilitas	65
3.8.1	Validitas	65
3.8.2	Reliabilitas	65
3.9	Asumsi Klasik	65
3.9.1	Normalitas	65
3.9.2	Multikolinearitas	66
3.9.3	Heterokedastisitas	66

3.10	Pengujian Hipotesis.....	67
3.10.1	Uji t (Parsial).....	67
3.10.2	Uji F (Simultan).....	68
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
BAB IV	70
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
4.1.1	Profil PT. Bank Syariah Indonesia	70
4.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	72
4.1.3	Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	72
4.2.	Deskripsi dan Tanggapan Responden Penelitian	74
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	74
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	76
4.3.	Hasil Analisis Kualitas Instrumen.....	83
4.3.1	Hasil Uji Validitas	83
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	84
4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	85
4.4.1	Pengujian Normalitas.....	85
4.4.2	Pengujian Multikolinearitas.....	85
4.4.3	Pengujian Heteroskedastisitas	86
4.5.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	87
4.5.1	Koefisien Regresi (β).....	87
4.5.2	Koefisien Korelasi dan Determinasi	89
4.6.	Hasil Hipotesis	90
4.7.	Pembahasan Hasil Penelitian	91
4.7.1	Pengaruh Layanan BYOND by BSI terhadap Kepuasan Nasabah	92
4.7.2	Pengaruh Kualitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah.....	93
4.7.3	Pengaruh Simultan Layanan BYOND by BSI dan Kualitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah	94
BAB V	96
PENUTUP	96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berfikir	54
Gambar 4. 1 Normal <i>Probability Plot</i> Hasil Pengujian Normalitas Data.....	85
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i>	87



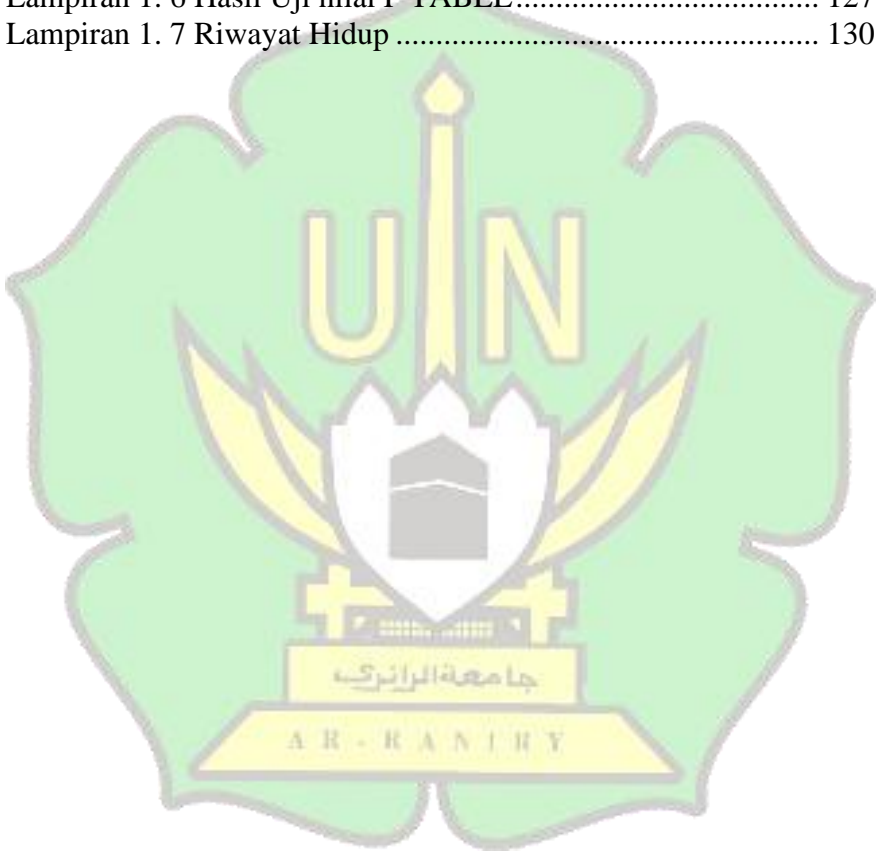
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	51
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	61
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	62
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan.....	75
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	76
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden.....	76
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden.....	79
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden.....	81
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	83
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Multikolinieritas	86
Tabel 4. 12 Nilai Koefisien Regresi Variabel Independen.....	87
Tabel 4. 13 Nilai Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R ²)....	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji t dan Uji F	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 kuesioner	105
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data	109
Lampiran 1. 3 Output SPSS.....	115
Lampiran 1. 4 Hasil Uji nilai R tabel $N-2= 98-2= 96$	125
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Nilai T TABEL.....	126
Lampiran 1. 6 Hasil Uji nilai F TABEL.....	127
Lampiran 1. 7 Riwayat Hidup	130



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia menjadi bagian integral dari upaya pemerintah dalam mewujudkan sistem ekonomi yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Landasan hukum utama operasional perbankan syariah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam konsiderans undang-undang tersebut dijelaskan bahwa guna mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat, diperlukan sistem perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Undang-undang tersebut juga menegaskan bahwa agar tercapai tujuan pembangunan nasional dan mampu berperan aktif dalam persaingan global yang sehat, diperlukan partisipasi dan kontribusi seluruh elemen masyarakat dalam menggali berbagai potensi ekonomi berbasis nilai-nilai Islam.

Prinsip syariah dalam perbankan berlandaskan pada nilai-nilai keadilan (*'adl*), kemanfaatan (*maslahah*), keseimbangan (*tawazun*), dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*), yang kemudian diterapkan dalam seluruh kegiatan usaha bank syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Menurut Soemitra (2019), sistem

perbankan syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga menekankan aspek etika, transparansi, serta tanggung jawab sosial dalam kegiatan intermediasi keuangan. Dengan demikian, pengembangan perbankan syariah merupakan salah satu bentuk implementasi sistem ekonomi Islam dalam mendukung akselerasi pertumbuhan ekonomi nasional.

Salah satu bank syariah terbesar di Indonesia adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), yang merupakan hasil merger tiga bank syariah milik BUMN pada tahun 2021. Kehadiran BSI membawa transformasi besar dalam penguatan layanan berbasis digital guna meningkatkan daya saing industri perbankan syariah di era revolusi industri 4.0. Transformasi digital tersebut diwujudkan melalui pengembangan layanan e-banking, termasuk aplikasi BYOND BSI dan fasilitas Automatic Teller Machine (ATM).

Aceh, sebagai provinsi yang menerapkan hukum syariah secara eksklusif, menjadi pusat perhatian dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Keberadaan hukum syariah yang diakui secara resmi di Aceh memberikan dasar hukum yang kuat untuk pengembangan institusi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Hal ini menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan bank syariah dan produk-produk keuangan syariah di wilayah tersebut. Seiring berjalannya waktu, Aceh tidak hanya menjadi konsumen perbankan syariah, tetapi juga berperan sebagai pengembang dan inovator dalam industri ini. Berbagai bank syariah di Aceh telah berkolaborasi dengan

lembaga-lembaga keuangan Islam internasional untuk meningkatkan kapasitas dan memperluas jangkauan layanan. Hal ini mencerminkan komitmen Aceh dalam menjadi pusat keuangan syariah yang berdaya saing tinggi.

Perbankan syariah di Aceh juga memiliki peran strategis dalam mendukung inklusivitas keuangan dan pembangunan berkelanjutan. Pengintegrasian prinsip syariah dalam sistem keuangan tidak hanya menjadi pilihan bagi masyarakat Aceh, tetapi juga menjadi model yang relevan untuk diterapkan di seluruh Indonesia. Fenomena perbankan syariah di Aceh mencerminkan sebuah realitas yang unik dan bersejarah dalam sistem keuangan Indonesia. Sebagai satu-satunya provinsi di Indonesia yang menerapkan hukum syariah secara eksklusif, Aceh menjadi pusat perhatian dalam pengembangan perbankan berbasis syariah. Fenomena ini diawali dengan implementasi hukum syariah di Aceh setelah penandatanganan MoU Helsinki pada tahun 2005, yang memberikan otonomi khusus kepada provinsi tersebut.

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam menjaga keberlangsungan suatu lembaga perbankan. Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak berpindah ke bank lain dan terus menggunakan produk serta layanan yang ditawarkan secara berulang. Kepuasan nasabah memberikan manfaat timbal balik bagi perbankan, seperti meningkatnya loyalitas, citra positif, serta keberlanjutan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah

Perkembangan sistem berbasis teknologi informasi saat ini telah menciptakan berbagai jenis dan peluang bisnis baru, di antaranya transaksi bisnis secara daring (*online*). Saat ini, pelaku ekonomi khususnya sektor perbankan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi nasabahnya. Perkembangan pelayanan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *e-Banking*, seperti layanan BYOND BSI dan kualitas ATM, sangat memengaruhi minat dan kepuasan nasabah.

Dunia perbankan saat ini diramaikan dengan hadirnya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *digital* dan *mobile*, seiring dengan meningkatnya tuntutan nasabah terhadap kemudahan, kecepatan, serta kesederhanaan prosedur layanan. Sebelumnya, nasabah telah merasa cukup puas dengan keberadaan ATM sebagai sarana transaksi. Namun, kepuasan tersebut mulai berkurang karena penggunaan ATM sering kali mengharuskan nasabah datang langsung ke lokasi tertentu dan bahkan harus mengantre. Di sisi lain, meningkatnya tingkat kriminalitas turut mendorong kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Kondisi ini dimanfaatkan oleh industri perbankan dengan menghadirkan layanan digital yang dapat digunakan secara langsung dalam aktivitas sehari-hari, salah satunya melalui layanan BYOND yang dapat diakses menggunakan perangkat berbasis Android maupun iOS (Soemitra, 2019).

Pelayanan jasa dan produk perbankan terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi internet. Keberadaan internet menjadi pemicu utama berkembangnya layanan perbankan digital. Layanan BYOND BSI merupakan salah satu bentuk layanan perbankan digital berbasis aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi hanya melalui perangkat lunak (*software*) pada *smartphone* dengan memanfaatkan jaringan internet. Selain itu, terdapat pula layanan ATM yang memiliki peran dan fungsi sebagai sarana transaksi perbankan, meskipun penggunaannya tidak berbasis *smartphone* dan jaringan internet secara langsung (Rianto, 2021).

Layanan BYOND BSI merupakan layanan perbankan digital berbasis aplikasi resmi Bank Syariah Indonesia yang dapat diakses melalui telepon seluler. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga transaksi keuangan lainnya secara praktis dan real time. Bank juga dapat memberikan notifikasi secara langsung kepada nasabah atas setiap aktivitas transaksi yang dilakukan, sehingga meningkatkan aspek keamanan dan transparansi layanan.

Selain itu, layanan BYOND BSI dapat diartikan sebagai layanan jasa perbankan berbasis aplikasi digital yang memberikan kemudahan akses kepada nasabah tanpa harus datang ke kantor bank atau mesin ATM. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan nasabah dalam mengelola rekening,

memantau riwayat transaksi, serta melakukan pembayaran berbagai kebutuhan domestik secara cepat dan efisien (Nuraina, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), ditemukan sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan perbankan digital. Nasabah menyampaikan keluhan terkait layanan BYOND BSI yang terkadang mengalami kendala, seperti lambatnya respons sistem, kesulitan mengakses aplikasi saat transaksi, serta gangguan pada proses login dan verifikasi. Selain itu, nasabah juga menyoroti kualitas layanan ATM yang belum optimal, seperti gangguan jaringan, keterbatasan jumlah ATM syariah di beberapa lokasi, serta penanganan gangguan teknis yang dinilai belum cepat. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan fisik BSI masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi nasabah.

Penelitian Rahmawati (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan digital perbankan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, di mana semakin baik performa layanan digital, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Namun, kondisi tersebut belum sepenuhnya tercermin pada BSI Area Manager Banda Aceh, karena nasabah masih mengalami berbagai kendala teknis pada layanan BYOND BSI maupun kualitas ATM. Penelitian Lubis & Fauziah (2022) juga menegaskan bahwa keandalan sistem dan kemudahan layanan digital merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi positif nasabah terhadap

bank syariah. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara, aspek keandalan sistem BSI masih menghadapi hambatan, khususnya terkait stabilitas jaringan dan ketersediaan fasilitas ATM.

Isu ketidaknyamanan dan ketidakpastian dalam penggunaan ATM juga menjadi keluhan umum, baik terkait keberlangsungan mesin, ketersediaan uang tunai, maupun keamanan transaksi. Perkembangan teknologi perbankan syariah yang semakin pesat menuntut Bank Syariah Indonesia untuk lebih fokus pada penyempurnaan layanan BYOND BSI, peningkatan keandalan ATM, serta perbaikan infrastruktur teknologi secara menyeluruh. Inovasi layanan dan peningkatan kualitas sistem menjadi kunci dalam menjawab keluhan nasabah serta memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan perbankan syariah di era digital. Beberapa nasabah juga mengeluhkan kinerja mesin ATM yang sering mengalami gangguan (*error*) serta meningkatnya risiko kejahatan siber, seperti skimming, pembobolan rekening, dan duplikasi kartu ATM.

Berdasarkan dari isu-isu, fenomena permasalahan dan researchgap yang telah di uraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengajukan tugas akhir penelitian dengan judul “**Pengaruh Layanan BYOND BSI dan Kualitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh**”.

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat di rumuskan masalah penelitian adalah:

1. Apakah layanan BYOND BSI berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh.
2. Apakah kualitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh.
3. Apakah layanan BYOND BSI dan kualitas ATM secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh.

3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan BYOND BSI terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan BYOND BSI dan kualitas ATM secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh.

4.1 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teotitis

- a. Bagi Akademik, Dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan yang berguna khususnya untuk mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry dan menambah wawasan serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang sama.
- b. Bagi Peneliti, Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang pengaruh layanan BYOND BSI dan kualitas ATM (*automatic teller machine*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Lembaga/Perusahaan, Laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ketika akan menetapkan kebijakan dalam pemberian layanan kepada nasabah.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian dapat memberikan masukan kepada regulator, otoritas keuangan, maupun pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi atau pedoman yang mendorong peningkatan kualitas layanan perbankan digital. Dengan demikian, penelitian ini dapat mendukung terciptanya sistem perbankan yang lebih inklusif, transparan, serta berorientasi pada kepuasan dan perlindungan nasabah.

5.1 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan berurutan, maka dalam hal ini peneliti membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang menjelaskan tentang landasan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan pemikiran terdahulu, dan pemikiran teoritis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, tujuan dan arah penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan tentang Pengaruh Layanan BYOND BSI dan kualitas ATM Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Area Manager Banda Aceh.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan akhir dari seluruh rangkaian pembahasan dalam skripsi, bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari penulis.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Expectation Confirmation Theory dan SERVQUAL

Grand theory yang mendasari penelitian ini adalah *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang dikemukakan oleh Oliver (1980) dan terus dikembangkan dalam literatur pemasaran modern. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pasca-penggunaan layanan, yaitu melalui perbandingan antara harapan awal (*expectation*) dengan kinerja aktual yang dirasakan (*perceived performance*). Oliver (2014) dalam pengembangan teorinya menegaskan bahwa kepuasan muncul ketika terjadi konfirmasi positif (*positive confirmation*), yaitu saat kinerja layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi ketika kinerja berada di bawah harapan (*negative disconfirmation*). Konsep ini hingga kini masih menjadi landasan utama dalam penelitian kepuasan pelanggan di berbagai sektor jasa, termasuk perbankan digital.

