

**SKRIPSI**

**PENGARUH PEMAHAMAN DAN AKSESIBILITAS  
PENGUNAAN *CASH DEPOSIT MACHINE* TERHADAP  
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH  
(STUDI PADA PT. BNI SYARIAH CABANG BANDA ACEH)**



**Disusun Oleh:**

**SRI YULIANI  
NIM. 140603076**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M / 1440 H**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Sri Yuliani  
NIM : 140603076  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

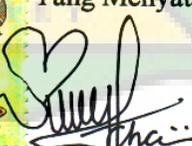
1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan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

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

Banda Aceh, 23 Juli 2019

Yang Menyatakan



  
Sri Yuliani

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

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

Dengan Judul:

**Pengaruh Pemahaman dan Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah  
(Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

Sri Yuliani

NIM: 140603076

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Farid Fathomy Ashal, Lc., MA

NIP. 19860427014031002

Akmal Riza, SE., M.Si

NIDN. 2002028402

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

NIP. 19720907 200003 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG**

SKRIPSI

Sri Yuliani

NIM: 140603076

Dengan Judul:

**Pengaruh Pemahaman dan Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepercayaan Nasabah  
(Studi Pada PT.BNI Syariah Cabang Banda Aceh)**

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan  
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata 1 dalam bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Sabtu, 13 Juli 2019M  
20 Dzulqaidah 1440H

Banda Aceh  
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

Ketua,

Farid Fathony Ashal, Lc., MA

NIP. 19860427 01403 1 002

Penguji I,

Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc

NIP. 19720907 200003 1 001

Sekretaris,

Akmal Riza, SE., M.Si

NIDN. 2002028402

Penguji II,

Sufitrayati, SE., M.Si.

NIDN. 1306037901

Mengetahui

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

Dr. Zaki Fuad, M. Ag.

NIP. 19640314 199203 1 003



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

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

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Sri Yuliani  
NIM : 140603076  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [Sriyuliani005@gmail.com](mailto:Sriyuliani005@gmail.com)

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

Tugas Akhir  KKKU  Skripsi  .....

Yang berjudul:

**Pengaruh Pemahaman dan Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain

Secara *full text* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta 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 : 23 Juli 2019

Penulis  
  
Sri Yuliani  
NIM: 140603076

Mengetahui,  
Pembimbing I  
  
Farid Fathony Ashal, Lc., MA  
NIP. 19860427014031002

Pembimbing II  
  
Akmal Riza, SE., M.Si  
NIDN. 2002028402

## KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita sehingga dapat merasakan nikmatnya iman dalam Islam serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pemahaman Dan Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh) ”** bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, dorongan dan semangat dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec.,M.Sc selaku Ketua Prodi, Ayumiati, S.E., M.Si., Sebagai Seketeris dan Mukhlis, S. HI., selaku Operator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda aceh.
3. Dr. Muhammad Arifin, M.Ag., Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Farid Fathony Ashal, Lc. MA selaku pembimbing I dan Akmal Riza, SE., M. Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu beliau yang berharga untuk memberikan motivasi dan bimbingan, terima kasih atas bimbingan, arahan, nasihat dan segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec.,M.Sc selaku penguji I dan Sufitrayati, SE., M.Si selaku penguji II yang telah meluangkan waktu beliau yang berharga untuk menguji hasil skripsi penulis, memberi saran dan masukan atas penulisan skripsi yang telah dibuat penulis agar lebih baik lagi.
6. Cut Dian Fitri, S.E., M.Si.,Ak.,CA selaku penasehat akademik dan seluruh dosen pengajar dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam .
7. Teristimewa untuk Ayahanda Solihin dan Ibunda Sarah yang tercinta yang senantiasa mendidik, memberikan cinta dan kasih sayang kepada penulis yang tidak ada batasan dan tandingannya, serta dukungan dan doa kepada penulis. Serta untuk Abang tercinta Cahya Sukarto, S.T, adik saya Tri Sulistyawati, kakak

ipar Ciptha Nurjannah, amd, Keb. dan juga kepada tunanganku Rahmat Irawan, beserta segenap keluarga yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis Mega Yuliana Putri, S.E., Indah Sriwidyastuti, S.E., Nurjannah, S.E., Oriza Nofita, S.E., Risa Lestari, S.E., Rahmah, S.E., Siti Maywani Voorwanti, S.Ked., Putri Raudhatul Jannah, Sri Untari, teman-teman KPM Lamceu dan kepada semua sahabat yang tidak disebutkan namanya satu persatu, yang selalu memberikan semangat, masukan dan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih juga kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2014 yang sama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana. Semoga kita tetap menjadi sahabat dan tetap menjalin silaturahmi.

Semoga Allah membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan kebaikan yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal'alamin.*

Banda Aceh, 17 Juli 2019  
Penulis,

Sri Yuliani

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

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

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	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	Ṣ	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>Fatḥah</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>Fatḥah dan ya</i>	Ai
َ و	<i>Fatḥah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

### 3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
يَ / اَ	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ / اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ / 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 *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

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

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>rauḍah al-atfāl/ rauḍatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah</i>
طَلْحَةُ	: <i>Talḥah</i>

**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 : Sri Yuliani  
NIM : 140603076  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pemahaman dan Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh)  
Tanggal Sidang : 23 Juli 2019  
Tebal Skripsi : 110 Lembar  
Pembimbing I : Farid Fathony Ashal, Lc., MA  
Pembimbing II : Akmal Riza, SE, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman dan aksesibilitas penggunaan *cash deposit machine* terhadap peningkatan kepuasan nasabah (studi pada PT. BNI Syariah Cabang Banda Aceh). Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan *cash deposit machine*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Metode yang digunakan adalah *probabilitas sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 19. Hasil penelitian ini adalah (1) Pemahaman dan aksesibilitas berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap peningkatan kepuasan nasabah yaitu  $20,923 > 3,09$ . (2) Pemahaman berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah yaitu  $4,083 > 1,984$  (3) Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah yaitu  $3,581 > 1,984$ .

**Kata Kunci:** Pemahaman, Aksesibilitas, Kepuasan Nasabah.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>HALAMAN TRANSLITERASI</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	12
2.1. Peningkatan Kepuasan Nasabah .....	12
2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah .....	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam ..	13
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	15
2.1.4 Atribut Pembentukan Kepuasan Nasabah .....	16
2.1.5 Mengukur Kepuasan Nasabah .....	16
2.1.6 Indikator Kepuasan Nasabah .....	18
2.2. Pemahaman .....	19
2.2.1 Definisi Pemahaman .....	19
2.2.2 Bentuk-Bentuk Pemahaman .....	20

2.2.3 Faktor-Faktor Pemahaman.....	21
2.2.4 Indikator Pemahaman .....	22
2.3. Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine.....	25
2.3.1 Definisi Aksesibilitas.....	25
2.3.2 Cash Deposit Machine.....	26
2.3.3 Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine.....	27
2.3.4 Indikator Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine.....	29
2.4 Literatur Review .....	30
2.6 Kerangka Berpikir.....	34
2.7 Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Data dan Teknik Perolehannya .....	38
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.2.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Skala Pengukuran.....	40
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.5.1 Uji Validitas .....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.6.1 Uji Normalitas.....	42
3.6.2 Uji Multikoleniaritas.....	43
3.6.3 Uji Heterokedastisitas .....	43
3.7 Definisi dan Operasional Variabel.....	44
3.8 Metode Analisis Data.....	46
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.9 Pengujian Hipotesis.....	47
3.10 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	48

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
4.1.1 Sejarah Masuknya BNI Syariah di Banda Aceh .....	50
4.1.2 Visi dan Misi PT. BNI Syariah .....	50
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	51
4.2.1 Karakteristik Responden .....	51
4.2.2 Deskripsi Variabel.....	56
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	62
4.3.1 Uji Validitas Instrumen .....	62
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen .....	64
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.4.1 Uji Normalitas .....	65
4.4.2 Uji Multikolinearitas .....	67
4.4.3 Uji Heterokedastisitas .....	68
4.5 Uji Regresi Linear Berganda .....	69
4.6 Pengujian Hipotesis .....	71
4.6.1 Uji Parsial (Uji t) .....	71
4.6.2 Uji Simultan (Uji F) .....	72
4.7 Uji Koefisien Deteminasi .....	74
4.8 Pembahasan .....	75
4.8.1 Pengaruh Pemahaman Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah....	75
4.8.2 Pengaruh Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah....	76
4.8.3 Pengaruh Pemahaman Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah....	77
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>	 <b>79</b>
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	32
Tabel 3.1	Skala Likert Terhadap Respon Nasabah.....	41
Tabel 3.2	Operasional Variabel .....	45
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Variabel Pemahaman .....	57
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Variabel Aksesibilitas .....	59
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah .....	61
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas .....	63
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas .....	65
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikoleniaritas .....	67
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	73
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelami.....	51
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	53
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	54
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan CDM .....	56
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	66
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	87
Lampiran 2 Jawaban Responden Terhadap Kuesioner.....	93
Lampiran 3 Uji Coba Instrumen .....	100
Lampiran 4 Pengujian Hipotesis.....	104
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran 6 Metode Analisis Data.....	107
Lampiran 7 Persentase Distribusi t (df = 86 –110).....	108
Lampiran 8 Persentase Distribusi t (df = 86 –110).....	109
Lampiran 9 Tabel r untuk df = 91-110 .....	110



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era modern kemajuan teknologi sangatlah pesat, ditinjau dari perkembangan teknologi membawa perubahan dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat. Perubahan tersebut terjadi karena semakin banyak keinginan akan kebutuhan konsumen. Hal ini juga didorong oleh ketersediaan barang maupun jasa yang tidak dapat memenuhi untuk memuaskan keinginan pihak-pihak tertentu dan mencari untuk mencoba berinovasi terhadap perubahan baru dari suatu produk. Perusahaan yang memberikan jasa berkualitas harus dapat mengetahui keinginan konsumen serta dapat bertahan dalam menciptakan nilai yang lebih unggul dari pada pesaingnya (Idfizati, 2015).

Teknologi yang canggih pada sektor perbankan sangat diperlukan untuk menjaga kualitas produk. Persaingan dalam bentuk produk, jasa dan pelayanan semakin membuat masyarakat lebih cermat dan teliti dalam memilih bank sebagai alternatif tempat penyimpanan dananya. Bank harus mampu menciptakan inovasi baru terhadap produk dan jasa lain yang dapat menunjang kemajuan bank tersebut, sehingga bank mampu menarik perhatian nasabah. Salah satu cara yang digunakan bank untuk meningkatkan jumlah nasabah diantaranya dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas yang menarik untuk nasabah dan memberikan kemudahan

bagi nasabah dalam melakukan setiap transaksi keuangannya kapan dan di mana saja (Aulya dan Bulan, 2016).

Salah satu fasilitas yang diberikan oleh pihak bank berupa sistem pembayaran *non* tunai, sistem pembayaran tersebut harus efektif dan efisien sehingga berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas perekonomian. Sistem pembayaran yang lancar dapat mendukung proses transaksi baik ditingkat domestik maupun internasional terutama bagi negara berkembang (Destiana, 2012).

Peran sistem pembayaran *non* tunai akan semakin besar dan vital bagi perkembangan perekonomian suatu negara, khususnya sistem pembayaran bernilai besar. Salah satu sistem pembayaran *non* tunai yang dapat mempengaruhi perbankan adalah *Cash Deposit Machine* (CDM) produk tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Warjiyo, 2003).

Produk pelayanan CDM merupakan mesin yang digunakan untuk menerima setoran tunai dengan nominal tertentu secara otomatis selama 24 jam dan di akses dengan menggunakan kartu (Kasmir 2002). Pelayanan CDM yang sering kita dengar dengan sebutan *Automated teller machine* (ATM) atau mesin setoran tunai yang memungkinkan nasabah dapat melakukan penyetoran tunai melalui mesin ATM secara *real time online* dengan rekening yang dimiliki, secara otomatis tanpa harus mengisi form/slip setoran uang.

Kehadiran CDM mempermudah nasabah yang ingin mendepositkan uangnya dibandingkan melalui *teller*, terlebih

pelayanannya juga tidak terbatas, berbeda dengan sistem *teller* yang pelayanannya terbatas sesuai dengan waktu operasional bank. CDM merupakan sistem informasi yang baru dibandingkan sistem informasi lainnya yang lebih dulu berkembang pada bank, tentunya dalam pengaplikasiannya masih terdapat beberapa kendala (Emil dan Evayani, 2018).

Bank dalam memberikan fasilitas CDM ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi keuangannya, apabila nasabah puas terhadap fasilitas yang diberikan bank maka nasabah akan kembali lagi ke bank tersebut lain waktu atau bahkan merekomendasi bank tersebut ke pihak-pihak lainnya. Perusahaan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya secara otomatis akan dapat meningkatkan jumlah nasabahnya dan mendapatkan laba yang lebih besar (Ibrahim, 2015).

Kepuasan nasabah/pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk/ hasil yang nasabah rasakan dengan harapannya (Sumarni, 2002). Ciri-ciri kepuasan nasabah telah tercapai adalah nasabah merasa kebutuhannya tercapai maka nasabah akan kembali lagi dilain waktu. Dalam hal ini kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang diberikan oleh bank adalah dengan sedia menggunakan produk atau layanan dari pihak bank tersebut, termasuk menggunakan CDM yang telah diberikan kepada nasabah untuk kelancaran transaksi (Siska, 2014).

Untuk merespon kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih tahan terhadap krisis ekonomi PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) BNI pada 29 April 2000 dengan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Prinsip Syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahatan terbukti mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan sebuah sistem perbankan yang lebih adil dan lebih tangguh dalam menghadapi tempaan krisis moneter tahun 1997 ([www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)). Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, salah satunya dengan penyediaan fasilitas jaringan CDM yang disediakan pihak bank. Bank BNI mulai memperkenalkan CDM di kota Banda Aceh sejak tahun 2014 dengan 6 perangkat CDM yang tersebar di beberapa tempat, seperti di Jln. T. Iskandar, Ulee Kareng, Banda Aceh. Jln. KH Ahmad Dahlan no. 111, Merduati, Kuta Raja, Kota Banda Aceh. Jln Syech Abdurrauf, kopelma Darussalam, Aceh, Kota Banda Aceh, dan sebagainya.

Mesin setoran tunai yang di sediakan oleh pihak bank masih sedikit hanya terdapat di beberapa tempat belum tersedia di seluruh kota. Dengan kurangnya pelayanan CDM di seluruh kota maka nasabah tidak banyak dapat melakukan fasilitas mesin CDM tersebut dan masih minimnya pemahaman nasabah terhadap kegunaan CDM yang baik dan benar serta nasabah masih banyak

belum mengetahui kelebihan, kekurangan dari CDM. Pemahaman masyarakat terhadap fasilitas penggunaan CDM sangat berpengaruh untuk kemudahan masyarakat, serta kebutuhan tersebut dapat meningkatkan keuntungan bank.

Pemahaman konsumen adalah semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk dan jasa serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai konsumen. Pengetahuan konsumen mempengaruhi keputusan konsumen melakukan pembelian atau penggunaan produk atau jasa. Semakin paham seorang konsumen terhadap produk dan jasa keuangan maka semakin mempermudah konsumen dalam memilih produk dan jasa yang tepat untuk kebutuhan kelancaran kegiatan lalu lintas pembayaran yang berguna untuk kelancaran usaha maupun kegiatan sehari-hari masyarakat (Muthia.2014).

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat pemahaman masyarakat dalam mengambil keputusan adalah citra, pelayanan, dan produk. Semakin tinggi pemahaman konsumen terhadap suatu produk maka semakin yakin konsumen tersebut untuk menggunakan atau membeli suatu produk. Maka penting untuk memberikan pemahaman atau pengetahuan akan suatu produk pada konsumen. Dan Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, CDM harus memiliki daerah layanan yang luas dengan aksesibilitas (Putri, 2015).

Aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi. Tjiptono (2012:159) Akses yang memadai maka banyak pengunjung datang untuk menggunakan layanan CDM tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan keuntungan bagi pihak bank itu sendiri.

Pelayanan CDM yang cepat, mudah, dan persebaran mesin setoran tunai menjadi faktor yang menentukan bentuk dan luas daerah layanan. Dengan banyak dan meratanya persebaran CDM, pelanggan mendapatkan alternatif lokasi penyedia jasa elektronik perbankan yang aman dan cepat dimanapun mereka berada.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa manfaat dan kemudahan dalam menggunakan suatu teknologi yang baru merupakan kedua hal yang tidak bisa dipisahkan, karena tanpa adanya kemudahan dalam menggunakannya maka pengguna akan enggan dalam menggunakannya, begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu, kedua aspek ini sangat menentukan keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Begitu juga dengan teknologi CDM dalam lingkup perbankan, dimana setiap nasabah merasa mudah dan bermanfaat dalam menggunakannya, sehingga kemudahan dan manfaat tersebut akan mendorong mereka untuk menggunakannya secara berkelanjutan (Emil dan Evayani, 2018).

Perbankan sebagai penyedia layanan digital perbankan wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai penggunaan layanan digital perbankan dan mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya, sehingga masyarakat paham dalam penggunaan layanan digital (Muthia, 2017).

Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dalam hal menggunakan *Cash Deposit Machine* ini dan masih kurangnya aksesibilitas yang memadai, padahal banyak kelebihan yang dapat masyarakat peroleh dengan bertransaksi menggunakan *Cash Deposit Machine* ini. Jadi penulis tertarik untuk mencoba menggali lebih dalam lagi sejauh mana “Pengaruh Pemahaman dan Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh)”. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pemahaman dan aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* secara bersama-sama berpengaruh

terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah?

2. Apakah pemahaman berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah?
3. Apakah aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah?