Dalam konteks industri perbankan modern, relevansi *Expectation Confirmation Theory* semakin kuat seiring meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap layanan berbasis teknologi. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2023), transformasi digital perbankan telah mengubah perilaku nasabah yang kini menuntut layanan cepat, aman, mudah diakses, dan real time. Dengan demikian, tingkat kepuasan nasabah tidak lagi hanya ditentukan oleh interaksi langsung di kantor cabang, tetapi juga

oleh kualitas layanan digital seperti mobile banking dan fasilitas ATM. Apabila layanan tersebut mampu memberikan pengalaman transaksi yang lancar dan aman, maka ekspektasi nasabah akan terpenuhi sehingga menghasilkan kepuasan.

Expectation Confirmation Theory sangat relevan dalam penelitian ini karena kepuasan nasabah terhadap layanan BYOND BSI dan ATM pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Area Manager Banda Aceh dipengaruhi oleh persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan awal sebelum menggunakan layanan tersebut. Nasabah memiliki harapan terhadap stabilitas sistem, kemudahan navigasi aplikasi, kecepatan transaksi, serta keamanan data. Ketika layanan BYOND BSI dapat diakses tanpa gangguan sistem dan ATM berfungsi dengan baik tanpa error atau kendala jaringan, maka terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, gangguan teknis atau keterbatasan fasilitas akan menimbulkan ketidaksesuaian harapan yang berdampak pada ketidakpuasan.

Selain menggunakan *Expectation Confirmation Theory* sebagai *grand theory*, penelitian ini juga didukung oleh teori kualitas layanan (*Service Quality Theory*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) melalui model SERVQUAL. Model ini menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) dalam pengembangan teori pemasaran jasa menegaskan bahwa kualitas

layanan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan pada sektor jasa keuangan.

Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama dalam mengukur kualitas layanan. Dimensi pertama adalah *tangibles* (bukti fisik), yang meliputi fasilitas fisik, teknologi, dan sarana pendukung layanan. Dalam penelitian ini, dimensi *tangibles* mencakup kondisi mesin ATM, tampilan dan desain aplikasi BYOND BSI, serta kemudahan penggunaan fitur digital. Dimensi kedua adalah *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan bank dalam memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai janji. Keandalan tercermin dari stabilitas sistem BYOND BSI dan minimnya gangguan pada mesin ATM. Dimensi ketiga adalah *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kecepatan pihak bank dalam membantu serta menangani keluhan nasabah. Dimensi keempat adalah *assurance* (jaminan), yaitu kemampuan memberikan rasa aman, termasuk perlindungan data dan keamanan transaksi. Dimensi kelima adalah *empathy* (empati), yaitu perhatian dan kepedulian bank terhadap kebutuhan individu nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa dalam layanan perbankan berbasis aplikasi seperti BYOND BSI, stabilitas sistem dan keamanan transaksi menjadi faktor krusial dalam membentuk persepsi positif nasabah. Sementara itu, pada layanan ATM, aspek *tangibles* dan *reliability* menjadi perhatian utama karena berkaitan dengan kondisi fisik mesin dan keberfungsian sistem. Keterkaitan antara *Expectation Confirmation Theory* dan SERVQUAL dalam

penelitian ini terletak pada mekanisme evaluasi kepuasan nasabah. Dimensi kualitas layanan yang diukur melalui SERVQUAL membentuk persepsi terhadap kinerja layanan. Persepsi tersebut kemudian dibandingkan dengan harapan awal nasabah sebagaimana dijelaskan dalam *Expectation Confirmation Theory*. Dengan demikian, kualitas layanan BYOND BSI dan ATM menjadi variabel determinan yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Melalui integrasi kedua teori tersebut, penelitian ini memiliki dasar konseptual yang kuat dalam menjelaskan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan layanan digital dan fasilitas ATM, tetapi lebih pada bagaimana kualitas layanan tersebut dirasakan serta sejauh mana kinerja aktualnya mampu memenuhi ekspektasi nasabah. Oleh karena itu, kombinasi *Expectation Confirmation Theory* dan SERVQUAL menjadi landasan teoritis yang relevan dan mutakhir dalam menganalisis pengaruh layanan BYOND BSI dan ATM terhadap kepuasan nasabah.

2.2 Perbankan Syariah

2.2.1 Pengertian Perbankan Syariah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi salah satu indikator keberhasilan eksistensi ekonomi syariah dalam sistem keuangan nasional (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Kehadiran Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama yang berdiri pada tahun 1991 dan mulai beroperasi tahun 1992

menjadi tonggak awal perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia (Karim, 2020). Bank Muamalat berperan sebagai pionir dalam menerapkan sistem perbankan berbasis prinsip syariah di tengah dominasi bank konvensional yang menggunakan sistem bunga (Antonio, 2019). Keberadaan bank syariah ini menunjukkan bahwa sistem keuangan berbasis bagi hasil mulai mendapatkan tempat dalam struktur ekonomi nasional (Ascarya, 2021).

Krisis moneter tahun 1997–1998 yang melanda Indonesia memberikan pelajaran penting terhadap ketahanan sistem perbankan. Banyak bank konvensional mengalami kesulitan likuiditas dan dilikuidasi akibat tingginya beban bunga serta ketidakseimbangan struktur keuangan (Dendawijaya, 2018). Dalam kondisi tersebut, bank syariah relatif lebih stabil karena tidak menggunakan sistem bunga dan lebih mengedepankan prinsip bagi hasil serta pembiayaan berbasis aset riil. Menurut Ascarya (2020), model pembiayaan berbasis profit and loss sharing membuat bank syariah memiliki daya tahan yang lebih baik terhadap gejolak suku bunga dan volatilitas pasar keuangan.

Ketahanan lembaga keuangan syariah kembali terlihat pada saat krisis keuangan global tahun 2008. Ketika krisis subprime mortgage di Amerika Serikat berdampak pada sistem keuangan global, perbankan syariah di Indonesia tetap menunjukkan stabilitas dan pertumbuhan positif (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Sistem keuangan syariah yang menghindari instrumen spekulatif dan transaksi berbasis riba dinilai lebih resilien terhadap krisis

keuangan global. Hal ini juga ditegaskan oleh Chapra (2017) yang menyatakan bahwa sistem keuangan Islam memiliki karakteristik stabilitas karena berbasis pada kegiatan ekonomi riil dan prinsip kehati-hatian.

Momentum ketahanan tersebut seharusnya menjadi peluang strategis bagi pengembangan perbankan syariah agar tumbuh lebih signifikan. Pemerintah merespons perkembangan ini melalui perubahan regulasi, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang merupakan perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992. Undang-undang tersebut memberikan landasan hukum yang lebih jelas bagi operasional bank syariah serta membuka peluang bagi bank umum konvensional untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS) atau melakukan konversi menjadi bank syariah (Ismail, 2018). Kebijakan ini menjadi langkah strategis dalam memperluas jaringan dan mempercepat pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia.

Penguatan regulasi kembali dipertegas melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang secara khusus mengatur prinsip, kelembagaan, serta kegiatan usaha perbankan syariah. Undang-undang ini menegaskan bahwa perbankan syariah menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip keadilan, keseimbangan, kemaslahatan, dan universalitas. Regulasi tersebut menjadi fondasi penting dalam memperkuat legitimasi dan struktur kelembagaan bank syariah di Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Secara konseptual, bank syariah atau bank Islam merupakan lembaga keuangan yang dalam operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*interest*), melainkan menggunakan prinsip bagi hasil dan akad-akad sesuai syariat Islam. Menurut Antonio (2019), bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi dengan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW, serta menghindari praktik riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (spekulasi). Sementara itu, Ismail (2018) menjelaskan bahwa bank syariah adalah lembaga perbankan yang kegiatan usahanya mencakup penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, serta penyediaan jasa lalu lintas pembayaran yang seluruh operasionalnya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

Pengertian bank syariah sebenarnya telah diatur dalam Undang-Undang Pasal 2 PBI No. 6/24/PBI/2004 Tentang bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, memberikan definisi bahwa Bank umum syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum yang diperkenankan adalah perseroan terbatas atau PT. Dalam buku yang berjudul manajemen bank syariah, secara garis besar hubungan ekonomi berdasarkan syariah Islam tersebut di tentukan oleh hubungan akad yang terdiri dari lima konsep dasar akad. Bersumber dari lima dasar konsep inilah dapat ditemukan produk-produk lembaga keuangan bank syariah

dan lembaga keuangan bukan bank syariah untuk dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut adalah : (1) sistem simpanan, (2) bagi hasil, (3) margin keuntungan, (4) sewa, (5) jasa (fee).

Bank Islam merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan system nilai Islam, khususnya yang bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian (*maysir*), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), berprinsip keadilan, dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Bank Islam sering disamakan dengan bank tanpa bunga. Bank tanpa bunga merupakan konsep yang lebih sempit dari bank Islam, ketika sejumlah instrumen atau operasinya bebas dari bunga. Bank Islam selain menghindari dari bunga, juga secara aktif turut berpartisipasi dalam mencapai sasaran dan tujuan dari ekonomi Islam yang berorientasi pada kesejahteraan sosial, (Rivai, 2019).

2.2.2 Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah

Dalam UU. No. 21 Tahun 2008 pasal 3, disebutkan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Menurut Anjarsari (2016) Bank Syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan social ekonomi masyarakat terbanyak. Adanya lembaga keuangan diharapkan akan tersedianya kesempatan yang lebih baik

untuk mengumpulkan modal dan pemanfaatan dana, sehingga akan mengurangi kesenjangan sosial ekonomi dan dengan demikian akan memberikan sumbangan pada peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap, antara lain melalui peningkatan kualitas dan kegiatan usaha.

2. Meningkatnya partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan, terutama dalam bidang ekonomi.
3. Berkembangnya lembaga bank dan system perbankan yang sehat berdasar efisiensi dan keadilan yang akan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi masyarakat banyak dengan memperluas jaringan lembaga-lembaga keuangan perbankan ke daerah-daerah terpencil.
4. Ikhtiar ini akan sekaligus mendidik dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomis, berperilaku bisnis dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.
5. Berusaha membuktikan bahwa konsep perbankan menurut syariah Islam dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melebihi bank-bank dengan system lain.
6. Untuk menaggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari Negara-negara yang sedang berkembang. Upaya bank syariah di dalam mengentaskan kemiskinan ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol kebersamaannya dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan pengusaha

produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan moda kerja, dan program pengembangan usaha bersama.

Perbankan syariah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam. Fungsi utama perbankan syariah adalah menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan yang tidak melanggar prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba (bunga), spekulasi, dan transaksi yang mengandung unsur ketidakpastian (*gharar*). Bank-bank syariah memainkan peran sebagai perantara antara pihak yang memiliki kelebihan dana (nasabah) dan pihak yang membutuhkan dana (peminjam atau pengusaha).

Adapun fungsi Bank Syariah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Pasal (4) yaitu:

1. Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.
2. Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
3. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).

4. Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.3 Produk-produk Perbankan Syariah

Dalam kegiatan penyaluran dana, lembaga keuangan baik bank maupun non-bank dengan cara melakukan pembiayaan. Pembiayaan yang dilakukan lembaga keuangan baik bank maupun non-bank karena berhubungan dengan rencana untuk memperoleh pendapatan. menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan bahwa Pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil (Aisyah, 2015:2).

Adapun Produk pendanaan yang di tawarkan perbankan syariah Indonesia tidak berbeda dengan produk pendanaan Bank Syariah pada umumnya yang meliputi giro, tabungan, investasi umum, investasi khusus, dan obligasi. Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yaitu (Umi, 2016):

1. Tabungan Mudharabah

Tabungan ini didasarkan pada prinsip mudharabah, di mana nasabah sebagai pemilik dana menyimpan dananya

di bank untuk diinvestasikan dalam proyek-proyek yang halal. Keuntungan yang diperoleh dari investasi tersebut kemudian dibagi antara nasabah dan bank berdasarkan kesepakatan sebelumnya.

2. Deposito Mudharabah

Deposito mudharabah adalah bentuk investasi jangka panjang di mana nasabah menyetor dana untuk jangka waktu tertentu dengan harapan memperoleh keuntungan yang dihasilkan dari investasi yang dilakukan oleh bank. Keuntungan dibagikan antara nasabah dan bank sesuai dengan kesepakatan mudharabah.

3. Pembiayaan Murabahah

Produk pembiayaan ini didasarkan pada prinsip murabahah, di mana bank membeli barang atau aset yang diinginkan oleh nasabah dan kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang sudah ditetapkan, namun dengan tambahan markup.

4. Pembiayaan Musharakah

Pembiayaan ini berdasarkan prinsip musharakah, di mana bank dan nasabah bekerja sama dalam sebuah proyek atau usaha bisnis. Keuntungan dan kerugian dari proyek tersebut dibagi sesuai dengan kesepakatan antara bank dan nasabah.

5. Pembiayaan Ijarah

Pembiayaan ijarah merupakan penyediaan dana bagi nasabah untuk menyewa barang atau aset tertentu dari bank dengan pembayaran sewa yang telah disepakati. Setelah jangka waktu sewa berakhir, nasabah dapat membeli barang atau aset tersebut dengan harga yang telah ditetapkan sebelumnya atau mengembalikannya kepada bank.

6. Asuransi Syariah

Produk asuransi syariah menawarkan perlindungan bagi nasabah terhadap risiko yang mungkin terjadi dalam kehidupan mereka, seperti kesehatan, kendaraan, atau properti. Prinsip-prinsip syariah diterapkan dalam pola pembayaran klaim dan investasi premi oleh perusahaan asuransi syariah.

2.3 Layanan Mobile Banking BYOND by BSI

2.3.1 Pengertian Layanan BYOND by BSI

Bank Syariah Indonesia menghadirkan aplikasi mobile banking BYOND by BSI sebagai pengganti aplikasi BSI Mobile (Bank Syariah Indonesia, 2024). BYOND by BSI merupakan aplikasi terbaru yang menawarkan kemudahan transaksi finansial, sosial, dan spiritual bagi para penggunanya (Bank Syariah Indonesia, 2024). Aplikasi ini memberikan kemudahan pelayanan perbankan digital yang lebih efisien dan modern dengan berbagai fitur yang baru dan inovatif (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Salah satunya pada bagian teller karena nasabah dapat melakukan

transaksi transfer dana, pengecekan saldo, dan pembayaran tagihan melalui aplikasi BYOND by BSI (Bank Syariah Indonesia, 2024). Hal ini berdampak positif dalam operasional bank dimana nasabah dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Menurut Kotler & Keller (2020), layanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Dalam perbankan, layanan mengacu pada upaya bank dalam memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan.

M-Banking BYOND by BSI (*Mobile Banking*) adalah salah satu bentuk inovasi layanan perbankan berbasis teknologi digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui perangkat telepon genggam. Menurut Laukkanen (2019), M-Banking merupakan saluran distribusi layanan keuangan yang memanfaatkan perangkat mobile untuk memfasilitasi akses dan pengelolaan rekening bank secara fleksibel dan efisien kapan pun dan di mana pun. Sedangkan menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2020), Layanan M-Banking merupakan fasilitas elektronik yang disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi non-tunai seperti pengecekan saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian, dan transaksi lainnya melalui aplikasi berbasis jaringan internet yang aman.

Mobile banking BYOND by BSI merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan perbankan ini dapat diakses langsung melalui jaringan seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang sudah disediakan oleh operator telepon seluler yang digunakan oleh nasabah melalui SMS (*Short Message Service*), (Supriyono, 2019).

Mobile banking merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun (Nurastuti, 2021). Mobile banking BYOND by BSI merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. Mobile banking BYOND by BSI ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat mobile banking BYOND by BSI, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. Mobile Banking BYOND by BSI merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya (Vyctoria, 2021).

Mobile banking BYOND by BSI adalah layanan perbankan berbentuk aplikasi yang dapat diakses langsung melalui jaringan

telepon seluler/handphone dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator seluler. Untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan mendaftarkan nomor handphone yang akan digunakan di samping password untuk keamanan bertransaksi (Huwaida et al., 2019).