## 1.2 Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan peneliti dan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah

1. Untuk mengetahui pemahaman dan aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah
2. Untuk mengetahui pemahaman berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah
3. Untuk mengetahui aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah

## 1.3 Manfaat Penelitian

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak terkait gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi

keputusan nasabah menabung di perbankan syariah. Secara khusus manfaat penelitian ini adalah :

### 1.3.1 Akademisi

Sebagai sarana tambahan referensi dan pertimbangan bagi penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini. Dan sebagai penambah wawasan serta pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

### 1.3.2 Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran bagi perbankan syariah dalam mengatur strategi pemasaran guna untuk meningkatkan produk-produk yang ditawarkan.

### 1.3.3 Peneliti

Bagi penulis adanya penelitian ini yaitu sebagai wahana potensial untuk mengembangkan wacana dan pemikiran dalam menerapkan teori yang ada dengan keadaan yang sebenarnya. Serta untuk menambah pengetahuan maka peneliti mampu mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan kedalam dunia kerja atau ke dalam kehidupan sehari-hari.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Agar dapat mempermudah penelitian ini, penyusunan menyajikan sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab di mana setiap bab terdiri dari sub-sub bab, yaitu:

Bab I pendahuluan, bab ini mencakup tentang pendahuluan untuk mengantar skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari

enam sub bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II yaitu berisi tentang teori-teori yang berkenaan dalam pelaksanaan penelitian ini. Bab ini juga menguraikan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan pada penelitian yang akan dilakukan. Selanjutnya berisi kerangka berfikir

Bab III metode penelitian, bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sample penelitian, data dan sumber data, variable penelitian, teknik pengumpulan data dan metode analisis data atau menguraikan data dan teknik diperoleh.

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan, pada bab ini, penyusun akan membahas tentang deskripsi dan analisis data. Deskripsi terdiri dari hasil penyebaran kuesioner, karakteristik responden. Dan metode penelitian yang terdiri dari pengujian pertama adalah uji validitas dan reabilitas kuisisioner, yang kedua adalah uji asumsi klasik, yang ketiga uji regresi berganda dan yang ke empat adalah uji hipotesis.

Bab V penutup, dalam bab ini yaitu akan dipaparkan kesimpulan dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Peningkatan Kepuasan Nasabah**

##### **2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah**

Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai keseluruhan sikap yang menunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Hal ini merupakan penilaian evaluatif pasca-pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut. Kepuasan nasabah adalah evaluasi setelah pembelian (purnabeli, dimana alternative yang dipilih paling tidak memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan dapat timbul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2004:146)

Kepuasan nasabah/pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk/ hasil yang nasabah rasakan dengan harapannya (Sumarni, 2002). Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

Tjiptono dan Candra (2007:197) kepuasan nasabah merupakan respons yang diberikan konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dengan kinerja actual produk sebagaimana dipersepsikan

setelah konsumsi produk. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Ekawati (2008:42)

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah respons yang diberikan konsumen setelah melakukan perbandingan apa yang dirasakan atas barang dan jasa yang telah diperoleh dan menggunakannya.

### 2.1.2 Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ  
 تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ  
 اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ [٢٦٧]

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu*

*sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” ... (QS. Al-Baqarah [2]: 267)*

Diayat lain Allah juga menjelaskan dalam Al-Quran surat ali imran ayat 159-160:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ [١٥٩] إِنَّ يَنْصُرْكُمْ اللَّهُ فَلَا غَالِبَ لَكُمْ ۖ وَإِنْ يَخْذُلْكُمْ  
فَمَنْ ذَا الَّذِي يَنْصُرُكُمْ مِنْ بَعْدِهِ ۗ وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ  
الْمُؤْمِنُونَ [١٦٠]

**Artinya:** *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu [246]. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. Jika Allah menolong kamu, Maka tak adalah orang yang dapat mengalahkan kamu; jika Allah membiarkan kamu (Tidak memberi pertolongan), Maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu (selain) dari Allah sesudah itu? Karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakkal” . . (QS. Ali Imran [3] : 159-160)*

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahlembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauhjauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Karyawan hendaknya memberikan kemudahan pada pelanggan dengan senang hati dalam melakukan transaksi, disaat pelanggan mengalami kesulitan maka karyawan siap membantu.

### **2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Dalam menentukan kepuasan nasabah terdapat empat faktor yang perlu diperhatikan oleh bank (Sumarni, 2002)

1. Nilai produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil dari produk yang mereka gunakan menunjukkan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik
2. Nilai pelayanan bagi nasabah sangatlah penting mengingat jasa bank merupakan jasa profesionalisme, sistem *online*, tabungan dengan menyediakan fasilitas ATM merupakan upaya bank dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat.

3. Nilai personil tidak dapat dipisahkan dari nilai pelayanan dan nilai produk.
4. Nilai citra bank akan mudah dinilai oleh nasabah mengingat dalam kondisi pasar pembeli saat ini banyak pilihan bank membuat nasabah juga semakin cermat mencari informasi untuk memilih bank dengan reputasi yang baik.

#### **2.1.4 Atribut Pembentuk Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono (2000) atribut-atribut pembentuk kepuasan nasabah yaitu

1. Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen tersedia di outlet-outlet dan took yang pembeli potensial.
2. Ketersediaan untuk merekomendasikan dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relative lama, ketersediaan nasabah untuk erekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untu dianalisis dan ditindak.

#### **2.1.5 Mengukur Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono (2005:336) ada beberapa macam untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran.

Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para nasabah untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan

mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

2. *Ghost Shopping.*

Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa ghost shopper untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis.*

Perusahaan seharusnya menghubungi para nasabah yang telah berhenti memakai atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

4. *Survey Kepuasan nasabah.*

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survai, baik survai melalui pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung. Melalui survai, perusahaan akan memperoleh tanggapan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberi kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya

### 2.1.6 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2014:396) terdapat 4 indikator dalam mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan keseluruhan

Kepuasan nasabah keseluruhan dapat diukur dengan cara yang mudah yaitu langsung menanyakan kepada nasabah apakah mereka sudah puas dalam mendapatkan pelayanan.

2. Niat Menggunakan Ulang

Kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan kepada nasabah apakah akan menggunakan jasa atau layanan bank tersebut dikemudian hari atau tidak menggunakan lagi.

3. Kesiediaan Untuk Merekomendasi

Kepuasan nasabah dapat juga diukur dengan melihat kesediaan nasabah untuk merekomendasi kepada orang lain agar mau menggunakan layanan bank juga.

4. Ketidakpuasan pelanggan/nasabah

Aspek-aspek yang sering dianalisa untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah adalah komplain, retur atau pengembalian produk, ekomendasi negative kepa pihak lain dan nasabah beralih ke bank lain. Oleh karena itu, hendaknya bank menyediakan sarana untuk melakukan keluhan seperti adanya *customer service*, *call center* dan kotak saran.

## **2.2 Pemahaman**

### **2.2.1 Definisi Pemahaman**

Pemahaman adalah proses yang ditempuh oleh seseorang untuk mengartikan sebuah objek. Pemahaman bertujuan untuk melihat kemampuan seseorang dalam menjawab pertanyaan yang disampaikan. Selain itu, juga dapat memberikan makna dari suatu objek tertentu. Dalam proses pengolahan informasi, dibutuhkan objek agar nantinya seseorang mampu memberikan makna dari objek tersebut. Dari makna itu sendiri maka akan menghasilkan ingatan-ingatan yang nantinya berpengaruh pada waktu jangka panjang (Muana, 2014:63)

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia, paham berarti mengerti benar, pengertian, pendapat, dan pikiran (Chaniago (2002:377). Menurut Mutia (2014:11) tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana dapat dimengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui.

Pemahaman adalah tingkat kemampuan yang mengharapkan testee (responden) mampu memahami arti atau konsep, situasi, serta fakta yang diketahuinya. Dalam ini testee tidak hanya hafal secara verbalistik, tetapi memahami konsep dari masalah atau fakta yang ditanyakan (Purwanto, 2002:44). Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami suatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat (Sudijono, 2011:50).

Dalam konsep ushul fiqh, pemahaman sering kali dikaitkan dengan *ittiba'*, karena pengertian dari *ittiba'* sendiri adalah mengikuti ucapan atau perbuatan seseorang dengan mengetahui dan memahami hujjah dan dalil (Alaidin, 2004:129). Memahami dan mengetahui dalil dan hujjah berarti seseorang yang mengikuti sebuah pendapat dari orang lain maka ia harus mampu membedakan, menganalisis, menafsir, dan menyimpulkan tentang hukum yang ia ikuti.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemahaman adalah tingkat kemampuan seseorang sejauh mana dapat mengerti atau memahami dengan benar akan suatu masalah yang ingin diketahuinya dan akan menghasilkan ingatan yang nantinya berpengaruh pada jangka panjang.

### **2.2.2 Bentuk-bentuk Pemahaman**

Pemahaman mencakup kemampuan untuk menangkap arti dari bahan yang di pelajari. Winkel mengambil *taksonomi bloom* yaitu suatu *taksonomi* yang dikembangkan untuk mengklasifikasikan tujuan *intruksional*. Taksonomi bloom membagi dalam 3 katagori, yaitu salah satu bagian dari aspek *kognitif* karena dalamramah *kognitif* tersebut terdapat aspek pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan evaluasi. Keenam aspek di bidang kognitif ini merupakan hirarki kesukaran tingkat berfikir dari yang terendah ke yang tertinggi. (Winkel, 1996:245)

Hasil pembelajaran pemahaman merupakan tipe belajaryang lebih tinggi dari belajar pengetahuan menurut menyatakan bahwa pemahaman dapat digolongkan ke dalam 3 katagori yaitu (Sudjana, 1992:24)

1. Tingkat terendah adalah pemahaman terjemahan, mulai dari menerjemahkan ke dalam arti yang sebenarnya, mengartikan dan menerapkan prinsip-prinsip.
2. Tingkat kedua adalah pemahaman tingkat penafsiran yaitu menghubungkan bagian terendah dengan yang diketahui yang berikutnya atau menghubungkan beberapa grafik dengan kejadian, membedakan antara yang pokok dengan yang tidak pokok
3. Tingkat pemaknaan ekstraporasi dimana tingkat seseorang mampu melihat dibalik yang tertulis dapat membuat ekstimasi, prediksi berdasarkan pengertian dan kondisi yang di terangkan dalam ide-ide atau symbol, serta membuat kesimpulan yang dihubungkan dengan implikasi dan konsekuensi.

### **2.2.3 Faktor-faktor Pemahaman**

Menurut Peter dan Olson (2013:118-119), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman yaitu:

1. Pengetahuan dalam memori

Kemampuan untuk memahami informasi sangat ditentukan oleh pengetahuan seseorang dalam memori. Pengetahuan arti dan

kepercayaan menjadi hal yang sangat penting sebelum proses pemahaman. Dengan adanya pengetahuan yang banyak, maka seseorang akan mampu memahami informasi secara mendalam. Sebaliknya, seseorang yang memiliki sedikit pengetahuan maka mampu memahami informasi namun tidak secara mendalam.

## 2. Keterlibatan

Keterlibatan seseorang memiliki pengaruh besar pada motivasi untuk memahami informasi. Keterlibatan dialami saat sudah memiliki pengetahuan yang nantinya akan memotivasi seseorang untuk memproses informasi secara lebih mendalam dan terkontrol. Sebaliknya seseorang merasakan keterlibatan rendah, akan cenderung membuat seseorang merasa informasi tersebut tidak menarik dan tidak relevan. Proses pemahaman tersebut akan menghasilkan respon identifikasi sederhana.

## 3. Paparan Lingkungan

Berbagai aspek situasi atau lingkungan dapat mempengaruhi kesempatan untuk memahami informasi. Hal tersebut mencakup berbagai faktor seperti tekanan waktu, kondisi efektif konsumen (suasana hati baik atau buruk), dan gangguan (keramaian).

### **2.2.4 Indikator Pemahaman**

Menurut Anderson (2001) ada 6 indikator yang dapat dikembangkan dalam tingkatan proses kognitif pemahaman yaitu:

1. *Exemplifying* (Mencontohkan)

*Exemplifying* merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk memberikan contoh suatu konsep yang sudah dipelajari dalam proses pembelajaran. Pemberian contoh terjadi ketika seseorang memberi contoh yang spesifik dari objek yang masih umum atau prinsip. Pemberian contoh meliputi identifikasi definisi, ciri-ciri dari objek general atau prinsip.

2. *Classifying* (Mengklasifikasikan)

*Classification* (mengklasifikasikan) merupakan suatu kemampuan yang ada pada seseorang untuk mengelompokkan sesuatu yang berawal dari kegiatan seseorang yang dikenal pada suatu objek tertentu, kemudian seseorang tersebut mampu menjelaskan ciri-ciri dari konsep tersebut, dan mengelompokkan sesuatu berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditemukan oleh seseorang tersebut. Klasifikasi meliputi bagian kegiatan mencari ciri-ciri yang relevan atau mencari sebuah pola. Klasifikasi merupakan sebuah pelengkap proses *examplifying*. Bentuk alternatif dari mengklasifikasi ini adalah menggolongkan dan mengkategorikan.

3. *Summarizing* (Meringkas)

*Summarizing* merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk mengembangkan pernyataan yang mampu menggambarkan isi informasi/tema secara keseluruhan berupa ringkasan/resume atau abstrak. Meringkas meliputi kegiatan penyusunan gambaran informasi, seperti arti pengertian dari

suatu adegan dan menyimpulkan dari bentuk tersebut seperti menemukan tema. Alternatif bentuk ini adalah generalisasi atau abstrak.

4. *Inferring* (Menyimpulkan)

*Inferring* merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk menemukan sebuah pola dari suatu gambaran materi yang diberikan. Aktivitas ini merupakan aktivitas lanjutan dari kegiatan membuat resume atau abstraksi dari materi tertentu dengan ciri-ciri yang relevan serta dapat hubungan yang jelas antara keduanya. Pengambilan keputusan terjadi ketika seseorang mampu mengihtisarkan suatu objek.

5. *Comparing* (Membandingkan)

*Comparing* (membandingkan) merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk mendeteksi persamaan dan perbedaan antara dua objek atau lebih, kejadian, ide, masalah, atau situasi seperti menentukan bagaimana kejadian itu dapat terjadi dengan baik. Mencari satu persatu hubungan antara satu elemen dengan pola dalam satu obyek, peristiwa, atau ide lain objek, peristiwa atau ide juga yang termasuk kedalam tahap membandingkan. Nama lain dari *comparing* adalah membedakan, menyesuaikan.

6. *Explaining* (Menjelaskan)

Merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang agar seseorang tersebut dapat mengembangkan dan menggunakan sebuah penyebab atau pengaruh dari objek yang

diberikan. Nama lain dari explaining adalah menjelaskan pengembangan sebuah objek model pembelajaran. Menjelaskan terjadi ketika seseorang mampu membangun dan menggunakan model sebab akibat dalam suatu sistem. Model mungkin diperoleh dari teori formal atau mungkin dalam penelitian atau percobaan.

## **2.3 Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM)**

### **2.3.1 Definisi Aksesibilitas**

Menurut Tamin (1997:145). Aksesibilitas adalah konsep yang menggabungkan sistem pengaturan tata guna lahan secara geografis dengan system jaringan transportasi yang menghubungkannya. Aksesibilitas adalah suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susahya lokasi tersebut dicapai melalui sistem jaringan transportasi.

Aksesibilitas didefinikan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan mengenai cara lokasi tata guna lahan berinteraksi satu sama lain dan mudah atau susahya lokasi tersebut dicapai melalui system jaringan transportasi. Setiap lokasi geografi yang berbeda memiliki tingkat aksesibilitas yang berbeda hal ini disebabkan perbedaan kegiatan dari masing-masing tata guna. Leksono (2010)

Menurut Tjiptono (2012:159) Aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan

pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi.

Dari beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas merupakan kemudahan untuk mencapai suatu tujuan yang menyangkut kenyamanan, keamanan, dan waktu tempuh. Hal ini menjadi penting diperhatikan karena semakin tinggi aksesibilitas semakin mudah untuk dijangkau dan semakin tinggi tingkat kenyamanan masyarakat untuk berkunjung.

### **2.3.1 *Cash Deposit Machine (CDM)***

Setor Tunai adalah setoran yang dilakukan oleh nasabah atau pihak lain secara langsung ke bank dengan menyetorkan uang tunai kepada petugas bank (*Teller*) dengan menggunakan slip setoran yang telah disediakan atau melalui *Cash Deposite Machine (CDM)*. *Cash Deposite Machine (CDM)* adalah mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank sejenis ATM yang disediakan khusus untuk transaksi setor tunai. (Asmawati, 2019:79)

*Cash Deposit Machine* adalah mesin yang digunakan untuk menerima setoran tunai dengan nominal tertentu secara otomatis selama 24 jam dan di akses dengan menggunakan kartu. (Kasmir 2002). CDM merupakan bagian dari penyelenggaraan layanan perbankan digital (*digital branch*) yang dapat digunakan secara mandiri oleh calon nasabah dan/atau nasabah layanan perbankan digital tanpa melibatkan pegawai bank, dengan fungsinya sebagai

sarana untuk menerima setoran tunai nasabah atau calon nasabah. (Otoritas Jasa Keuangan, 2016:3). ATM setoran Tunai (CDM) adalah mesin yang dapat menerima layanan setoran tunai dan mengecek saldo rekening di gerai-gerai terdekat yang melayani selama 24 jam. (Julius, 2011:287)

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa *Cash Deposit Machine* merupakan mesin sejenis ATM yang dapat digunakan untuk menerima setoran tunai dengan nominal tertentu secara otomatis ke pihak bank tanpa harus melibatkan petugas bank (*Teller*) hanya dengan menggunakan kartu saja.