Mobile banking BYOND by BSI merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking BYOND by BSI dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah dengan berbagai macam fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi mobile banking yang memungkinkan nasabah dapat menggunakannya dengan mudah dan efisien (Surya, 2018).

Berdasarkan dari para pendapat yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan Mobile Banking BYOND by BSI adalah perkembangan teknologi di era digital telah membawa dampak signifikan dalam transformasi sektor perbankan. Layanan Mobile Banking BYOND by BSI memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola rekening mereka secara mudah dan efisien melalui perangkat seluler. Kemampuan untuk melakukan transaksi keuangan, transfer dana, pembayaran tagihan, dan monitoring rekening secara real-time menjadikan Mobile Banking BYOND by BSI sebagai solusi yang praktis dan berdaya saing. Keamanan yang diperkuat dengan teknologi enkripsi serta berbagai fitur otentikasi memberikan kepercayaan kepada pengguna untuk

mengadopsi layanan ini. Selain memberikan kenyamanan, Mobile Banking BYOND by BSI juga berperan dalam inklusi keuangan dengan memberikan akses perbankan kepada mereka yang sulit dijangkau oleh bank tradisional.

2.3.2 Kelemahan Mobile Banking BYOND by BSI

Kemudahan yang ditawarkan oleh mobile banking BYOND by BSI seperti halnya mudah dalam melakukan transaksi isi ulang pulsa, transfer, hingga pembayaran tagihan kartu kredit, ada juga kelemahan yang dimiliki oleh mobile banking BYOND by BSI, salah satunya adanya hacker yang berusaha meretas informasi *account* atau debit dan informasi kartu kredit dari nasabah. Vyctoria (2021), menyatakan ada beberapa kelemahan mobile banking yaitu:

1. Notifikasi yang terlambat diterima oleh nasabah
2. Kesalahan pengiriman ke nomor lain
3. Tidak ada notifikasi atau pemberitahuan dari pihak bank, meskipun nasabah sudah melakukan suatu transaksi
4. Pengiriman SMS sering tertunda atau pending, sehingga transaksi yang harusnya *real time* menjadi tidak *real time* lagi.

Kelemahan Mobile Banking BYOND by BSI melibatkan sejumlah isu yang perlu diperhatikan dalam penggunaan layanan ini. Sayuti (2021) menyatakan ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menggunakan Mobile Banking BYOND by BSI yaitu:

1. Keamanan tetap menjadi keprihatinan utama.
Risiko kebocoran data atau serangan siber dapat meningkat karena penggunaan perangkat seluler yang rentan terhadap malware atau kegiatan *cyber* jahat.
2. Keterbatasan aksesibilitas
dan pemahaman teknologi dapat menjadi hambatan, terutama bagi kalangan yang kurang terbiasa dengan penggunaan perangkat mobile atau memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi.
3. Kebutuhan akan konektivitas
internet dapat menjadi kendala, terutama di daerah-daerah dengan cakupan sinyal yang tidak merata atau sering terputus.
4. Resiko
transaksi yang tidak diinginkan atau kesalahan input oleh pengguna juga menjadi masalah yang perlu diperhatikan.
5. Beberapa orang mungkin merasa kurang nyaman dengan kehilangan aspek personal dalam layanan perbankan, seperti interaksi langsung dengan teller atau pegawai bank.
6. Ketidakmampuan untuk menangani transaksi tunai secara langsung menjadi kendala bagi mereka yang masih bergantung pada uang fisik. Oleh karena itu, sambil mengejar inovasi dan kemudahan, penting untuk diakui bahwa Mobile Banking memiliki tantangan dan risiko tertentu yang memerlukan manajemen yang cermat.

2.3.3 Kelebihan Mobile Banking BYOND by BSI

Upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan dari mobile banking bank syariah merupakan suatu keharusan. Tahap awal yang dapat dilakukan bank syariah dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking BYOND by BSI adalah melengkapi fitur/fasilitas yang ada di mobile banking. Vyctoria (2021) menyatakan ada beberapa kelebihan dalam fasilitas mobile banking yaitu:

1. Transfer dana.
2. Informasi saldo, mutasi rekening, dan informasi nilai tukar.
3. Pembayaran untuk tagihan kartu kredit, listrik, telepon, *handphone*, serta asuransi
4. Top Up *VirtualAccount*.
5. Pembelian isi ulang pulsa dan juga saham.
6. Penerimaan Negara, Zakat/Infaq, *Multi Payment*, *e-Commerce*.
7. Pembelian Voucher HP, PLN Prepaid, e-money, paket data, TopUp (Link Aja, Gopay, *Paytren*, OVO).
8. Zakat/Infaq, Wakaf, Donasi 20.000 manfaat, Kalkulator Zakat.
9. Pembelian, Pembayaran, Transfer Favorit.
10. Blokir Kartu.
11. Layanan Islami.
12. TopUp e-Wallet.

Sayuti (2021) berpendapat ada beberapa hal juga yang harus diperhatikan untuk menjaga keamanan dalam bertransaksi

menggunakan mobile banking BYOND by BSI adalah sebagai berikut:

1. Nasabah wajib mengamankan PIN mobile banking
2. Bebas membuat PIN sendiri, namun apabila dirasa PIN kita sudah diketahui orang lain, hendaknya segera melakukan penggantian PIN
3. Jika SIM card *GSM* kita hilang, dicuri, atau dipindahtanganan kepada pihak lain, maka harus segera telepon ke *provider* yang berkaitan dengan SIM card nasabah dan lapor *call center* bank tersebut agar segera dilakukan penanganan.

2.3.4 Indikator-indikator Mobile Banking BYOND by BSI

Layanan mobile banking BYOND by BSI transaksi perbankan yang sebelumnya dilakukan manual atau dengan cara nasabah mendatangi bank untuk melakukan kegiatan transaksi, sekarang dapat dilakukan tanpa harus mendatangi kantor cabang bank, hanya dengan menggunakan smartphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya. Nurastuti, (2021) mengungkapkan ada beberapa elemen indikator layanan mobile banking BYOND by BSI yaitu:

1. *Speed/Kecepatan*
Kecepatan dan kemudahan dalam melakukan layanan mobile banking.
2. *Security/Keamanan*
Yaitu jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan mobile banking
3. *Accuracy/Akurat*

Yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai mobile banking.

4. *Trust/Kepercayaan*

Yaitu kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan mobile banking

2.4 Kualitas Automatic Teller Machine (ATM)

2.4.1 Pengertian Kualitas ATM

Kasmir (2020) mendefinisikan *automatic teller machine* (ATM) adalah mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Sedangkan menurut Lapis dan Marshal, ATM alat kasir otomatis tanpa orang yang ditempatkan dihalaman atau diluar lokasi kantor bank yang sanggup menyelesaikan pembayaran uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang rutin.

Latumaerissa (2021) mendefinisikan ATM merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*Plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).

Kartu ATM adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana (Rahardja & Hendro, 2018). *Automatic Teller Machine* (ATM) juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang teller atau kasir (Vyctoria, 2021). Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automatic Teller Machine* (ATM).

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan ATM adalah terobosan revolusioner dalam sektor perbankan yang memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus pergi ke cabang bank fisik. ATM telah memungkinkan nasabah untuk menarik uang tunai, melakukan penyetoran, transfer dana, pembayaran tagihan, dan mendapatkan informasi saldo kapan saja, selama 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Keberadaan ATM tidak hanya menghemat waktu bagi nasabah, tetapi juga mengurangi kebutuhan akan uang tunai fisik, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan dan keselamatan transaksi. Selain itu, ATM telah menjadi komponen penting dalam inklusi keuangan, memungkinkan akses perbankan bagi mereka

yang sebelumnya tidak dapat mengakses layanan perbankan. Dengan perkembangan teknologi, fitur-fitur baru dan keamanan yang ditingkatkan terus dikembangkan dalam dunia ATM, menjadikannya salah satu sarana utama dalam menyederhanakan kehidupan finansial dan menghadirkan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

2.4.2 Kelebihan ATM

Keberadaan ATM telah mengubah cara nasabah berinteraksi dengan perbankan dan memberikan kemudahan serta kenyamanan yang signifikan dalam pengelolaan keuangan pribadi. (Rahardja & Hendro, 2018) menyatakan ada beberapa kelebihan dari ATM yaitu:

1. **Kemudahan Akses**

ATM memberikan akses ke layanan perbankan kapan saja, bahkan di luar jam kerja bank. Ini memberikan nasabah fleksibilitas untuk melakukan transaksi kapan pun mereka membutuhkannya.

2. **Penarikan Uang Tunai**

Nasabah dapat dengan mudah menarik uang tunai dari rekening mereka melalui ATM, yang memungkinkan akses ke dana dalam hitungan menit.

3. **Penyetoran Uang Tunai**

Banyak ATM juga memungkinkan nasabah untuk menyetorkan uang tunai ke rekening mereka, mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi cabang bank fisik.

4. Transfer Dana

ATM memungkinkan nasabah untuk mentransfer dana antara rekening mereka sendiri atau ke rekening pihak ketiga, membuatnya lebih mudah untuk melakukan pembayaran atau mentransfer uang kepada orang lain.

5. Pembayaran Tagihan

Banyak ATM memungkinkan pembayaran tagihan, seperti tagihan listrik, air, telepon, atau kartu kredit, secara otomatis atau manual.

6. Cek Saldo

Nasabah dapat memeriksa saldo rekening mereka dan mendapatkan rekapitulasi transaksi terbaru melalui ATM.

7. Keamanan

Transaksi melalui ATM biasanya aman, dengan teknologi otentikasi dan pengamanan yang diterapkan untuk melindungi data nasabah.

8. Inklusi Keuangan

ATM membantu menyediakan akses perbankan bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau tidak memiliki akses mudah ke cabang bank fisik.

9. Penghematan Waktu

Nasabah dapat menghindari antrian panjang di cabang bank dengan menggunakan ATM, yang menghemat waktu.

10. Kenyamanan

Penggunaan ATM adalah lebih nyaman daripada pergi ke bank fisik, terutama ketika nasabah hanya perlu melakukan transaksi sederhana.

11. Diversifikasi Lokasi

ATM tersebar luas di berbagai lokasi, termasuk di pusat perbelanjaan, bandara, stasiun kereta, dan banyak tempat umum lainnya, sehingga nasabah dapat dengan mudah menemukan ATM di dekat mereka.

12. Pengurangan Ketergantungan Uang Tunai

Penggunaan ATM mengurangi ketergantungan pada uang tunai fisik dan mendorong penggunaan metode pembayaran non-tunai.

2.4.3 Kekurangan ATM

Dalam penggunaan ATM, penting bagi nasabah untuk menjaga keamanan PIN mereka, memeriksa rekening secara berkala dan menghindari penggunaan ATM yang tampak mencurigakan. Meskipun memiliki kekurangan, ATM tetap menjadi salah satu sarana perbankan yang sangat berguna dalam pengelolaan keuangan. Meskipun ATM memiliki banyak kelebihan, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan (Vyctoria, 2021) yaitu:

1. Risiko Keamanan

Meskipun ATM telah dilengkapi dengan berbagai tindakan keamanan, seperti PIN (Personal Identification Number) dan pengawasan kamera, mereka masih rentan terhadap serangan

fisik, seperti pencurian ATM atau pemasangan alat perekam PIN yang ilegal.

2. Biaya Transaksi

Beberapa bank mungkin mengenakan biaya untuk penggunaan ATM jika pengguna tidak memenuhi persyaratan tertentu, seperti jumlah minimum transaksi atau saldo minimum. Biaya ini dapat menjadi beban tambahan bagi nasabah.

3. Keterbatasan Fungsionalitas

Meskipun ATM dapat digunakan untuk berbagai transaksi, seperti penarikan, penyetoran, dan transfer, ada beberapa transaksi yang tidak dapat dilakukan melalui ATM. Misalnya, pembukaan rekening baru atau pembatalan produk perbankan mungkin memerlukan kunjungan ke cabang bank.

4. Kesalahan Transaksi

Kesalahan dalam memasukkan jumlah uang atau nomor rekening dapat mengakibatkan kesalahan transaksi, dan dalam beberapa kasus, sulit untuk membatalkan atau mengoreksi kesalahan tersebut.

5. Gangguan Teknis

ATM dapat mengalami gangguan teknis, seperti kehabisan uang tunai atau kerusakan mesin. Gangguan semacam itu dapat mengakibatkan ketidakterediaan layanan di ATM tersebut.

6. Ketergantungan Pada Teknologi

Ketergantungan pada teknologi membuat nasabah rentan terhadap masalah teknis atau pemadaman listrik yang dapat menghambat akses ke rekening mereka.

7. Resiko Skimming

Skimming adalah praktik ilegal di mana perangkat palsu dipasang pada ATM untuk mencuri data kartu kredit atau debit nasabah. Nasabah harus selalu waspada terhadap potensi skimming.

8. Penggunaan yang Tidak Sah

Penyalahgunaan ATM oleh pihak ketiga, seperti pencurian identitas atau penarikan uang yang tidak sah, adalah masalah yang perlu diperhatikan.

9. Biaya Tambahan di Luar Negeri

Penggunaan ATM di luar negeri dapat mengakibatkan biaya konversi mata uang dan biaya penarikan tambahan, yang dapat membuat penggunaan ATM di luar negeri mahal.

2.4.4 Indikator-indikator Kualitas ATM

Indikator-indikator ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah parameter yang digunakan untuk mengukur kualitas, kinerja, dan efisiensi jaringan ATM. Beberapa indikator yang umum digunakan. (Vyctoria, 2021) menyatakan ada beberapa indikator ATM (*Automatic Teller Machine*) yaitu:

1. Kualitas Perangkat

Evaluasi terhadap kualitas fisik dan teknis dari mesin ATM, termasuk kemampuan membaca kartu dan dispensasi uang tunai.

2. Jumlah Kesalahan Transaksi

Jumlah transaksi yang mengalami kesalahan atau masalah teknis. Evaluasi kesalahan ini membantu dalam pemeliharaan ATM.

3. Keandalan

Evaluasi terhadap keandalan sistem ATM, termasuk seberapa sering terjadi gangguan teknis atau pemadaman listrik.

4. Kepadatan Lokasi

Penilaian terhadap seberapa banyak ATM yang ditempatkan di lokasi yang strategis, seperti pusat perbelanjaan, stasiun kereta, atau bandara.

5. Ketepatan Waktu Penyetoran Uang Tunai

Untuk ATM yang menerima penyetoran uang tunai, indikator ini mengukur seberapa cepat dana yang disetorkan tersedia dalam rekening nasabah.

Indikator-indikator ini membantu bank dalam memantau dan meningkatkan kualitas layanan ATM mereka, serta memastikan bahwa mesin ATM selalu beroperasi dengan baik. Pemahaman terhadap indikator-indikator ini juga membantu bank dalam merencanakan pemeliharaan dan perbaikan yang diperlukan untuk menjaga kinerja ATM yang optimal.

2.5 Kepuasan Nasabah

2.5.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2018). Untuk mengetahui masalah kepuasan nasabah terlebih dahulu harus didapati pengertian arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Kotler (2017), menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Tjiptono (2020) mendefinisikan kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuain yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan nasabah ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh nasabah selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa mutu pelayanan yang buruk untuk tahapan selanjutnya.

Wilkie (2019), mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai suatu tanggapan emosional seseorang pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk. Sedangkan Priansa (2018),

mengatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Day (2018), menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan.

Lupiyoadi (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Mowen & Minor (2022), konsumen membandingkan persepsi mereka atas kualitas produk setelah menggunakan produk tersebut sesuai dengan ekspektasi kinerja produk sebelum mereka membelinya. Tergantung pada bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, mereka akan mengalami emosi positif, negatif atau netral. Tanggapan emosional ini bertindak sebagai masukan atau input dalam persepsi kepuasan/ketidakpuasan menyeluruh mereka.