### **2.3.2 Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM)**

Aksesibilitas penggunaan CDM adalah suatu kemudahan yang disediakan oleh lembaga perbankan untuk melakukan berbagai transaksi, salah satunya seperti tersedianya layanan setor tunai, yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam bertransaksi tanpa memerlukan waktu yang lama dan tempat strategis yang mudah untuk dijangkau oleh nasabah untuk transaksinya. Aksesibilitas memiliki 2 dimensi yaitu:

1. Ketersediaan yaitu ditunjukkan oleh faktor-faktor seperti pasokan relatif terhadap permintaan, sejauh mana layanan yang disediakan dilengkapi dengan fasilitas infrastruktur yang memadai sehingga pelanggan merasa nyaman, puas terhadap pelayanan yang disediakan

2. Kenyamanan yaitu ditunjukkan oleh faktor-faktor seperti waktu dan upaya yang diperlukan untuk memperoleh produk, kemudahan yang produk dapat ditemukan di berbagai lokasi, dan fasilitas yang disediakanpun sangat memadai sehingga masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat aksesibilitas. Menurut Miro (2009:20) faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Faktor waktu tempuh

Faktor waktu tempuh sangat tergantung oleh kesediaannya prasarana dan sarana transportasi yang dihandalkan, susah dan mudah lokasi tersebut melalui sistem transportasi. Seberapa lama masyarakat menenepeuh jarak/ lokasi yang dituju (tempat tersedianya CDM) semakin dekat dengan lokasi yang diinginkan masyarakat maka semakin banyak pula masyarakat menggunakan fasilitas tersebut.

2. Faktor biaya/ongkos perjalanan

Biaya perjalanan ikut berperan dalam menentukan mudah tidaknya tempat tujuan dicapai, karena ongkos perjalanan yang tidak terjangkau mengakibatkan orang enggan atau bahkan tidak mau melakukan perjalanan.

3. Faktor intensitas (kepadatan) guna lahan

Padatnya kegiatan pada suatu petak lahan yang sudah diidi dengan berbagai macam kegiatan akan berpengaruh pada

dekatnya jarak tempuh berbagai kegiatan tersebut dan secara tidak langsung hal tersebut ikut mempertinggi tingkat kemudahan pencapaian tujuan.

4. Faktor pendapatan orang yang melakukan perjalanan

Pada umumnya orang mudah melakukan perjalanan kalau ia didukung oleh kondisi ekonomi yang mapan, walaupun jarak perjalanan secara fisik jauh.

### **2.3.3 Indikator Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine (CDM)**

Penggunaan adalah proses cara mempergunakan sesuatu, pemakaian (KBBI, 2008:493). Penggunaan *Cash Deposit Machine* merupakan suatu tingkatan seseorang mengenai rencananya secara sadar untuk melakukan transaksi di waktu yang akan datang yang telah ditentukan sebelumnya (Destiana, 2012:25). Menurut Tamin (2000) Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine (CDM)* memiliki beberapa indikator yaitu

1. Keamanan, esensi dari keamanan menggambarkan sejauh mana layanan-layanan diberikan dengan cara yang membuat para nasabah merasa aman dan percaya diri ketika menggunakan CDM.
2. Kemudahan, memudahkan dan efisien waktu nasabah untuk bertransaksi dan dalam menempuh lokasi tersedianya CDM karena terdapat di berbagai tempat yang strategis

3. Kenyamanan, nyaman dan mempermudah nasabah dalam menyetor uang dan transaksi lainnya tanpa adanya mengantri di teller dan dapat melakukan kapan saja tanpa terbatas waktu.

#### 2.4 Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka ini bertujuan untuk menguatkan bahwa yang akan di teliti oleh penulis ini pernah di teliti oleh orang lain pada penelitian-penelitian terdahulu.

Berikut ini beberapa peneliti yang pernah di lakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya tentang *Cash Deposit Machine* (CDM), penulis menemukan tulisan yang berkenaan diantaranya: Idfizati (2014) yang mengkaji tentang Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller Dan *Cash Deposit Machine* PT. Bank Swasta Xxx Malang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai memilih CDM. Adapun penyebabnya karena setor tunai melalui CDM dapat menghindari antrian panjang, efisiensi waktu, kemudahan menggunakannya, prosenya cepat, buka 24 jam, dan tidak adanya biaya administrasi tambahan, kemudian lima variabel yang mempengaruhi penggunaan layanan setor tunai hanya tiga variabel yaitu *reliability*, *assurance* dan *ampathy*. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu *tangibles* dan *responsiveness* tidak memberikan pengaruh preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai.

Penelitian yang dilakukan oleh Suadah (2015) mengkaji tentang Perbandingan Kepuasan Nasabah Antara Setoran Manual Dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai Pada Bank BCA Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini menunjukkan layanan CDM lebih memuaskan terkait terjawabnya keinginan nasabah, layanan setoran manual jauh lebih memuaskan di bandingkan layanan CDM, adapun terkait kecepatan proses layanan CDM lebih unggul dibandingkan layanan setoran manual. Perbedaan yang paling mendasar antara layanan setoran manual dengan layanan setoran tunai adalah dari segi jam kerja, keragaman produk layanan dan daya tampungkas. Adapun perbandingan kepuasan nasabah pengguna layanan setoran manual dengan layanan setoran tunai adalah pada aspek tangible (buktifisik) layanan setoran tunai melalui CDM lebih memuaskan nasabah, padaas pekreliability (kehandalan)layanan setoran manual lebih memuaskan nasabah, pada aspekresponsiveness (dayatanggap)layanan setoran manual lebih memuaskan nasabah, layanan CDM lebih memuaskan dalam setiap indikator *Assurance* (Jaminan) dibanding layanan setoran manual serta pada aspekempati layanan setoran tunai melalui CDM lebih memuaskan nasabah.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim (2015) yang mengkaji tentang Pengaruh Layanan *Cash Deposit Machine* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai CDM yang

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah terhadap PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Hasil uji t (parsial) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa layanan *Cash Deposit Machine* (CDM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dimana nilai sig < 0.05. Sehingga dari analisis data yang telah dilakukan dapat dikatakan hipotesis diterima.

Selanjutnya penelitaian yang dilakukan oleh Aulya (2016) Yang mengkaji tentang Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Minat menggunakan ATM Setoran Tunai Bank Mandiri Di Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas citra dan produk mesin ATM Setor Tunai yang diberikan Bank baik menurut persepsi masyarakat, serta minat nasabah menggunakan mesin ATM Setoran Tunai tergolong tinggi

Adapun hasil deskripsi penelitian sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti/Tahun	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Ibrahim (2015)	Peneliti ini menggunakan jenis Kuantitatif. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah <i>Accidental Sampling</i> .	Menunjukkan bahwa Layanan Cash Deposit Machine (CDM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan	Persamaan jenis peneliatian yang digunakan yaitu kuantitatif. Persamaan pada mengkaji	Perbedaan pada tempat penelitian yang dilakukan yaitu Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar sedangkan penulis pada

Tabel 2.1–Lanjutan

No	Peneliti/Tahun	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		sampel yang digunakan 100 responden yang merupakan nasabah BRI Cabang Ahmad Yani Makassar yang telah menggunakan layanan CDM	Nasabah pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar.	pengaruh CDM terhadap kepuasan nasabah	Bank BNI Syariah Cabang Kota Banda Aceh.  Perbedaan pada jenis penelitian yang digunakan yaitu regresi sederhana
2	Idfizati (2014).	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif Kuantitatif. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis model regresi linier. Penelitian ini menggunakan data primer dan didukung data sekunder.	Menunjukkan bahwa mempengaruhi penggunaan layanan setoran tunai hanya tiga variabel yaitu <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>ampathy</i> . Sedangkan variabel <i>tangibles</i> dan <i>responsiveness</i> tidak memberikan pengaruh preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai.	Persamaan jenis penelitian yang digunakan yaitu regresi linier berganda	Perbedaan pada variabel yang digunakan yaitu 5 variabel dependen ( <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , <i>ampathy</i> , <i>tangibles</i> dan <i>responsiveness</i> )

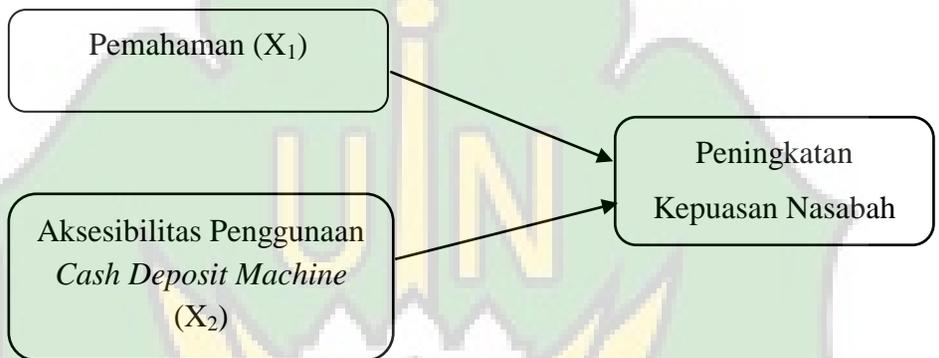
Tabel 2.1-Lanjutan

No	Peneliti/Tahun	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
3	Aulya (2016)	Tipe penelitian yang digunakan adalah <i>explanatory research</i> . Jumlah sampel yang ditetapkan adalah 100 sampel. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non probability sampling.	Menunjukkan bahwa variabel kualitas citra dan produk mesin ATM Setor Tunai yang diberikan Bank baik Menurut persepsi masyarakat, serta minat nasabah menggunakan mesin ATM Setoran Tunai tergolong tinggi.	Persamaan jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Persamaan jenis penelitian yang digunakan yaitu regresi linier berganda	Perbedaan pada variable independen yang digunakan yaitu kualitas produk dan citra merek. Variabel dependen yang digunakan yaitu minat menggunakan ATM setoran tunai. Perbedaan tempat yaitu Bank Mandiri Semarang sedangkan penulis di Bank BNI Syariah Cabang Kota Banda Aceh

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal yang penting atau kerangka yang menjelaskan hubungan antara pengujian antar variabel, yang bertujuan untuk memperjelas maksud dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan dan untuk memudahkan dalam pemahaman maka dijelaskan kerangka pemikiran sebagai landasan dalam pemahaman

(Wahid, 2017: 19). Dalam kerangka berfikir ini, menggambarkan adanya pengaruh pemahaman ( $X_1$ ) dan aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* ( $X_2$ ) terhadap peningkatan kepuasan nasabah (Y) pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Berdasarkan uraian dan penjelasan tersebut maka kerangka berfikir teoritis penulis ini adalah sebagai berikut:



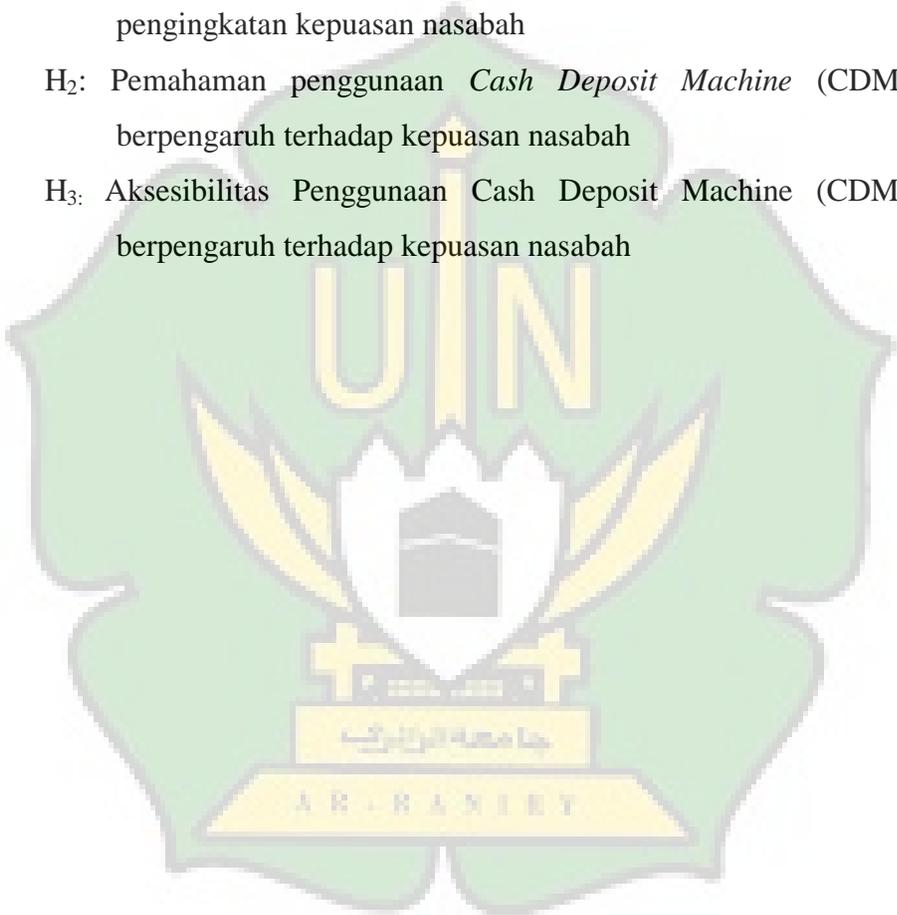
**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan belum di dasarkan oleh fakta-fakta empiris yaitu yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai teoritis terhadap rumusan masalah penelitian yang belum ada

jawaban empiric (Sugiono, 2013:70) dari kerangka diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H<sub>1</sub>: Pemahaman dan aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* secara bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah
- H<sub>2</sub>: Pemahaman penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
- H<sub>3</sub>: Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Darmawan (2013:37) adalah suatu proses penelitian yang menggunakan data berupa angka sebagai alat dalam meneliti sebuah obyek. Jadi hasil penelitian ini akan dijelaskan melalui hasil analisis yang berupa angka. Sedangkan berdasarkan klasifikasinya penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memaparkan pemecahan masalah yang ada sekarang berasal data-data yang ada, jadi penelitian deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikan (Narbuko dan Achmadi, 2013:44). Jadi ingin melihat sejauh mana tingkat pemahaman dan aksesibilitas penggunaan *cash deposit machine* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Banda Aceh.

Pendekatan penelitian yang dipilih pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan bentuk penelitian dimana peneliti langsung turun ke lapangan agar dapat memperoleh data penelitian yang diperlukan (Bungin, 2005:55). Penelitian lapangan diterapkan dalam penyebaran kuisisioner kepada nasabah yang menggunakan *Cash deposit machine*.

## **3.2 Data dan Teknik Pemerolehannya**

### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Bugin (2006:16) data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi (pengamatan), kuesioner yang disebar kepada para nasabah.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh tidak secara langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

### **3.2.2 Populasi dan Sampel**

Menurut Bungin (2006:11) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan untuk penelitian ini adalah 10.800 nasabah yang menggunakan *Cash Deposit Machine*.

Sampel merupakan sebagian populasi yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dibagi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *probability sampling*. Menurut Sugiyono teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang

yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan cara pengambilan sampel dengan *random sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Arikunto (2016:75) Sedangkan untuk penentuan besaran sampel penulis menggunakan rumus slovin

$$n = \frac{N}{1 + N.e} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

N : Besar sampel

N : Besar populasi

e : Derajat ketidaktepatan mewakili populasi (10%).

Berdasarkan rumus di atas, maka didapat hasil sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10.800}{1 + 10.800(10\%)}$$

$$n = \frac{10.800}{109}$$

$$n = 99,08 = 100$$

Sehingga jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 Nasabah

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bagian dari instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian (Bungin, 2005:133). Teknik pengumpulan data yang akan di gunakan dalam penelitian ini yakni:

#### 1. Kuesioner/Angket.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pembagian kuesioner kepada responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini dibagikan secara langsung kepada mahasiswa yang di jadikan sebagai objek penelitian. Kuesioner/angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ketahu (Arikunto, 2002:128).

### 3.4 Skala pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2015:93) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pembuatannya relative mudah dan tingkat realibitasnya tinggi.

Format respon yang diberikan dengan menggunakan skala likert adalah 1 sampai 5 dengan alternative jawaban, yaitu Sangat

Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert Terhadap Respon Nasabah**

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah ketetapan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga betul-betul menilai apa yang harus dinilai (Sudjana, 2004:12). Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner dan dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Validitas dapat diukur dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sementara jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka butir dan pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansinya yaitu 0,05 artinya sesuatu dianggap valid jika berkorelasi terhadap skor total.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya atau dengan kata lain sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran (measurement error). Reliabilitas adalah menyangkut tingkat keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan hasil suatu pengukuran (Indrawati, 2015).

## 3.7 Uji Asumsi Klasik

### 3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi, variabel bebas, variabel terikat atau keduanya itu mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan pendekatan *Kolmogrof Smirnov*, data dikatakan telah terdistribusi normal apabila nilai signifikannya  $> 0,05$  (Kurniawan, 2014:27). Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi diantara satu peneliti dengan peneliti yang lain, yang sering terjadi pula uji normalitas dengan menggunakan grafik. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan dengan analisa *One-Sample Kolmogrof Smirnov Test* dan P-Plot. Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

1. jika  $\text{sign.} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima (data berdistribusi normal)
2. jika  $\text{sign.} < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (data tidak berdistribusi normal)

### 3.7.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada regresi ditemukan adanya kolerasi yang kuat antar variabel bebasnya (*independent*). Kesimpulannyadapat diperoleh dengan melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflasi Faktor/VIP) yang tidak melebihi 5. Jika terjadi korelasi, maka terdapat multikolinieritas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi kolerasi antar variabel multikolinieritas.

### 3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah alat uji bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Ada cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (depeden) yaitu ZPRED dengan residualnya SPESID (Ghozali, 2008:113. Dasar analisis heteroskedastisitas adalah:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang terarur, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Menurut Bungin (2005:103) adalah gejala yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang dapat berubah-ubah ataupun dapat diubah untuk tujuan penelitian. Variabel penelitian perlu ditentukan dan dijelaskan agar alur hubungan dua atau lebih variabel dalam penelitian ini dapat dicari dan dianalisis.

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau obyek yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2004). Berkaitan dengan penelitian ini, variabel penelitian terbagi menjadi dua yang terdiri dari variabel dependen dan variabel independen, akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independent*)

Variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel terikat. Metode inilah yang menguji untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua set variabel (Ghozali, 2006).