Kepuasan nasabah juga dapat dijelaskan melalui *Expectancy-Disconfirmation Theory* yang menyatakan bahwa kepuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum menggunakan produk atau jasa dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan. Menurut Oliver (2014), apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka akan timbul kepuasan, sedangkan apabila kinerja berada di bawah harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Teori ini menegaskan bahwa

kepuasan bukan hanya ditentukan oleh kinerja produk atau jasa semata, tetapi juga oleh tingkat harapan yang dimiliki oleh nasabah sebelumnya.

Kepuasan nasabah juga dapat dijelaskan melalui *Equity Theory* atau teori keadilan. Teori ini menyatakan bahwa nasabah akan merasa puas apabila mereka menilai adanya keadilan antara pengorbanan yang diberikan, seperti biaya, waktu, dan tenaga, dengan manfaat yang diterima. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020) menyebutkan bahwa persepsi keadilan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, karena ketidakadilan yang dirasakan dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun kualitas produk atau jasa tergolong baik.

Selanjutnya, *Attribution Theory* menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah dipengaruhi oleh cara nasabah menginterpretasikan penyebab dari keberhasilan atau kegagalan suatu produk atau jasa. Mowen dan Minor (2022) menyatakan bahwa apabila nasabah mengaitkan kegagalan layanan dengan pihak perusahaan, maka tingkat ketidakpuasan akan semakin besar. Sebaliknya, apabila penyebab kegagalan dianggap berada di luar kendali perusahaan, maka dampak ketidakpuasan dapat diminimalkan.

2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan

antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Tjiptono (2020) menyatakan ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu, sebagai berikut:

1. Fitur produk dan jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk dan jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, serana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya.

2. Kualitas Pelayanan.

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Faktor Emosional.

Kepuasan pelanggan yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup.

4. Harga.

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar.

5. Kemudahan.

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan relatif puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Perusahaan akan kehilangan banyak konsumennya kalau tidak mampu memberikan kepuasan lebih baik kepada konsumennya dibanding orang lain. Kotler dan Amstrong (2019) juga menyatakan ada lima faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu, sebagai berikut:

1. Nilai produk.

Suatu produk/barang yang dijual kepada masyarakat dan berapa nilai nominal yang ingin dibayar oleh masyarakat untuk mendapatkan barang itu.

2. Nilai jasa.

Sesuatu yang berharga, bermutu, menunjukkan kualitas suatu jasa.

3. Citra

Respon pelanggan pada keseluruhan penawaran yang diberikan suatu jasa dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan masyarakat pada pelayanan yang diberikan.

4. Waktu.

Merupakan salah satu faktor kinerja SDM dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

5. Harga.

Harga merupakan sejumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain (non moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu jasa.

2.5.3 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah diukur dari sebaik apa harapan konsumen terpenuhi. Kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kotler & Armstrong (2019), menyatakan ada beberapa cara yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu, sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran.

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi yang strategis, kartu komentar dan lain-lain.

2. Ghost shopping (*mystery shopping*).

Cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang ghostshopper untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial pada perusahaan dan pesaing.

3. *Lost customer analysis*.

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah pindah pemasok supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan. Survei kepuasan pelanggan. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan

kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Griffin (2020), menyatakan ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu, sebagai berikut:

1. Respon.

Yakni tipe dan intensitas kepuasan nasabah merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari yang sangat puas dan menyukai produk tersebut sampai sikap yang apatis terhadap suatu produk/layanan.

2. Fokus.

yakni fokus pada performansi objek disesuaikan dengan beberapa standar. Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

3. Waktu respon.

yakni respon terjadi pada waktu tertentu, setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Sebagai tambahannya durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

2.5.4 Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan orang atau badan hukum yang memiliki rekening simpanan maupun rekening pinjaman pada pihak bank dan menjalin hubungan sebagai pelanggan bank. Tingkat kepuasan nasabah dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan penilaian nasabah terhadap produk dan layanan yang diterima. Menurut Tjiptono (2020), indikator

kepuasan nasabah meliputi kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang dirasakan, perasaan puas setelah menggunakan produk atau jasa, serta keinginan untuk menggunakan kembali produk atau jasa tersebut. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat diukur melalui tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesediaan nasabah untuk melakukan pembelian ulang, serta kesediaan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada pihak lain. Dalam konteks perbankan, indikator ini tercermin dari keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank yang sama, menambah produk perbankan lainnya, serta memberikan rekomendasi positif kepada keluarga atau rekan.

Selain itu, menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020), indikator kepuasan nasabah meliputi persepsi nilai yang diterima, yaitu perbandingan antara manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan. Apabila nasabah merasa bahwa manfaat layanan perbankan lebih besar dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan, maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan tersebut pada akhirnya akan mendorong terbentuknya loyalitas dan hubungan jangka panjang antara nasabah dan pihak bank. Priansa (2018) menyatakan ada beberapa indikator kepuasan nasabah yang umum digunakan meliputi:

1. Kemudahan Penggunaan

Sejauh mana nasabah merasa bahwa layanan perbankan mudah digunakan, baik di dalam cabang bank maupun melalui layanan perbankan elektronik, seperti Internet Banking atau ATM.

2. Keandalan Layanan

Sejauh mana nasabah merasa bahwa layanan bank dapat diandalkan, terutama dalam hal ketersediaan layanan dan performa teknis.

3. Kualitas Pelayanan

Evaluasi terhadap kualitas interaksi dengan pegawai bank, baik dalam cabang maupun melalui layanan pelanggan, dan sejauh mana nasabah merasa mendapat layanan yang baik.

4. Resolusi Masalah

Sejauh mana nasabah merasa bahwa bank dapat secara efektif menyelesaikan masalah atau keluhan yang muncul.

5. Kepuasan dengan Aksesibilitas

Evaluasi terhadap aksesibilitas lokasi cabang, ATM, dan layanan perbankan elektronik, serta jam operasional yang disediakan oleh bank.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian atau studi yang telah dilakukan sebelumnya oleh para peneliti lain yang memiliki fokus atau topik serupa dengan penelitian yang sedang dilakukan. Fungsi utama dari penelitian terdahulu adalah sebagai landasan teori,

pembandingan hasil, serta sumber referensi untuk memperkuat argumen dan menghindari duplikasi dalam penelitian baru.

Hamama & Ridla (2025) dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Cabang Blangpidie. Metode analisis regresi sederhana dengan total sampel 100 orang. Hasil penelitian variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Alfarizi (2022), tentang Pengaruh Layanan Mobile Banking dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI Kcp Tangerang Parakan. Hasil penelitian variabel layanan mobile banking dan *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah berdasarkan uji f diketahui nilai f hitung 71,886 lebih besar dari f tabel 3,101 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel layanan mobile banking dan ATM secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,626 yang artinya angka tersebut jika dipersentasekan sebesar 62,6% menunjukkan pengaruh layanan mobile banking dan *automatic teller machine*.

Rochmah & Ernawati (2022), dengan pengaruh layanan ATM, internet banking, dan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah (studi pada bank muamalat indonesia kantor cabang pembantu pati). Berdasarkan hasil uji t Parsial, diketahui bahwa nilai Sig. untuk variabel kualitas ATM yaitu 0,011. Kemudian nilai Sig. untuk variabel Internet Banking yaitu 0,000. Sedangkan nilai Sig. untuk Mobile Banking yaitu 0,001. Nilai dari masing-masing variabel lebih kecil dari 0,05 sehingga ATM),

Internet Banking dan Mobile Banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji F terlihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini kurang dari 0,05. Nilai F bersifat positif yang artinya kualitas ATM, Internet Banking, dan Mobile Banking berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

Yulindawati., Tarigan, & Ferdian (2022) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah tabungan faedah pada BRI syariah cabang Banda Aceh. Dengan metode analisis regresi linier berganda, hasil penelitian secara simultan kualitas pelayanan, biaya Administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah.

Lailiah (2021), tentang pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah bank BRI Syariah Kcp Magetan. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel layanan internet banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan. Variabel layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan. Variabel layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan. Serta variabel layanan internet banking, mobile banking, dan ATM berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Nawawi (2019), tentang Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Hasil penelitian: menunjukkan bahwa variabel internet banking, variabel mobile banking, dan variabel *automatic teller machine* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank.

Rahmadana (2019), tentang Pengaruh Kualitas Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan”. Hasil uji F menunjukkan bahwa Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan.

Zikir, Riza & Arifin (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh dengan menggunakan *path analisis* dan indikator IBQ menemukan hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan variabel kepuasan memediasi pengaruh variabel kualitas terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Banda Aceh. Berdasarkan uraian tersebut, ringkasan hasil dari masing-masing penelitian dapat disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Hamama & Ridla (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penerima Gaji Pensiun Pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
2	Alfarizi (2022), “Pengaruh Layanan Mobile Banking Dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian variabel layanan mobile banking dan <i>automatic teller machine</i> terhadap kepuasan nasabah berdasarkan uji f diketahui

	Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI Kcp Tangerang Parakan”.		nilai f hitung 71,886 lebih besar dari f tabel 3,101 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel layanan mobile banking dan <i>automatic teller machine</i> secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3	Rochmah & Ernawati (2022), “Pengaruh Layanan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM), Internet Banking, dan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pati)”.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Berdasarkan hasil uji F terlihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini kurang dari 0,05. Nilai F bersifat positif yang artinya <i>Automatic Teller Machine</i> , Internet Banking, dan Mobile Banking berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.
4	Lailiah (2021), “Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking Dan <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Kcp Magetan”.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel layanan internet banking, layanan mobile banking dan layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan. Serta variabel layanan internet banking, mobile banking, dan ATM berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan.
5	Nawawi (2019), “Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan <i>Automatic Teller Machine</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian: menunjukkan bahwa variabel internet banking, variabel mobile banking, dan variabel <i>automatic teller machine</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank

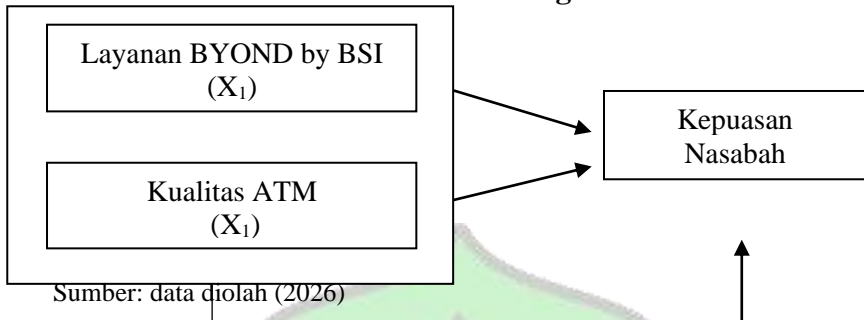
	Cabang Kediri”.		
6	Rahmadana (2019), “Pengaruh Kualitas Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan”.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Hasil uji F menunjukkan bahwa Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan.
7	Zikir et al. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah PT. Bank BNI Syariah Banda Aceh	menggunakan metode penelitian kuantitatif– path anlysis	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan variabel kepuasan memediasi pengaruh variabel kualitas terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Banda Aceh.
8	Yulindawati et al. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Faedah Pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian meunjukkan secara simultan kualitas pelayanan, biaya Administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah

Sumber: olah data sekunder penelitian (2026)

2.7 Kerangka Berfikir

Salah satu definisi dari kerangka penelitian sebagai alur atau gambaran tentang pengaruh dan hubungan variabel dalam suatu penelitian yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis. Kerangka penelitian ini dapat digambarkan sebagaimana berikut:

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berfikir



Kerangka pemikiran diatas menjelaskan bahwa (X_1) variable independen penelitian ini yaitu layanan BYOND (X_1) dan kualitas ATM (X_2) dapat mempengaruhi variabel dependen (Y) yaitu kepuasan Nasabah. Dan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian sistematis yang menggunakan metode pengujian statistik untuk mengelola angka dan menganalisis data dari suatu kasus atau fenomena yang diangkat. Metode ini memanfaatkan statistik, matematika, atau komputasi untuk mengolah data dan menghasilkan kesimpulan yang bisa digeneralisasi dari sampel ke populasi yang lebih luas.

2.8 Pengaruh Antar Variabel

2.8.1 Pengaruh Layanan BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah

Analisa hubungan antara variabel layanan BYOND dalam konteks perbankan merupakan hal penting untuk memahami dampak layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah. BYOND by BSI merupakan mobile banking sebuah

fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan perbankan ini dapat diakses langsung melalui jaringan seluler/handphone GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang sudah disediakan oleh operator telepon seluler yang digunakan oleh nasabah melalui SMS (*Short Message Service*), (Supriyono, 2019).

Dibuktikan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alfarizi (2022), menemukan layanan Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BSI Kcp Tangerang Parakan”. Hasil penelitian variabel layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah berdasarkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R square sebesar 62,6% menunjukkan pengaruh layanan mobile banking.

2.8.2 Pengaruh Kualitas ATM Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas ATM, kartu ATM adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana (Rahardja & Hendro, 2018).

Dibuktikan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmadana (2019), menyatakan kualitas ATM

berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan. Hasil uji F menunjukkan bahwa Mobile Banking, Internet Banking dan kualitas ATM secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan.

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu asumsi sementara yang diajukan untuk diuji kebenarannya melalui penelitian. Jika bukti empiris menolak asumsi tersebut, maka hipotesis tidak diterima; sebaliknya, jika bukti mendukung, hipotesis dapat diterima sebagai penjelasan sementara. Dengan demikian, hipotesis berfungsi sebagai dugaan awal yang harus dibuktikan melalui proses penelitian. Menurut Sugiyono (2023), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, berikut adalah hipotesis yang diajukan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti:

- H_{a1}: Layanan BYOND berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.
- H_{a2}: Kualitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.
- H_{a3}: Layanan BYOND dan kualitas ATM bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2023), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan analisis datanya bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan karena penulis ingin mengetahui dan menganalisis pengaruh antara variabel independen, yaitu layanan M-Banking dan layanan ATM, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. penelitian kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis yang dapat digeneralisasikan.

Desain penelitian ini bersifat asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua atau lebih variabel. Melalui desain ini, peneliti berupaya menjelaskan seberapa besar pengaruh layanan M-Banking dan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Area Manager Banda Aceh.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Area Manager Banda Aceh yang akan mengkaji tentang pengaruh layanan m-banking dan kualitas ATM (*automatic teller machine*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang beralamat di Jl. Diponegoro Nomor 6, Banda Aceh, Aceh. Kota Banda Aceh, Aceh-23242.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Populasi yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh, periode 30 Juni 2025 sebanyak 5.210 orang. Dengan demikian, seluruh nasabah yang tercatat pada periode tersebut menjadi populasi yang relevan dan representatif untuk dijadikan objek penelitian. Data populasi pada penelitian ini diolah dan dianalisis menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics untuk mempermudah proses pengolahan data statistik, analisis deskriptif, serta pengujian hipotesis penelitian.

3.3.2 Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel (sampling), yaitu proses memilih sebagian dari populasi untuk dijadikan responden dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik sampling merupakan cara yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan dijadikan sumber data dengan mempertimbangkan kesesuaian karakteristik populasi. Pengambilan sampel dilakukan agar hasil penelitian dapat mewakili kondisi populasi secara keseluruhan, sehingga data yang diperoleh dianggap valid dan representatif.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini digunakan agar sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi secara lebih objektif serta meminimalkan bias dalam pemilihan responden. Menurut Sugiyono (2023), *probability sampling* adalah teknik sampling yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel melalui prosedur tertentu. Jenis sampel penelitian dalam melakukan penyebaran kuesiner adalah *random sampling* bagian dari *probability sampling* memungkinkan dilakukan secara acak sederhana untuk memudahkan peneliti menemukan responden.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, peneliti menggunakan rumus Slovin. Rumus ini digunakan untuk

mengetahui ukuran sampel minimum yang diperlukan berdasarkan jumlah populasi yang telah diketahui. Secara matematis, rumus Slovin dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian (peneliti menggunakan kelonggaran ketelitian 10% atau 0,1).

Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 5.210 nasabah, maka untuk di jadikan sampel peneliti menggunakan rumus *slovin*, sehingga jumlah sampel yang diambil benar-benar bisa mencukupi. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin*, maka diketahui jumlah sampelnya digenapkan menjadi 98 nasabah.

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

$$n = \frac{5.210}{1 + 5.210 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.210}{1 + 5.210}$$

$$n = 98,31$$

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, dalam proses pengumpulan data dilakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut;

1. Tinjauan kepustakaan.

Teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, jurnal, dan penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang ada dalam penelitian.

2. Pengumpulan data langsung di lapangan.

Teknik pengumpulan data langsung di lapangan dilakukan dengan cara membagikan Kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel, serta informasi yang relevan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.5 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala *likert*. Dalam skala *likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item pertanyaan, seperti pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran

No	Alternatif Jawaban	Skor Nilai
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Kurang setuju	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2023:93)

3.6 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Berikut ini konsep serta variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel dependen kepuasan nasabah (Y) dan variabel independen mobile banking (X_1) dan ATM (*automatic teller machine*) (X_2), seperti pada Tabel 3.3.

Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
Dependen						
1	Kepuasan Nasabah (Y)	kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Priansa, 2018)	Kemudahan Penggunaan Keandalan Layanan Kualitas pelayanan Resolusi masalah Kepuasan dengan Aksesibilitas (Priansa, 2018)	5-1	<i>Likert</i>	A1-A5
Independen						
2.	Layanan BYOND (X_1)	Mobile banking adalah layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan	Kecepatan Keamanan Akurat Kepercayaan (Nurastuti, 2021)	4-1	<i>Likert</i>	B1-B4

		transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan handphone jenis apapun.(Nuras tuti, 2021)				
Independen						
3.	Kualitas Automatic Teller Machine (ATM) (X2)	Automatic Teller Machine (ATM) juga dikenal sebagai Anjungan Tunai Mandiri, yaitu sebuah alat elektronik yang mengizinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang teller atau kasir.	1.Kualitas Perangkat 2.Jumlah Kesalahan Transaksi 3.Keandalan 4.Kepadatan Lokasi 5.Ketepatan Waktu Penyetoran Uang Tunai (Vyctoria, 2021)	5-1	Likert	D1-D5

Sumber: data diolah (2026)

3.7 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif. Analisis Deskriptif adalah suatu analisis yang menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh layanan m-banking dan kualitas ATM (*automatic teller machine*) terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Syariah Indonesia, Tbk. Area Manager Banda Aceh. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda. Priyatno (2019) mengatakan analisis regresi linier berganda adalah alat analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu BYOND by BSI (X_1) dan kualitas ATM (*automatic teller machine*) (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Untuk mencari persamaan garis regresi dengan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

Y = kepuasan nasabah

α = Konstanta

X_1 = mobile banking

X_2 = *automatic teller machine*

b_1b_2 = Koefesien Korelasi

e = *Error*

3.8 Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

3.8.2 Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Untuk pengujian penelitian ini menggunakan perhitungan reabilitas dengan statistik *cronbach alpha* yang mendekati 1 (satu), itu menunjukkan bahwa pengukuran yang dipakai benar dengan mengukur apa yang hendak diukur. Menurut Sugiyono (2016:121) suatu variabel dikatakan reliabilitas, apabila $\alpha \geq 0,60 =$ reliable dan $\alpha \leq 0,60 =$ tidak realibel.

3.9 Asumsi Klasik

3.9.1 Normalitas

Uji normalitas merupakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi

dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.9.2 Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Karena model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), multikolinearitas tidak terjadi bila nilai $VIF \leq 10$ atau $Tolerance \geq 0,10$.

3.9.3 Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak

terjadi heteroskedastisitas, dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1 Uji t (Parsial)

Uji t dikenal dengan istilah uji parsial adalah pengujian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} pada tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan $df = (n - k - 1)$ dengan membuat keputusan hipotesis dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} . Dengan uji satu sisi. Dasar pengambilan keputusan pengujian:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima.

Hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_{01} : Layanan BYOND tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.

- H_{a1}: Layanan BYOND berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.
- H₀₂: Kualitas ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.
- H_{a2}: Kualitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.

3.10.2 Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu dengan uji F ini dapat diketahui pula apakah model regresi linier yang digunakan sudah tepat atau belum. Tingkat signifikan dengan taraf nyata 5% dengan derajat bebas $df = (n-k)$ ingat bahwa n adalah jumlah data pengamatan, sedangkan k adalah jumlah variabel. Dasar pengambilan keputusan pengujian:

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima.

Hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₀₃: Layanan BYOND dan kualitas ATM tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.

H_{a3}: Layanan BYOND dan kualitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh.

3.10.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel *independen*, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti mengajurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R^2* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil PT. Bank Syariah Indonesia

Perbankan syariah mempunyai peranan penting dalam hal bersifat sebagai fasilitator terhadap seluruh aktivitas ekonomi dalam tatanan ekosistem industri halal. Hadirnya perbankan syariah di Indonesia selama ini telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan pelayanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang baik dari tahun ke tahun. Bahkan dalam hal meakukan percepatan dalam pengembangan dapat dilihat dengan banyaknya bank syariah yang melaukan aksi korporasi. Hal tersebut juga seirama dengan bank syariah yang dimiliki oleh BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. (BSI) adalah sebuah institusi keuangan syariah yang dibentuk melalui penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 dengan tujuan untuk menciptakan bank syariah terbesar di Indonesia yang mampu bersaing secara global. BSI mengusung visi menjadi bank syariah terkemuka dengan layanan keuangan yang inklusif dan digital, serta misi untuk memberikan solusi keuangan yang inovatif,

berbasis prinsip syariah, dan memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Area Manager BSI Banda Aceh bertanggung jawab atas pengelolaan operasional dan bisnis bank di wilayah Banda Aceh dan sekitarnya. Tugas utama seorang Area Manager meliputi pengawasan cabang-cabang di area tersebut, memastikan kinerja keuangan dan operasional sesuai dengan target yang telah ditetapkan, serta memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam setiap layanan yang diberikan. Selain itu, Area Manager juga berperan dalam pengembangan bisnis dan kemitraan strategis di wilayahnya, dengan fokus pada peningkatan inklusi keuangan syariah di kalangan masyarakat lokal.

Banda Aceh, sebagai ibu kota Provinsi Aceh, memiliki keunikan tersendiri dengan mayoritas penduduk yang memeluk agama Islam, sehingga layanan perbankan syariah sangat relevan dan dibutuhkan. Area Manager BSI Banda Aceh juga berperan penting dalam mendukung program-program pemerintah daerah yang berkaitan dengan ekonomi syariah dan pemberdayaan masyarakat. Melalui berbagai inisiatif dan program, BSI di Banda Aceh berupaya untuk memberikan kontribusi positif terhadap perekonomian daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Bank Syariah Indonesia memiliki visi untuk menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarkan dengan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.

b. Misi

1. Mewujudkan nilai tambah bagi investor
2. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern Memberikan kontribusi positif Memberikan pertumbuhan nilai positif
3. Menyediakan produk dan layanan meningkatkan produk
4. Layanan Mengutamakan penghimpunan dana murah
5. Mengembangkan talenta
6. Wahana berkarya untuk berprestasi sebagai perwujudan ibadah

4.1.3 Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan berbagai produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Berikut beberapa produk dan layanan yang bisa dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia:

1. Produk-produk Bank Syariah Indonesia:

1) Tabungan Syariah

Tabungan yang memberikan keuntungan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah).

2) Deposito Berjangka Syariah

Investasi yang memberikan keuntungan berdasarkan kesepakatan bagi hasil (mudharabah).

3) Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Syariah

Pembiayaan untuk pembelian atau renovasi rumah, dengan prinsip pembiayaan syariah.

4) Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah

Pembiayaan yang diberikan kepada usaha kecil dan menengah dengan prinsip bagi hasil.

5) Investasi Syariah

Penawaran produk investasi yang sesuai dengan syariah, seperti saham-saham syariah atau obligasi syariah.

6) Kartu Debit Syariah

Kartu debit yang digunakan untuk transaksi harian, sesuai dengan prinsip syariah.

2. Layanan Bank Syariah Indonesia:

1) Jasa Transfer dan Pembayaran

Layanan untuk transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan pembelian dengan mematuhi prinsip syariah.

2) Internet dan Mobile Banking

Fasilitas untuk melakukan transaksi perbankan secara online dengan aman dan sesuai syariah.

3) Layanan Nasabah Prioritas

Layanan khusus untuk nasabah yang memberikan keuntungan tambahan sesuai dengan prinsip syariah.

4) Edukasi Keuangan Syariah

Program untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prinsip-prinsip keuangan syariah.

- 5) Konsultasi Keuangan Syariah
Bantuan dan konsultasi bagi nasabah yang ingin mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang produk dan layanan syariah.

4.2. Deskripsi dan Tanggapan Responden Penelitian

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah keadaan atau ciri-ciri pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Area Manager Banda Aceh yang terpilih sebagai sampel sebanyak 98 orang nasabah, adapun responden dalam penelitian ini dilihat jenis kelamin, umur, pekerjaan, lama menjadi nasabah seperti pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Nasabah)	Persentase (%)
Laki-laki	46	46,9%
Perempuan	52	53,1%
Total	98	100%

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52 orang dengan persentase 53,1% dari total 98 responden.

Tabel 4. 2 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (Nasabah)	Persentase (%)
------	---------------------	----------------

16–25 Tahun	28	28,6%
26–35 Tahun	34	34,7%
36–45 Tahun	22	22,4%
>45 Tahun	14	14,3%
Total	98	100%

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah yang berusia 26–35 tahun yaitu sebanyak 34 orang dengan persentase 34,7% dari total 98 responden.

Tabel 4. 3 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Nasabah)	Persentase (%)
SMA/SMK	30	30,6%
Diploma	18	18,4%
S1	40	40,8%
S2	10	10,2%
Total	98	100%

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah dengan pendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 40 orang dengan persentase 40,8% dari total 98 responden.

Tabel 4. 4 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Nasabah)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	15	15,3%
Pegawai Negeri	20	20,4%
Pegawai Swasta	28	28,6%
Wiraswasta	22	22,4%
Lainnya	13	13,3%

Total	98	100%
--------------	-----------	-------------

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah yang bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 28 orang dengan persentase 28,6% dari total 98 responden.

Tabel 4. 5 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Pekerjaan	Frekuensi (Nasabah)	Persentase (%)
< 1 Tahun	18	18,4%
2 – 3 Tahun	36	36,7%
4 – 5 Tahun	24	24,5%
> 5 Tahun	20	20,4%
Total	98	100%

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah yang telah menjadi nasabah selama 2–3 tahun yaitu sebanyak 36 orang dengan persentase 36,7% dari total 98 responden.

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pilihan jawaban terhadap pernyataan variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Alternatif Pilihan Jawaban Terhadap Pernyataan yang Berhubungan dengan Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan yang Berhubungan dengan Kepuasan Nasabah	Frekuensi Responden Berdasarkan Pilihan Jawaban					Rata-rata
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1.	Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan layanan BYOND by BSI dan ATM yang disediakan Bank Syariah Indonesia.	5	7	17	19	50	4,04
2.	Saya merasa puas terhadap keandalan layanan BYOND by BSI dan ATM dalam mendukung transaksi saya.	3	4	7	66	18	3,94
3.	Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia melalui layanan digital dan ATM.	2	5	9	30	52	4,25
4.	Saya merasa puas terhadap penyelesaian masalah (resolusi keluhan) yang diberikan ketika terjadi kendala pada layanan BYOND by BSI atau ATM.	3	2	7	58	28	4,04
5.	Saya merasa puas terhadap kemudahan akses layanan BYOND by BSI dan ketersediaan ATM Bank Syariah Indonesia.	1	2	12	40	43	4,22
Rerata							4,09

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital dan ATM yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,09. Pada pernyataan pertama mengenai kemudahan penggunaan layanan

BYOND by BSI dan ATM, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 50 orang dengan nilai rata-rata 4,04, yang menunjukkan bahwa nasabah merasa layanan tersebut mudah digunakan. Pada pernyataan kedua mengenai keandalan layanan BYOND by BSI dan ATM dalam mendukung transaksi, mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 68 orang dengan nilai rata-rata 3,94.

Selanjutnya pada pernyataan ketiga mengenai kualitas pelayanan yang diberikan melalui layanan digital dan ATM, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 52 orang dengan nilai rata-rata 4,25, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik. Pada pernyataan keempat mengenai penyelesaian masalah atau keluhan ketika terjadi kendala pada layanan BYOND by BSI atau ATM, mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 58 orang dengan nilai rata-rata 4,04. Kemudian pada pernyataan kelima mengenai kemudahan akses layanan BYOND by BSI dan ketersediaan ATM, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 43 orang dengan nilai rata-rata 4,22. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah merasa puas terhadap layanan digital dan ATM yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, serta kemudahan akses layanan yang tersedia.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Layanan BYOND by BSI

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pilihan jawaban terhadap pernyataan variabel BYOND by BSI dapat dilihat pada Tabel 4.7

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Alternatif Pilihan Jawaban Terhadap Pernyataan yang Berhubungan dengan Layanan BYOND by BSI

No.	Pernyataan yang Berhubungan dengan Layanan BYOND by BSI	Frekuensi Responden Berdasarkan Pilihan Jawaban					Rata-rata
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1.	Layanan BYOND by BSI memiliki kecepatan yang baik dalam memproses transaksi.	4	2	23	39	30	3,87
2.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan BYOND by BSI.	2	2	20	60	14	3,80
3.	Informasi saldo dan mutasi transaksi pada BYOND by BSI ditampilkan secara akurat.	2	2	10	61	23	4,01
4.	Saya memiliki kepercayaan terhadap layanan BYOND by BSI dalam melakukan transaksi keuangan.	3	4	5	30	56	4,34
	Rerata						4,00

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa secara umum penilaian responden terhadap layanan BYOND by BSI yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,00. Pada pernyataan pertama mengenai kecepatan layanan BYOND by BSI dalam memproses transaksi, sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 39 orang dengan nilai rata-rata 3,87, yang

menunjukkan bahwa layanan tersebut dinilai cukup cepat dalam mendukung transaksi nasabah. Pada pernyataan kedua mengenai rasa aman saat melakukan transaksi menggunakan BYOND by BSI, mayoritas responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 60 orang dengan nilai rata-rata 3,80, yang menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup aman dalam menggunakan layanan tersebut.

Pernyataan ketiga mengenai informasi saldo dan mutasi transaksi yang ditampilkan secara akurat, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 61 orang dengan nilai rata-rata 4,01, yang menunjukkan bahwa informasi yang disajikan pada aplikasi dianggap akurat dan dapat dipercaya. Sementara itu pada pernyataan keempat mengenai kepercayaan nasabah terhadap layanan BYOND by BSI dalam melakukan transaksi keuangan, mayoritas responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 56 orang dengan nilai rata-rata 4,34.

3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas ATM
Distribusi frekuensi responden berdasarkan pilihan jawaban

terhadap pernyataan variabel ATM dapat dilihat pada Tabel 4.8

Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Alternatif Pilihan Jawaban Terhadap Pernyataan yang Berhubungan Dengan Kualitas ATM

No.	Pernyataan yang Berhubungan dengan kualitas ATM	Frekuensi Responden Berdasarkan Pilihan Jawaban					Rata-rata
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	
1.	Mesin ATM Bank Syariah Indonesia memiliki kualitas perangkat yang baik dan terawat.	3	3	9	59	24	3.98
2.	Tingkat kesalahan transaksi pada ATM Bank Syariah Indonesia relatif rendah.	2	3	11	56	26	3.99
3	ATM Bank Syariah Indonesia berfungsi dengan andal saat digunakan untuk bertransaksi.	3	2	9	52	32	4.08
4.	Lokasi ATM Bank Syariah Indonesia mudah dijangkau dan tersedia di tempat yang strategis.	3	2	7	45	41	4.17
5.	Pengisian dan ketersediaan uang tunai pada ATM dilakukan secara tepat waktu sehingga jarang terjadi kekosongan saldo.	2	3	9	41	43	4.22
	Rerata						4,08

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa secara umum penilaian responden terhadap kualitas layanan Automatic Teller

Machine (ATM) yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,08.

Pada pernyataan pertama mengenai kualitas perangkat mesin ATM yang baik dan terawat, sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 59 orang dengan nilai rata-rata 3,98, yang menunjukkan bahwa kondisi mesin ATM dinilai cukup baik oleh nasabah. Pada pernyataan kedua mengenai tingkat kesalahan transaksi pada ATM yang relatif rendah, mayoritas responden juga menyatakan setuju yaitu sebanyak 56 orang dengan nilai rata-rata 3,99, yang menunjukkan bahwa transaksi melalui ATM dinilai cukup aman dan jarang mengalami kesalahan.

Pernyataan ketiga mengenai keandalan ATM saat digunakan untuk bertransaksi, sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu sebanyak 52 orang dengan nilai rata-rata 4,08, yang menunjukkan bahwa mesin ATM dapat berfungsi dengan baik ketika digunakan oleh nasabah. Pada pernyataan keempat mengenai lokasi ATM yang mudah dijangkau dan tersedia di tempat yang strategis, mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 45 orang dengan nilai rata-rata 4,17.

Sementara itu pada pernyataan kelima mengenai pengisian dan ketersediaan uang tunai pada ATM yang dilakukan secara tepat waktu sehingga jarang terjadi kekosongan saldo, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 43 orang dengan nilai rata-rata 4,22. Hasil tersebut menunjukkan bahwa

secara keseluruhan nasabah memberikan penilaian positif terhadap layanan ATM, terutama dalam hal ketersediaan uang tunai, kemudahan lokasi, serta keandalan mesin ATM dalam mendukung transaksi perbankan.

4.3. Hasil Analisis Kualitas Instrumen

4.3.1 Hasil Uji Validitas

$n=98$ dan $\alpha=0,05$, nilai r tabel adalah 0,196. Untuk lebih detail mengenai hasil pengujian validitas, dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Butir	Nilai R_{hitung}	Nilai R_{tabel} (N=98)	Keterangan
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	KN1	0,730	0,196	Valid
		KN2	0,520	0,196	Valid
		KN3	0,610	0,196	Valid
		KN4	0,439	0,196	Valid
		KN5	0,502	0,196	Valid
2.	Layanan BYOND By BSI (X ₁)	M-B1	0,702	0,196	Valid
		M-B2	0,600	0,196	Valid
		M-B3	0,337	0,196	Valid
4.	Kualitas ATM (X ₂)	ATM 1	0,629	0,196	Valid
		ATM 2	0,585	0,196	Valid
		ATM 3	0,341	0,196	Valid
		ATM 4	0,353	0,196	Valid
		ATM 5	0,450	0,196	Valid

Sumber: Data Primer 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y), variabel layanan BYOND by BSI (X₁), dan variabel kualitas ATM (X₂) memiliki

nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan akan menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama. Alat yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah *cronbach alpha* (Sugiyono, 2019). Suatu variabel dianggap reliabel jika hasil $\alpha \geq 0,60$, dan dianggap tidak reliabel jika hasil $\alpha \leq 0,60$. Penjelasan lebih rinci mengenai hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Item	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	5	0,714	Reliable
2.	Layanan <i>BYOND by BSI</i> (X ₁)	4	0,699	Reliable
3.	kualitas ATM (X ₂)	5	0,639	Reliable

Sumber: Data Primer, 2026 (diolah)

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,714, variabel layanan *BYOND by BSI* (X₁) sebesar 0,699, dan variabel kualitas ATM (X₂) sebesar 0,639. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh

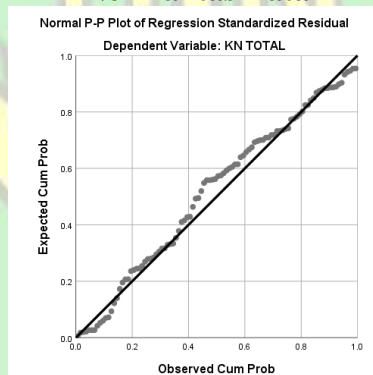
item pernyataan dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan dalam analisis penelitian.

4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Pengujian Normalitas

Pada dasarnya, normalitas dapat dideteksi dengan mengamati penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal di grafik. Hasil pengolahan data menghasilkan normal *probability plot* yang menunjukkan bahwa garis yang merepresentasikan data aktual mengikuti garis diagonal, seperti yang terlihat pada Gambar 4.1.

Gambar 4. 1 Normal Probability Plot Hasil Pengujian Normalitas Data



Berdasarkan Gambar 4.1, terlihat bahwa garis yang menggambarkan data mengikuti garis diagonal, menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

4.4.2 Pengujian Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas

(independen). Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), multikolinieritas tidak terjadi bila nilai $VIF \leq 10$ atau $Tolerance \geq 0,10$, seperti pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Multikolinieritas

No	Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
1.	Layanan BYOND by BSI (X ₁)	0.738	1.355
2.	Kualitas ATM (X ₂)	0.791	1.265

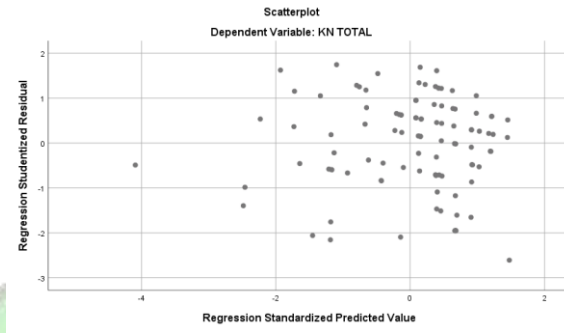
Sumber: Data Primer 2026, (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa variabel BYOND by BSI (X₁) memiliki nilai tolerance sebesar 0,738 dan VIF sebesar 1,355, sedangkan variabel Automatic Teller Machine (ATM) (X₂) memiliki nilai tolerance sebesar 0,791 dan VIF sebesar 1,265. Nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi dalam penelitian ini.

4.4.3 Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang dipakai dalam penelitian terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas pada suatu regresi maka ditinjau dari grafik scatter plot (nilai prediksi dependen ZPRED, dengan residual SRESID). Hasil pengolahan data menunjukkan grafik *scatterplot* seperti terlihat pada Gambar 4.2.

**Gambar 4. 2 Grafik *Scatterplot*
Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**



Sumber: Data Primer 2026, (Diolah)

Berdasarkan Gambar 4.2 memperlihatkan bahwa grafik *scatterplot* tidak memiliki pola tertentu, dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat diartikan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

4.5.1 Koefisien Regresi (β)

Sesuai dengan peralatan analisis data yang digunakan untuk mengetahui hubungan fungsional antara variabel yang diteliti dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, maka dapat ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel seperti terlihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Nilai Koefisien Regresi Variabel Independen

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.	Beta		

		Error			
(Constant)	12.642	3.367		3.755	0.002
Layanan BYOND	0.202	0.148	0.154	1.362	0.001
Kualitas ATM	0.229	0.123	0.204	1.862	0.003

Sumber: Data Primer 2026, (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.12 maka persamaan regresi yang memperlihatkan kepuasan nasabah pada PT.Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk. Area Manager Banda Aceh sebagai fungsi dari Layanan *BYOND By BSI* dan *Automatic Teller Machine* dapat diformulasikan dalam persamaan berikut:

$$Y = 12.642 + 0,202X_1 + 0,229X_2 + e$$

Dari persamaan regresi diatas, maka dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 12,642 menunjukkan bahwa apabila variabel *BYOND by BSI* (X_1) dan variabel Kualitas (ATM) (X_2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan nasabah memiliki nilai sebesar 12,642. Artinya koefisien regresi memiliki signifikan yang baik
2. Variabel Layanan *BYOND by BSI* (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,202, yang berarti bahwa setiap peningkatan layanan *BYOND by BSI* sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,202, dengan asumsi variabel lain tetap. Artinya koefisien regresi memiliki signifikan yang baik.

3. Variabel kualitas ATM (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,229, yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas layanan ATM sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,229, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Artinya koefisien regresi memiliki signifikansi yang baik.

4.5.2 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Berdasarkan nilai korelasi dan determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4. 13 Nilai Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.704 ^a	0,496	0,611	2.61407
a. Predictors: (Constant), BYOND, ATM				
b. Dependent Variable: KN TOTAL				

Sumber: Data Primer, 2026 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.13, maka koefisien korelasi dan determinasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi (R) sebesar 0,704 menunjukkan bahwa hubungan (korelasi) antara variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 70,4%. Hal ini berarti kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh memiliki hubungan yang kuat dengan variabel layanan BYOND by BSI (X_1) dan kualitas ATM) (X_2) sebesar 0,704 atau 70,4%.

2. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,496 menunjukkan bahwa setiap perubahan pada variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh perubahan pada variabel layanan BYOND by BSI (X1) dan kualitas ATM (X2) sebesar 0,496 atau 49,6%, sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
3. Koefisien Adjusted R^2 sebesar 0,611 menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel BYOND by BSI (X1) dan ATM (X2) sebesar 61,1%, sedangkan sisanya sebesar 38,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini seperti kualitas pelayanan, kualitas produk perbankan, dan faktor lainnya.

4.6. Hasil Hipotesis

Berdasarkan pada hasil pengujian regresi linier berganda maka dapat dilihat hasil hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Parsial

H_{a1} : Nilai t hitung $>$ t tabel ($1,362 > 1,985$), maka H_a diterima.

Artinya layanan BYOND by BSI berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh.

H_{a2} : Nilai t hitung $>$ t tabel ($1,862 > 1,984$), maka H_a diterima.

Artinya Automatic Teller Machine (ATM) berpengaruh

terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh.

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil uji t dan uji f sebagai tolak ukur pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 4. 14 Hasil Uji t dan Uji F

No	Bentuk Pengujian	Nilai Statistik	Sig	Keterangan
	Pengujian secara parsial	t hitung	t tabel	
1	BYOND by BSI (X1)	1,362	1,985	0,001
2	Kualitas ATM (X2)	1,862	1,985	0,003
	Pengujian secara simultan	F hitung	F tabel	
3	BYOND by BSI (X1) dan ATM (X2)	3,268	3,090	0,002

Sumber: Data Primer, 2026 (Diolah)

2. Uji Simultan (Uji F)

Ha₃: Nilai F hitung > F tabel (3,268 > 3,090), maka Ha diterima. Artinya layanan BYOND by BSI dan kualitas ATM secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh.

4.7. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,642 + 0,202X_1 + 0,229X_2 + e \quad (4.1)$$

Persamaan regresi tersebut menggambarkan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel layanan BYOND by BSI (X₁) dan kualitas ATM (X₂) pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh. Nilai koefisien regresi yang positif

menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan BYOND by BSI dan ATM cenderung meningkatkan kepuasan nasabah.

4.7.1 Pengaruh Layanan BYOND by BSI terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel layanan BYOND by BSI (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,202 dengan nilai t hitung sebesar 1,362. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BYOND by BSI memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh. Artinya, meskipun peningkatan kualitas layanan BYOND by BSI dapat meningkatkan kepuasan nasabah, pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan digital perbankan belum sepenuhnya menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti tingkat pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi digital, kebiasaan nasabah yang masih menggunakan layanan konvensional, serta keterbatasan akses teknologi bagi sebagian nasabah.

Secara teoritis, hasil ini berkaitan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan. Apabila nasabah belum sepenuhnya merasakan kemudahan atau manfaat dari layanan

digital, maka pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah juga menjadi terbatas.

Temuan kajian ini konsisten dengan penelitian Alfarizi (2022), menemukan variabel layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berdasarkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,626 menunjukkan pengaruh layanan mobile banking sebesar 62,6%. Nawawi (2019) menunjukkan bahwa variabel internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

4.7.2 Pengaruh Kualitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas Automatic Teller Machine (ATM) (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,229 dengan nilai t hitung sebesar 1,862, yang berarti ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan ATM yang disediakan oleh bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

ATM salah satu fasilitas penting dalam layanan perbankan yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi seperti penarikan tunai, transfer dana, dan pengecekan saldo tanpa harus datang ke kantor bank. Kemudahan akses, keandalan mesin, serta ketersediaan uang tunai menjadi

faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

Secara teori, hal ini sejalan dengan konsep *service quality* yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila layanan ATM dapat memberikan kemudahan, keandalan, serta kenyamanan dalam bertransaksi, maka nasabah akan merasa lebih puas terhadap layanan perbankan yang diberikan.

Temuan ini sebagai replikasi daripada penelitian Hamama & Ridla (2025). menemukan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Yulindawati et al. (2022) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah. Rahmadana (2019), menunjukkan bahwa Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan. Zikir et al. (2019) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan variabel kepuasan memediasi pengaruh variabel kualitas terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Banda Aceh.

4.7.3 Pengaruh Simultan Layanan BYOND by BSI dan Kualitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 3,268 lebih besar dari F tabel sebesar 3,090 dengan tingkat signifikansi 0,002, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan layanan BYOND by BSI dan ATM berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh.

Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel BYOND by BSI dan ATM mampu menjelaskan 49,6% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti kualitas internet banking (Nawawi (2019); biaya administrasi (Yulindawati et al., 2022). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu jenis layanan saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi berbagai fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital maupun layanan perbankan konvensional perlu dilakukan secara bersamaan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara optimal.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh layanan BYOND by BSI dan Kualitas *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BYOND by BSI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan digital memberikan kemudahan dalam bertransaksi, namun belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah.
2. Kualitas ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan ATM, seperti kemudahan akses, keandalan mesin, dan ketersediaan uang tunai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
3. Secara simultan, layanan BYOND by BSI dan kualitas ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Area Manager Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa kedua layanan tersebut secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

4. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel BYOND by BSI dan ATM mampu menjelaskan 49,6% variasi kepuasan nasabah, sedangkan 50,4% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, dan kualitas produk perbankan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan BYOND by BSI, seperti meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, serta memperluas fitur layanan digital agar lebih mudah digunakan oleh nasabah.
2. Pihak bank juga diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan ATM, seperti menambah jumlah lokasi ATM di tempat yang strategis, menjaga kondisi mesin agar selalu berfungsi dengan baik, serta memastikan ketersediaan uang tunai sehingga dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, kemudahan penggunaan layanan digital, maupun loyalitas

nasabah sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih komprehensif.

4. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas objek penelitian pada cabang bank lainnya sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, B. N. (2015). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Alfarizi. (2022). *Pengaruh layanan mobile banking dan automatic teller machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan*. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Anjarsari, D. (2016). *Perbankan syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Antonio, M. S. (2019). *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ardianto. (2019). *Akad dan Produk Bank Syariah: Konsep dan prakteknya di beberapa negara*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Ascarya. (2020). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ascarya. (2021). Perkembangan dan Tantangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 1–15.
- Asih. (2022). *Manajemen pemasaran (Jilid 1)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Chapra, M. U. (2017). *The Future Of Economics: An Islamic Perspective*. Leicester: Islamic Foundation.
- Day, R. L. (2018). *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction And Complaining Behavior*. Bloomington: Indiana University Press.
- Dendawijaya, L. (2018). *Manajemen perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Fadlan, S. (2018). *Service management mewujudkan layanan prima* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Firmansyah, A. (2019). *Manajemen bank syariah (Implementasi teori dan praktik)*. Jakarta: CV. Qiara Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi IBM SPSS* (Edisi kelima). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2017). *Costumer service dalam bisnis jasa dan transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hamama, F. F., & Ridla, I. R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penerima gaji pensiun pada Bank Aceh Syariah Cabang Blangpidie. *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 7(2), 231–251. <https://doi.org/10.22373/84ddz253>.
- Huwaida, H., et al. (2019). Pengaruh pelayanan M-Banking terhadap kepuasan. *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1).
- Ismail. (2018). *Perbankan syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Karim, A. A. (2020). *Bank Islam: Analisis fiqih dan keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2020). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1 & 2). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jilid 1, Edisi 12). Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1, Edisi 13). Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). New York: Pearson Education.
- Lailiah. (2021). *Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Magetan*. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Laukkanen, T. (2019). Mobile Banking. *International Journal of Bank Marketing*, 37(2), 1–15.
- Latumaerissa, J. R. (2021). *Bank dan lembaga keuangan lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C., & Wright, L. K. (2022). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lubis, A., & Fauziah, N. (2022). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 10(2), 115–126.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Ilmu Manajemen Pemasaran* (Jilid 5, Edisi 10). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2022). *Consumer behavior* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Nawawi. (2019). *Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri*.
- Nuraina. (2019). *Manajemen Perbankan Syariah*. Medan: FEBI UIN-SU Press.

- Nurastuti. (2021). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2022*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Transformasi digital perbankan Indonesia*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Priansa, D. J. (2018). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahardja, P., & Hendro, D. (2018). *Manajemen keuangan dan perbankan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmadana. (2019). *Pengaruh kualitas Mobile Banking, Internet Banking Dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan*. Medan: Repository Universitas Sumatera Utara.
- Rahmawati, S. (2021). Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 5(1), 45–56.

- Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rianto, M. N. (2021). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. (2019). *Islamic banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robby. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern (Edisi 2)*. Yogyakarta: Liberty.
- Rochmah, & Ernawati. (2022). Pengaruh layanan automatic Teller machine (ATM), internet banking, dan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Infokam*, 18(1).
- Sayuti. (2021). *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Soemitra, A. (2019). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Balebat Dedikasi Prima.
- Soemitra, A. (2019). *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono. (2019). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Surya. (2018). *Layanan jasa perbankan*. Yogyakarta: KTSP.

- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umi, A. (2016). *Produk dan akad perbankan syariah di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Vyctoria, V. (2021). *Mobile banking dan perilaku nasabah di era digital*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wilkie, W. L. (2019). *Consumer behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Yulindawati., Tarigan, I. R. R., & Ferdian, A. M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah pada BRI Syariah Cabang Banda Aceh. *JIMEBIS: Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 3(1), 40–45. <https://doi.org/10.22373/jimebis.v3i1.252>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Zikir, C. L. N., Riza, A., & Arifin, M. (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.

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Yth. Nasabah Bank Syariah Indonesia

Di Banda Aceh

Assalamualaikum Wr.wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul **“Pengaruh Layanan M-Banking dan Kualitas Atm (Automatic Teller Machine) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Area Manager Banda Aceh”**, maka saya bermaksud mengadakan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas produk tabungan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Area Manager Banda Aceh. Oleh karena itu saya memohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab beberapa pernyataan yang telah disediakan sesuai dengan kenyataan yang ada.

Saya ucapkan terima kasih atas kerja sama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, karena tanpa bantuannya, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Peneliti

Riska Amanda
NIM. 190603031

I. Identitas Responden

Petunjuk pengisian kuesioner :

Pilihlah satu atau jawaban yang sesuai dengan pilihan anda, dengan memberikan tanda ceklist (√).

Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
3. Usia :
 - 16–25 Tahun
 - 26–35 Tahun
 - 36–45 Tahun
 - > 45 Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - SMA/SMK
 - Diploma
 - S1
 - S2
5. Pekerjaan :
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Negeri
 - Pegawai Swasta
 - Wiraswasta
 - Lainnya
6. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia?
 - < 1 Tahun
 - 2 – 3 Tahun
 - 4 – 5 Tahun
 - > 5 Tahun

II. Petunjuk Pengisian:

Isilah jawaban di bawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i, dengan memberikan tanda checklist (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia. Keterangan jawaban sebagai berikut:

No.	Keterangan Jawaban	Skor Nilai
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Kurang setuju	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

III. Daftar Pernyataan Sesuai Dengan Indikator Variabel Penelitian

1. Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan layanan BYOND by BSI dan ATM yang disediakan Bank Syariah Indonesia.					
2.	Saya merasa puas terhadap keandalan layanan BYOND by BSI dan ATM dalam mendukung transaksi saya.					
3.	Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia melalui layanan digital dan ATM.					

4.	Saya merasa puas terhadap penyelesaian masalah (resolusi keluhan) yang diberikan ketika terjadi kendala pada layanan BYOND by BSI atau ATM.					
5.	Saya merasa puas terhadap kemudahan akses layanan BYOND by BSI dan ketersediaan ATM Bank Syariah Indonesia.					

2. Pernyataan Variabel Layanan BYOND by BSI (X₁)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Layanan BYOND by BSI memiliki kecepatan yang baik dalam memproses transaksi.					
2.	Saya merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan BYOND by BSI.					
3.	Informasi saldo dan mutasi transaksi pada BYOND by BSI ditampilkan secara akurat.					
4.	Saya memiliki kepercayaan terhadap layanan BYOND by BSI dalam melakukan transaksi keuangan.					

3. Automatic Teller Machine (ATM) (X₂)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1.	Mesin ATM Bank Syariah Indonesia memiliki kualitas perangkat yang baik dan terawat.					
2.	Tingkat kesalahan transaksi pada ATM Bank Syariah Indonesia relatif rendah.					
3.	ATM Bank Syariah Indonesia					

	berfungsi dengan andal saat digunakan untuk bertransaksi.				
4.	Lokasi ATM Bank Syariah Indonesia mudah dijangkau dan tersedia di tempat yang strategis.				
5.	Pengisian dan ketersediaan uang tunai pada ATM dilakukan secara tepat waktu sehingga jarang terjadi kekosongan saldo.				

Lampiran 1. 2 Tabulasi Data Tabulasi Data

No	JK	U	P	X1					BYOND	X2					K.ATM
				1	2	3	4	5	X1	1	2	3	4	5	X2
1	1	2	1	4	4	3	5	4	20	1	4	5	4	5	21
2	1	4	1	3	2	4	5	1	15	3	4	3	3	4	18
3	2	1	1	1	4	4	5	2	16	4	2	5	4	3	15
4	1	2	1	4	4	5	4	2	19	1	4	5	5	4	23
5	1	1	1	5	4	4	5	2	20	5	5	4	5	5	23
6	1	4	2	3	4	5	4	4	20	4	5	5	5	3	22
7	1	2	2	4	3	4	4	3	18	4	1	4	5	5	16
8	1	1	2	4	1	4	4	5	18	1	4	4	5	3	19
9	1	3	1	4	3	4	4	5	20	3	4	4	4	5	21
10	1	1	2	4	5	5	5	5	24	4	3	1	5	3	16
11	2	2	1	2	1	5	5	5	18	4	4	5	4	5	23
12	2	2	1	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	18
13	1	1	2	3	4	1	4	4	16	2	4	4	4	4	19
14	2	1	4	2	4	4	4	4	18	3	3	5	4	4	18
15	2	3	4	4	5	4	4	2	19	2	4	5	4	4	20
16	2	2	3	5	4	4	5	5	23	3	4	5	5	3	21
17	1	2	3	5	4	2	5	5	21	4	4	4	2	3	16
18	1	1	2	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	4	20
19	1	3	2	4	5	5	4	5	23	4	3	4	4	2	16
20	2	2	2	4	5	5	5	4	23	3	4	3	4	4	19
21	2	2	3	4	4	5	5	4	22	4	5	3	5	4	20

22	1	1	2	4	4	4	4	4	20	3	4	4	1	3	14
23	2	3	1	4	5	4	4	3	20	2	4	5	4	4	21
24	1	3	1	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	18
25	1	2	1	4	4	5	4	5	22	3	4	3	4	4	19
26	2	2	2	5	5	5	5	4	24	4	2	3	4	4	15
27	1	2	2	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	24
28	2	3	2	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	20
29	2	3	2	5	5	5	5	5	25	3	4	4	4	5	21
30	2	2	2	2	3	5	5	5	20	4	5	4	5	4	22
31	2	2	2	3	4	4	5	5	21	4	5	5	5	5	25
32	2	3	2	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	4	22
33	2	2	2	5	5	5	5	5	25	4	5	3	5	3	19
34	2	2	1	5	4	3	3	4	19	3	4	2	4	4	16
35	2	2	1	4	4	4	4	4	20	2	4	3	4	4	19
36	2	2	1	4	5	4	4	4	21	4	4	4	3	4	18
37	2	3	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	4	21
38	2	3	1	5	5	4	5	5	24	4	3	4	3	4	17
39	2	2	1	4	5	4	5	4	22	3	4	3	2	4	15
40	2	2	1	4	4	5	5	5	23	2	1	2	4	4	14
41	2	2	3	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	5	24
42	1	3	1	5	5	4	3	4	21	5	4	4	3	3	18
43	2	3	3	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	4	21
44	1	2	3	4	5	4	3	4	20	5	5	5	3	4	22
45	2	2	2	4	4	5	4	4	21	5	4	3	2	4	17
46	2	2	2	5	4	5	5	5	24	4	4	4	3	5	21
47	2	3	2	4	2	5	4	3	18	5	4	4	3	4	19
48	2	2	2	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	5	23
49	1	3	1	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	5	21
50	1	3	1	4	3	4	4	5	20	4	4	3	5	4	21
51	2	3	1	4	3	4	4	4	19	5	3	1	3	4	15
52	2	3	2	3	4	4	5	5	21	4	4	5	4	4	22
53	2	4	4	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	21
54	2	3	2	4	4	4	4	4	20	3	5	4	4	5	22
55	2	3	4	5	4	3	4	4	20	4	4	4	5	4	21

56	2	3	2	4	3	4	4	5	20	4	2	3	2	3	11
57	1	4	4	4	4	4	4	4	20	1	3	3	4	5	17
58	1	3	1	4	3	4	4	5	20	2	4	4	4	4	21
59	1	3	1	5	5	3	5	4	22	5	4	2	4	4	16
60	1	1	2	4	5	4	4	4	21	2	4	3	4	4	19
61	1	3	1	5	4	4	4	4	21	4	3	5	4	4	18
62	1	1	2	4	5	4	4	4	21	2	4	5	4	4	20
63	2	2	1	4	4	4	5	3	20	3	4	5	4	3	19
64	2	2	1	5	5	4	5	3	22	3	3	4	3	4	18
65	1	1	2	5	5	4	4	4	22	4	2	3	4	4	15
66	2	1	4	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	24
67	2	3	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	20
68	2	2	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	18
69	1	2	3	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	25
70	1	2	3	4	5	4	4	5	22	5	4	3	5	4	21
71	1	1	2	4	5	4	4	4	21	5	3	1	3	4	15
72	1	3	2	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	22
73	2	2	2	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23
74	2	2	3	4	5	5	4	5	23	5	2	4	5	3	18
75	1	1	2	5	5	5	5	5	25	4	5	5	3	4	22
76	2	3	1	4	4	3	2	5	18	5	4	4	5	3	21
77	1	3	1	4	5	5	4	5	23	5	4	4	5	5	22
78	1	2	1	4	5	4	4	5	22	4	2	5	5	1	16
79	2	2	2	4	4	4	4	5	21	3	4	5	5	3	21
80	1	2	4	5	3	3	5	5	21	4	5	5	4	1	18
81	2	3	2	4	4	4	2	5	19	3	4	3	5	3	20
82	2	3	2	5	5	5	3	5	23	5	2	4	4	1	16
83	2	2	4	5	5	5	5	3	23	5	4	5	3	5	22
84	2	2	2	5	5	4	3	5	22	5	2	5	5	3	19
85	2	3	4	4	5	4	4	4	21	4	4	1	3	4	17
86	2	2	2	4	5	4	3	3	19	5	5	5	3	4	22
87	2	2	4	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	3	21
88	2	2	1	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	3	23
89	2	3	1	4	4	3	1	5	17	5	4	4	5	3	21

90	1	3	4	4	3	5	4	5	21	5	4	4	5	5	22
91	1	5	1	4	5	4	4	5	22	4	2	5	5	1	16
92	2	5	2	4	4	4	4	5	21	3	4	5	5	3	21
93	2	2	2	3	4	4	3	3	17	4	5	5	3	4	22
94	2	2	4	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	3	21
95	2	2	1	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	3	23
96	2	3	1	4	4	3	1	5	17	5	4	4	5	3	21
97	1	3	4	4	4	2	4	5	19	5	4	4	5	5	22
98	1	5	1	4	5	4	4	5	22	4	2	5	5	1	16

Y					KN
1	2	3	4	5	(Y)
3	4	5	4	5	21
4	4	3	1	4	16
1	2	5	4	3	15
5	4	5	5	4	23
4	5	4	5	5	23
4	5	5	5	3	22
1	1	4	5	5	16
3	4	4	2	3	16
4	4	4	4	5	21
4	3	1	1	3	12
5	4	5	4	5	23
3	4	4	3	4	18
5	3	5	5	5	23
4	2	4	4	4	18
5	4	4	5	4	22
4	5	3	4	5	21
5	3	4	5	5	22
3	4	4	3	4	18
5	3	4	5	5	22
4	5	3	4	5	21
3	4	3	2	4	16
3	3	4	4	3	17

3	4	5	5	5	22
4	4	5	4	4	21
5	3	2	5	1	16
4	3	5	4	4	20
4	5	3	4	5	21
5	4	4	5	4	22
4	4	3	4	4	19
5	4	5	5	4	23
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
4	5	3	5	5	22
4	4	4	4	3	19
4	3	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
3	4	4	3	4	18
3	4	3	4	4	18
4	5	4	4	4	21
4	3	4	4	2	17
4	5	4	5	5	23
4	3	4	4	4	19
4	4	5	4	4	21
4	5	4	4	5	22
4	4	5	4	4	21
2	4	5	4	4	19
4	4	3	4	4	19
3	4	4	4	3	18
4	4	3	5	4	20
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	5	21
4	4	3	4	4	19
4	4	3	4	3	18
3	3	2	3	3	14

5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	5	23
4	5	3	5	5	22
4	2	3	4	3	16
4	2	4	4	4	18
5	4	4	5	4	22
3	5	5	4	4	21
3	4	4	5	4	20
2	3	5	2	4	16
4	5	3	4	5	21
5	4	4	5	4	22
5	4	4	3	3	19
5	5	5	5	5	25
3	4	3	4	4	18
4	4	3	5	4	20
5	4	4	4	4	21
5	4	5	4	5	23
4	2	4	5	3	18
5	5	5	3	4	22
5	4	4	5	3	21
4	4	4	5	5	22
3	2	5	5	1	16
4	4	5	5	3	21
3	5	5	4	1	18
5	4	3	5	3	20
5	2	4	4	1	16
5	4	5	3	5	22
4	2	5	5	3	19
5	4	1	3	4	17
5	5	5	3	4	22
4	4	5	5	3	21
5	5	5	5	3	23
5	4	4	5	3	21
4	4	4	5	5	22