2. Variabel terikat (*dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Tujuan dari metode dependent ini adalah untuk menentukan apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara individual dan atau bersamaan (Ghozali, 2006)

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah/pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk/ hasil yang nasabah rasakan dengan harapannya (Sumarni, 2002).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan Pelanggan keseluruhan</li> <li>2. Niat menggunakan ulang</li> <li>3. Kesiediaan untuk merekomendasi</li> <li>4. Ketidakepuasan pelanggan/nasabah</li> </ol>	Likert
2.	Pemahaman (X <sub>1</sub> )	Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami suatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat (Sudijo, 2011:50).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exemplifying (Mencontohkan)</li> <li>2. Classifying (Mengklasifikasikan)</li> <li>3. Summarizing (Meringkas)</li> <li>4. Inferring (Menyimpulkan)</li> <li>5. Comparing (Membandingkan)</li> <li>6. Explaining (Menjelaskan)</li> </ol>	Likert
3.	Aksesibilitas Penggunaan Cash Deposit Machine (CDM) (X <sub>2</sub> )	Aksesibilitas adalah lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum Tjiptono (2012:159). Penggunaan Cash Deposit Machine merupakan suatu tingkatan seseorang mengenai rencananya secara sadar untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku di waktu yang akan datang yang telah ditentukan sebelumnya (Destiana, 2012).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan</li> <li>2. Kemudahan</li> <li>3. Kenyamanan</li> </ol>	Likert

### 3.9 Metode Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2013: 244). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan analisis secara kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka yang dalam perhitungannya menggunakan metode statistik dibantu dengan program pengolah data statistik SPSS (Statistic Product and Service Solution) yaitu menggunakan software IBM SPSS versi 19.

#### 3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, yaitu untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas/independen (X) terhadap variabel terikat/dipenden (Y). Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas (independen) yang digunakan. Penerapan metode regresi linear berganda jumlah variabel bebas (independen) yang digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel terikat (dependen). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel positif atau negatif, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah

- a : Konstanta  
 $b_1$  dan  $b_2$  : Koefisien regresi  
 $X_1$  : Pemahaman  
 $X_2$  : Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine*  
 e : *error term*

### 3.10 Pengujian Hipotesis

Menurut Supangat (2007) pengujian hipotesis adalah salah satu cara dalam statistika untuk menguji “parameter” populasi berdasarkan statistik sampelnya, untuk dapat diterima atau ditolak pada tingkat signifikansi tertentu. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2012). Melalui uji T (uji parsial) dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

$H_0$  :  $b_i = 0$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel dependen.

$H_a$  :  $b_i \neq 0$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria Pengambilan Keputusan (KPK):

$H_0$  tidak diterima, apabila  $t$ -rasio  $<$   $t$ -tabel pada  $\alpha = 5\%$ .

$H_a$  diterima, apabila  $t$ -rasio  $>$   $t$ -tabel pada  $\alpha = 5\%$ .

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui signifikan hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat, apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung terhadap nilai F tabel dengan kateria sebagai berikut :

- a. Jika  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- b. Jika  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Ghozali, 2012).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Masuknya BNI Syariah di Banda Aceh**

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilatnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil, dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 tahun 1998. Pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu ([www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)).

Di samping itu nasabah juga menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channeling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini di ketuai oleh KH. Ma'ruf Amin. Semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah ([www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)).

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian

izin usaha kepada PT. Bank BNI Syariah, dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat ([www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)).

#### **4.1.2 Visi dan Misi PT. BNI Syariah**

##### **a. Visi BNI Syariah**

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat dalam layanan dan kinerja

##### **b. Misi BNI Syariah**

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

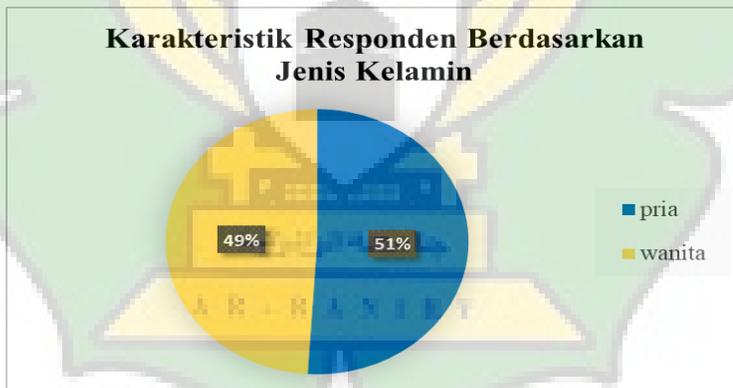
## 4.2 Deskripsi Data Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, peneliti telah memperoleh data responden melalui penyebaran angket atau kuesioner. Karakteristik responden dalam penelitian ini dilakukan untuk 100 responden yang merupakan responden yang menggunakan *Cash Deposit Machine* (CDM) pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh. Karakteristik responden dibagi mengikuti jenis kelamin, usia/umur, tingkat pendidikan, status, pekerjaan/profesi, pernah atau tidak menggunakan *Cash Deposit Machine* (CDM).

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin maka responden dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:



Sumber: Data primer diolah (2019).

**Gambar 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan Gambar 4.1 menunjukkan sebagian besar responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 51 responden atau

51%, sedangkan berjenis kelamin wanita sebanyak 49 responden atau 49%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan umur responden berdasarkan 4 katagori, yaitu < 25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, dan > 45 tahun.



Sumber: Data primer diolah (2019).

**Gambar 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan Gambar 4.2, menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berumur < 25 tahun yaitu sebanyak 55 orang atau 55% , sedangkan responden yang berumur 26-35 tahun yaitu sebanyak 30 orang atau 30%, sedangkan responden yang berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 10 orang atau 10% , dan responden yang berumur > 45 tahun hanya 5 orang atau 5% dari jumlah total responden.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:



Sumber; Data Primer diolah (2019)

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Gambar 4.3 diatas menunjukkan bahwa dari semua perikat tingkat pendidikan sebagian besar responden dalam penelitian ini lebih dominan nasabah S1 yang berjumlah 46 responden atau 46%, yang berpendidikan terakhir SMA berjumlah 33 responden atau 33%, yang berpendidikan terakhir Diploma berjumlah 11 orang atau 11%, sedangkan pendidikan terakhir S2 berjumlah 2 orang atau 2%, dan yang berpendidikan lainnya sebanyak 8 orang atau 8%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Berdasarkan pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:



Sumber: Data Primer diolah (2019)

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Status**

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas menunjukkan bahwa dari semua peringkat status sebagian besar responden penelitian ini berstatus belum kawin yang berjumlah 55 orang atau 55%, sedangkan responden yang berstatus kawin berjumlah 45 orang atau 45%.

#### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:



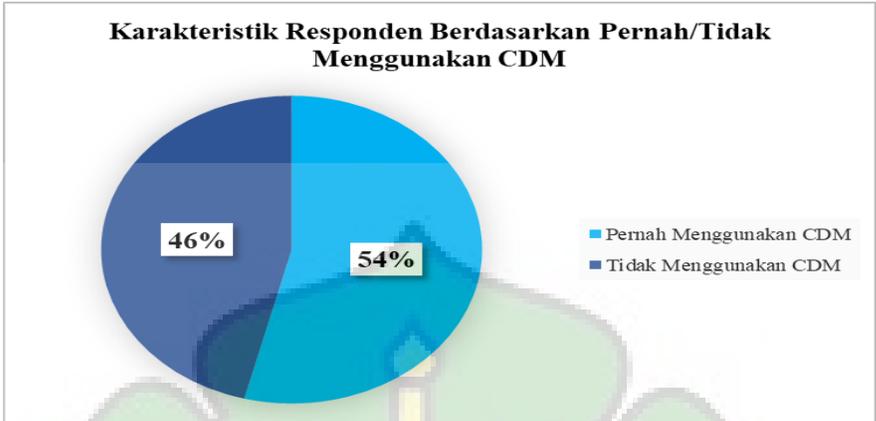
Sumber: Data primer diolah (2019)

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan / Profesi**

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa dari semua peringkat pekerjaan sebagian besar responden ini berprofesi sebagai swasta sebanyak 26 orang atau 26%, jumlah responden yang berprofesi wirausaha sebanyak 21 orang atau 21%, jumlah reponden yang berprofesi Mahasiswa/i sebanyak 16 orang atau 16% , sedangkan responden yang berprofesi PNS sebanyak 12 orang atau 12%, dan responden yang berprofesi lainnya sebanyak 25 orang atau 25% .

#### **6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Atau Tidak Menggunakan *Cash Deposit Machine***

Dalam penelitian ini untuk melihat karakteristik berdasarkan pernah atau tidak menggunakan cash deposit machine tersebut, maka peneliti dapat mendiskripsikan sebagai berikut :



Sumber: Data Primer Diolah (2019)

**Gambar 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM)**

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan nasabah yang menggunakan *Cash Deposit Machine* (CDM) berjumlah 54 orang atau 54%, sedangkan nasabah yang tidak menggunakan *Cash Deposit Machine* (CDM) berjumlah 46 orang atau 44%.