3	2	5	5	1	16
4	4	5	5	3	21
5	5	5	3	4	22
4	4	5	5	3	21
5	5	5	5	3	23
5	4	4	5	3	21
4	4	4	5	5	22
3	2	5	5	1	16

Lampiran 1. 3 Output SPSS

Output SPSS

x1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	5.0	5.0	5.0
	2.00	7	7.0	7.0	12.0
	3.00	17	17.0	17.0	29.0
	4.00	19	21.0	21.0	50.0
	5.00	50	50.0	50.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
x2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	4	4.0	4.0	7.0
	3.00	7	7.0	7.0	14.0
	4.00	66	68.0	68.0	82.0
	5.00	18	18.0	18.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
x3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	5	5.0	5.0	7.0
	3.00	9	11.0	11.0	18.0
	4.00	30	30.0	30.0	48.0
	5.00	52	52.0	52.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
x4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	2	4.0	4.0	7.0
	3.00	7	7.0	7.0	14.0
	4.00	58	58.0	58.0	72.0

	5.00	28	28.0	28.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

x5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	2	2.0	2.0	3.0
	3.00	12	14.0	14.0	17.0
	4.00	40	40.0	40.0	57.0
	5.00	43	43.0	43.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X1TOTAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14.00	2	2.0	2.0	2.0
	15.00	4	4.0	4.0	6.0
	16.00	5	5.0	5.0	11.0
	17.00	4	4.0	4.0	15.0
	18.00	9	9.0	9.0	24.0
	19.00	10	10.0	10.0	34.0
	20.00	8	8.0	8.0	42.0
	21.00	13	13.0	13.0	55.0
	22.00	20	20.0	20.0	75.0
	23.00	14	14.0	14.0	89.0
	24.00	9	9.0	9.0	98.0
	25.00	2	2.0	2.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.0	4.0	4.0
	2.00	2	4.0	4.0	8.0
	3.00	23	23.0	23.0	31.0
	4.00	39	39.0	39.0	70.0
	5.00	30	30.0	30.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	2	4.0	4.0	6.0
	3.00	20	20.0	20.0	26.0
	4.00	60	60.0	60.0	86.0
	5.00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	2	2.0	2.0	4.0

	3.00	10	12.0	12.0	16.0
	4.00	61	61.0	61.0	77.0
	5.00	23	23.0	23.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
X24					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	4	4.0	4.0	7.0
	3.00	5	5.0	5.0	12.0
	4.00	30	32.0	32.0	44.0
	5.00	56	56.0	56.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
X2TOTAL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	9.00	1	1.0	1.0	1.0
	11.00	3	3.0	3.0	4.0
	12.00	5	5.0	5.0	9.0
	13.00	1	1.0	1.0	10.0
	14.00	10	10.0	10.0	20.0
	15.00	14	14.0	14.0	34.0
	16.00	17	17.0	17.0	51.0
	17.00	21	21.0	21.0	72.0
	18.00	24	24.0	24.0	96.0
	19.00	4	4.0	4.0	100.0
Total	98	100.0	100.0		
X3.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	3	3.0	3.0	6.0
	3.00	9	11.0	11.0	17.0
	4.00	59	59.0	59.0	76.0
	5.00	24	24.0	24.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
X3.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	3	5.0	5.0	7.0
	3.00	11	11.0	11.0	18.0
	4.00	56	56.0	56.0	74.0
	5.00	26	26.0	26.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
X3.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	2	2.0	2.0	5.0

	3.00	9	11.0	11.0	16.0
	4.00	52	52.0	52.0	68.0
	5.00	32	32.0	32.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	2	4.0	4.0	7.0
	3.00	7	7.0	7.0	14.0
	4.00	45	45.0	45.0	59.0
	5.00	41	41.0	41.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	3	3.0	3.0	5.0
	3.00	9	9.0	9.0	14.0
	4.00	41	43.0	43.0	57.0
	5.00	43	43.0	43.0	100.0
		Total	98	100.0	100.0

x.TOTAL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12.00	1	1.0	1.0	1.0
	15.00	1	1.0	1.0	2.0
	16.00	5	5.0	5.0	7.0
	17.00	5	5.0	5.0	12.0
	18.00	10	10.0	10.0	22.0
	19.00	10	10.0	10.0	32.0
	20.00	11	11.0	11.0	43.0
	21.00	19	19.0	19.0	62.0
	22.00	19	19.0	19.0	81.0
	23.00	13	13.0	13.0	94.0
	24.00	4	4.0	4.0	98.0
	25.00	2	2.0	2.0	100.0
		Total	98	100.0	100.0

y 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	4.0	4.0	4.0
	2.00	8	8.0	8.0	12.0
	3.00	16	16.0	16.0	28.0
	4.00	40	40.0	40.0	68.0
	5.00	32	32.0	32.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

y 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	5	5.0	5.0	8.0
	3.00	12	12.0	12.0	20.0
	4.00	58	58.0	58.0	78.0
	5.00	22	22.0	22.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
y 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	2	2.0	2.0	4.0
	3.00	6	6.0	6.0	10.0
	4.00	59	59.0	59.0	69.0
	5.00	31	31.0	31.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
y 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	2.0	2.0	2.0
	2.00	1	1.0	1.0	3.0
	3.00	4	4.0	4.0	7.0
	4.00	55	55.0	55.0	62.0
	5.00	38	38.0	38.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
y 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	3.0	3.0	3.0
	2.00	6	6.0	6.0	9.0
	3.00	5	5.0	5.0	14.0
	4.00	28	28.0	28.0	42.0
	5.00	58	58.0	58.0	100.0
	Total	98	100.0	100.0	
y TOTAL					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15.00	1	1.0	1.0	1.0
	16.00	4	4.0	4.0	5.0
	17.00	4	4.0	4.0	9.0
	18.00	9	9.0	9.0	18.0
	19.00	11	11.0	11.0	29.0
	20.00	20	20.0	20.0	49.0
	21.00	18	18.0	18.0	67.0
	22.00	16	16.0	16.0	83.0
	23.00	8	8.0	8.0	91.0
	24.00	5	5.0	5.0	96.0
	25.00	4	4.0	4.0	100.0
Total	98	100.0	100.0		

UJI DESKRIPTIF

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	98	1.00	5.00	4.0400	1.18850
	98	1.00	5.00	3.9400	.82658
	98	1.00	5.00	4.2500	.97830
	98	1.00	5.00	4.0400	.88671
	98	1.00	5.00	4.2200	.83581
X1TOTAL	98	14.00	25.00	20.4900	2.70239
	98	1.00	5.00	3.8700	1.02154
	98	1.00	5.00	3.8000	.80403
	98	1.00	5.00	4.0100	.78490
	98	1.00	5.00	4.3400	.96630
X2 TOTAL	98	9.00	19.00	16.0200	2.05962
	98	1.00	5.00	3.9800	.86433
	98	1.00	5.00	3.9900	.87033
	98	1.00	5.00	4.0800	.88398
	98	1.00	5.00	4.1700	.94340
	98	1.00	5.00	4.2200	.88283
yTOTAL	98	15.00	25.00	20.5200	2.19954
Valid N (listwise)	98				

UJI KORELASI VALIDITAS Y

Correlations							
		y1	y2	y3	y4	y5	yTOTAL
y1	Pearson Correlation	1	.260**	.339**	.027	.255*	.730**
	Sig. (2-tailed)		.009	.001	.788	.010	.000
	N	98	98	98	98	98	98
y2	Pearson Correlation	.260**	1	.169	.086	.034	.520**
	Sig. (2-tailed)	.009		.094	.395	.738	.000
	N	98	98	98	98	98	98
y3	Pearson Correlation	.339**	.169	1	.082	.068	.610**
	Sig. (2-tailed)	.001	.094		.420	.502	.000
	N	98	98	98	98	98	98
y4	Pearson Correlation	.027	.086	.082	1	.138	.439**
	Sig. (2-tailed)	.788	.395	.420		.171	.000
	N	98	98	98	98	98	98
y5	Pearson Correlation	.255*	.034	.068	.138	1	.502**
	Sig. (2-tailed)	.010	.738	.502	.171		.000
	N	98	98	98	98	98	98
y TOTAL	Pearson Correlation	.730**	.520**	.610**	.439**	.502**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

UJI KORELASI VALIDITAS X1

Correlations						
		x1	x2	x3	x4	xTOTAL
x1	Pearson Correlation	1	.448**	-.112	.158	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.268	.117	.000
	N	98	98	98	98	98
x2	Pearson Correlation	.448**	1	-.109	.062	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000		.281	.537	.000
	N	98	98	98	98	98
x3	Pearson Correlation	-.112	-.109	1	.115	.337**
	Sig. (2-tailed)	.268	.281		.253	.001
	N	98	98	98	98	98
x4	Pearson Correlation	.158	.062	.115	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.117	.537	.253		.000
	N	98	98	98	98	98
xTOTAL	Pearson Correlation	.702**	.600**	.337**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	98	98	98	98	98

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

UJI KORELASI VALIDITAS X2

Correlations							
		x1	x2	x3	x4	x5	X TOTAL
x1	Pearson Correlation	1	.161	.055	.103	.125	.525**
	Sig. (2-tailed)		.110	.587	.306	.215	.000
	N	98	98	98	98	98	98
x2	Pearson Correlation	.161	1	-.104	.064	.253	.500**
	Sig. (2-tailed)	.110		.303	.530	.011	.000
	N	98	98	98	98	98	98
x3	Pearson Correlation	.055	-.104	1	.226	.055	.459**
	Sig. (2-tailed)	.587	.303		.024	.588	.000
	N	98	98	98	98	98	98
x4	Pearson Correlation	.103	.064	.226	1	.197	.609**
	Sig. (2-tailed)	.306	.530	.024		.049	.000
	N	98	98	98	98	98	98

x5	Pearson Correlation	.125	.253*	.055	.197*	1	.602**
	Sig. (2-tailed)	.215	.011	.588	.049		.000
	N	98	98	98	98	98	98
xTOTAL	Pearson Correlation	.525**	.500**	.459**	.609**	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	98	98	98	98	98	98

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

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

UJI KORELASI VALIDITAS

Correlations						
		x1	x2	x3	x4	P5
x1	Pearson Correlation	1	.510**	-.050	-.048	-.075
	Sig. (2-tailed)		.000	.619	.636	.459
	N	98	98	98	98	98
x2	Pearson Correlation	.510**	1	-.009	-.084	-.089
	Sig. (2-tailed)	.000		.927	.409	.378
	N	98	98	98	98	98
x3	Pearson Correlation	-.050	-.009	1	.002	.028
	Sig. (2-tailed)	.619	.927		.987	.784
	N	98	98	98	98	98
x4	Pearson Correlation	-.048	-.084	.002	1	.139
	Sig. (2-tailed)	.636	.409	.987		.169
	N	98	98	98	98	98
x5	Pearson Correlation	-.075	-.089	.028	.139	1
	Sig. (2-tailed)	.459	.378	.784	.169	
	N	98	98	98	98	98
x TOTAL	Pearson Correlation	.629**	.585**	.341**	.353**	.450**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000
	N	98	98	98	98	98

UJI RELIABILITAS Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.714	5

UJI RELIABILITAS X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.699	4

UJI RELIABILITAS X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.639	5

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.611	2.61407

a. Predictors: (Constant), x1x2

b. Dependent Variable: Kp TOTAL

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.988	2	22.329	3.268	.002 ^b
	Residual	656.002	95	6.833		
	Total	722.990	97			

a. Dependent Variable: Kp TOTAL

b. Predictors: (Constant), x1x2

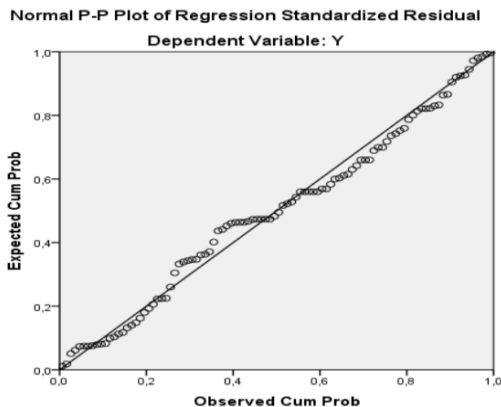
Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.642	3.367		3.755	.003
	X1 TOTAL	.202	.148	.154	1.962	.001
	X2 TOTAL	.229	.123	.204	1.862	.001

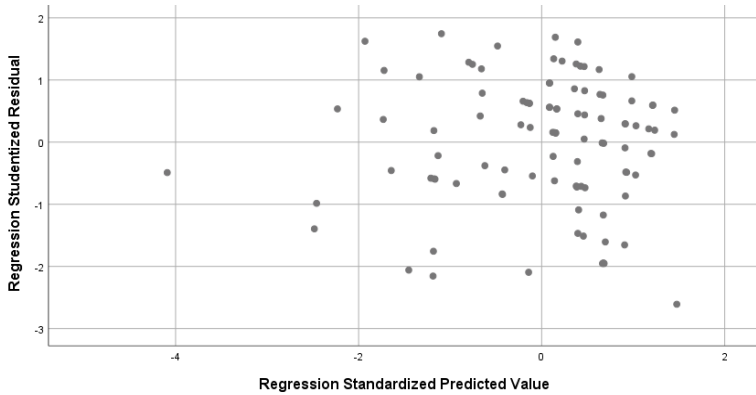
a. Dependent Variable: YTOTAL

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.1242	21.7043	20.4900	.82259	98
Std. Predicted Value	-4.092	1.476	.000	1.000	98
Standard Error of Predicted Value	.276	1.254	.497	.162	98
Adjusted Predicted Value	17.4604	21.9370	20.4858	.82177	98
Residual	-6.70426	4.41104	.00000	2.57416	98
Std. Residual	-2.565	1.687	.000	.985	98
Stud. Residual	-2.609	1.745	.001	1.006	98
Deleted Residual	-6.93702	4.71887	.00421	2.68520	98
Stud. Deleted Residual	-2.692	1.764	-.002	1.014	98
Mahal. Distance	.113	21.796	2.970	2.952	98
Cook's Distance	.000	.059	.011	.015	98
Centered Leverage Value	.001	.220	.030	.030	98

a. Dependent Variable: YTOTAL

Uji Normalitas





Lampiran 1. 4 Hasil Uji nilai R tabel
 $N-2= 98-2= 96$

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	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	0.2630	0.2900	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	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	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	0.3430

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	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
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	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
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	0.2540	0.3211

Lampiran 1. 5 Hasil Uji Nilai T TABEL

RUMUS t TABEL

DF=n-k (jumlah variabel)

N= n-2

N=98-2

N=98

/5%/0,025

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327

91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Lampiran 1. 6 Hasil Uji nilai F TABEL RUMUS F TABEL

UJI F
Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75

116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74

RUMUS: N-3= 98-3=95



Lampiran 1. 7 Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Riska Amanda
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tgl. Lahir : Banda Aceh, 18 Agustus 2002
Agama : Islam
Alamat : Jln. Kebun Raja, Ie Masen Ulee Kareng
Riwayat Pendidikan
MIN : 2007–2013 MIN 5 Ulee Kareng
SMP : 2013–2016 SMP Negeri 18 Banda Aceh
SMA : 2016–2019 SMA Negeri 12 Banda Aceh
Kuliah : 2019–2026 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua
Nama Ayah : M. Jamal
Pekerjaan : Wiraswasta
Nama Ibu : Nurhayati
Pekerjaan : IRT
Alamat : Jl. Kebun Raja, Ie Masen Ulee Kareng

Demikianlah biodata penulis sebagai riwayat sebelum memperoleh Sarjana Ekonomi Bidang Perbankan Syariah.
Wassalam