#### 4.2.2 Deskriptif Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari pemahaman, dan aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) sebagai variabel bebas (indenpenden) sedangkan peningkatan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (dependen). Data deskriptif responden tersebut diperoleh melalui membagikan kuesioner yang telah disebarakan kepada nasabah yang terdiri dari 18 pertanyaan /item. Pada variabel Pemahaman ( $X_1$ ) terdapat 6 pertanyaan/item,

variabel Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* ( $X_2$ ) terdapat 6 pertanyaan /*item*, dan variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) terdapat 6 pertanyaan/*item*, untuk lebih jelas sebagai berikut:

### 1. Deskriptif Responden Berdasarkan Pemahaman

Pemahaman adalah tingkat kemampuan seseorang sejauh mana dapat mengerti atau memahami dengan benar akan suatu masalah yang ingin diketahuinya dan akan menghasilkan ingatan yang nantinya berpengaruh pada jangka panjang. Dalam penelitian ini variabel pemahaman terdiri dari 6 *item*/pertanyaan. Adapun hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dapat dilihat dalam tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.1**  
**Distribusi Frekuensi Responden Variabel Pemahaman**

No	Pertanyaan/ <i>item</i>	1	2	3	4	5	Rata-rata
1	Saya memahami tata cara transaksi menggunakan mesin setoran tunai serta dapat memberikan contoh kepada orang lain	1	8	13	55	23	3,91
2	Saya mampu menguraikan dengan bahasa sendiri cara mengakses informasi pada mesin setor tunai (missal: informasi saldo tabungan, setor tunai, dan transaksi lainnya)	0	3	22	58	17	3,81
3	Saya mampu menjelaskan mengenai prosedur transaksi menggunakan mesin setor tunai	3	4	22	55	16	3,77

4	Saya dapat menyimpulkan bahwa mesin setoran tunai lebih mempermudah nasabah dari pada menggunakan jasa <i>teller</i>	0	3	9	47	41	4,26
5	Perbandingan penggunaan CDM lebih cepat dan mudah dari pada menggunakan jasa <i>teller</i>	1	1	5	50	43	4,33
6	Saya mampu menjelaskan kepada orang lain cara menggunakan setoran tunai mesin tanpa harus melihat buku panduan penggunaannya	3	13	18	54	12	3,59
<b>Total rata-rata</b>							<b>3,95</b>

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.1, menunjukkan bahwa total rata-rata variabel pemahaman adalah 3,95 mendekati angka 4 yang artinya mayoritas responden menjawab setuju bahkan variabel pemahaman menjadi pendorong bagi responden menggunakan *Cash Deposit Machine* seperti pada item/pertanyaan P5 terkait perbandingan penggunaan CDM lebih cepat dan mudah dari pada menggunakan jasa *teller* dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,33.

## 2. Deskriptif Responden Berdasarkan Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan kemudahan untuk mencapai suatu tujuan yang menyangkut kenyamanan, keamanan, dan waktu tempuh. Hal ini menjadi penting diperhatikan karena semakin tinggi aksesibilitas semakin mudah untuk dijangkau dan semakin

tinggi tingkat kenyamanan masyarakat untuk berkunjung. Dalam penelitian ini variabel aksesibilitas terdiri dari 6 *item*/pertanyaan. Adapun hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan dapat di lihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Variabel Aksesibilitas**

No	Pertanyaan/item	1	2	3	4	5	Rata-rata
1	Menggunakan CDM lebih aman dalam bertransaksi dari pada harus pergi ke bank yang retan akan kejahatan	1	9	28	44	18	3,69
2	Nomor <i>Call Center</i> apabila terjadi gangguan sudah terpasang dengan baik dan terlihat jelas	0	4	23	59	14	3,83
3	<i>Cash Deposit Machine</i> (CDM) relatif dekat dengan fasilitas-fasilitas publik sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi setor tunai.	2	10	10	58	20	3,84
4	Mudah dijangkau CDM hanya membutuhkan waktu sebentar untuk mencapainya	5	14	23	48	10	3,44
5	Setoran tunai mesin (CDM) menyediakan fasilitas AC, CCTV, dll yang di berikan pihak bank sehingga nasabah nyaman dalam bertransaksi.	1	1	7	53	38	4,26

6	Praktis dan efesiensi waktu dalam pelayanannya (tidak perlu mengisi formulir / kertas setoran tunai)	0	3	10	50	37	4,21
<b>Total rata-rata</b>							<b>3,88</b>

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.2, menunjukkan bahwa total rata-rata variabel pemahaman adalah 3,88 mendekati angka 4 yang artinya mayoritas responden menjawab setuju bahkan variabel aksesibilitas menjadi pendorong bagi responden menggunakan *Cash Deposit Machine* seperti pada item/pertanyaan A5 terkait setoran tunai mesin (CDM) menyediakan fasilitas AC, CCTV, dll yang di berikan pihak bank sehingga nasabah nyaman dalam bertransaksi dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,26. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah pada item/pertanyaan A4 terkait Mudah dijangkau CDM hanya membutuhkan waktu sebentar untuk mencapainya, dominan responden menjawab kurang setuju dengan nilai rata-rata 3,44.

### 3. Deskriptif Responden Berdasarkan Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah respons yang diberikan konsumen setelah melakukan perbandingan apa yang dirasakan atas barang dan jasa yang telah diperoleh dan menggunakannya. Dalam penelitian ini variabel kepuasan nasabah terdiri dari 6 *item/pertanyaan*. Adapun hasil tanggapan responden terdapat masing-masing pertanyaan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Nasabah**

No	Pertanyaan/item	1	2	3	4	5	Rata-rata
1	Saya merasa puas dengan ketersediaan mesin setoran tunai yang telah disediakan oleh pihak Bank	0	3	8	52	37	4,23
2	Saya menilai jasa CDM yang telah disediakan sangat nyaman, aman, dan mudah untuk bertransaksi.	0	2	11	65	22	4,07
3	Saya bersedia menggunakan <i>Cash Deposit Machine</i> (CDM) kembali di lain waktu untuk menyetor uang.	0	5	7	62	26	4,09
4	Saya bersedia rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan mesin setor tunai (CDM)	0	5	10	61	23	4,01
5	Ketidakpuasan saya terhadap layanan CDM yang belum maksimal di sediakan oleh pihak Bank.	2	5	35	46	12	3,61
6	Ketidakpuasan saya terhadap jumlah nominal yang diterima hanya Rp. 50.000 dan Rp. 100.000	2	13	31	44	10	3,47
<b>Total rata-rata</b>							<b>3,91</b>

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.3, menunjukkan bahwa total rata-rata variabel pemahaman adalah 3,91 mendekati angka 4 yang artinya mayoritas responden menjawab setuju bahkan variabel kepuasan nasabah menjadi pendorong bagi responden menggunakan *Cash*

*Deposit Machine* seperti pada item/pertanyaan K1 Saya merasa puas dengan ketersediaan mesin setoran tunai yang telah disediakan oleh pihak Bank dengan nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,23. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah pada item/pertanyaan K6 terkait Ketidakpuasan saya terhadap jumlah nominal yang diterima hanya Rp. 50.000 dan Rp. 100.000 dengan nilai rata-rata 3,47.

### 4.3 Uji Instrument Penelitian

#### 4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner/angket. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian signifikansi akan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ .

Untuk mengetahui valid atau tidak valid dapat dilihat nilai  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan tabel  $r$  *product moment* untuk  $df = n-2 = 100-2 = 98$  untuk  $\alpha$  sebesar 5% atau signifikan 0,05 adalah 0,1966. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dinyatakan valid dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Pertanyaan/Item</b>	<b>Corrected item total Correlation (rhitung)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Pemahaman	P1	0,791	0,1966	Valid
	P2	0,838	0,1966	Valid
	P3	0,851	0,1966	Valid
	P4	0,724	0,1966	Valid
	P5	0,568	0,1966	Valid
	P6	0,756	0,1966	Valid
Aksesibilitas	A1	0,584	0,1966	Valid
	A2	0,714	0,1966	Valid
	A3	0,688	0,1966	Valid
	A4	0,766	0,1966	Valid
	A5	0,555	0,1966	Valid
	A6	0,480	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah	K1	0,705	0,1966	Valid
	K2	0,634	0,1966	Valid
	K3	0,777	0,1966	Valid
	K4	0,452	0,1966	Valid
	K5	0,618	0,1966	Valid
	K6	0,645	0,1966	Valid

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa pengujian dengan 100 responden dapat dilihat bahwa setiap masing-masing *item/pertanyaan* dinyatakan valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Untuk mengukur uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Nilai *Cronbach Alpha* semakin mendekati 1 berarti semakin tinggi konsistensi internal reabilitasnya, sedangkan nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,60 dikategorikan reabilitasnya kurang baik. Hasil uji reabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Pemahaman (X <sub>1</sub> )	6	0,848	Reliabel
2.	Aksesibilitas (X <sub>2</sub> )	6	0,700	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	6	0,701	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60. Dengan demikian variabel pemahaman, aksesibilitas dan kepuasan nasabah dinyatakan reliabel.

### 4.4 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan model analisis jalur dengan menggunakan pendekatan model regresi linear berganda. Suatu model regresi yang baik harus bebas dari masalah penyimpangan

terhadap asumsi klasik. Berikut ini adalah pengujian terhadap asumsi klasik model regresi.

#### 4.4.1 Uji Normalitas

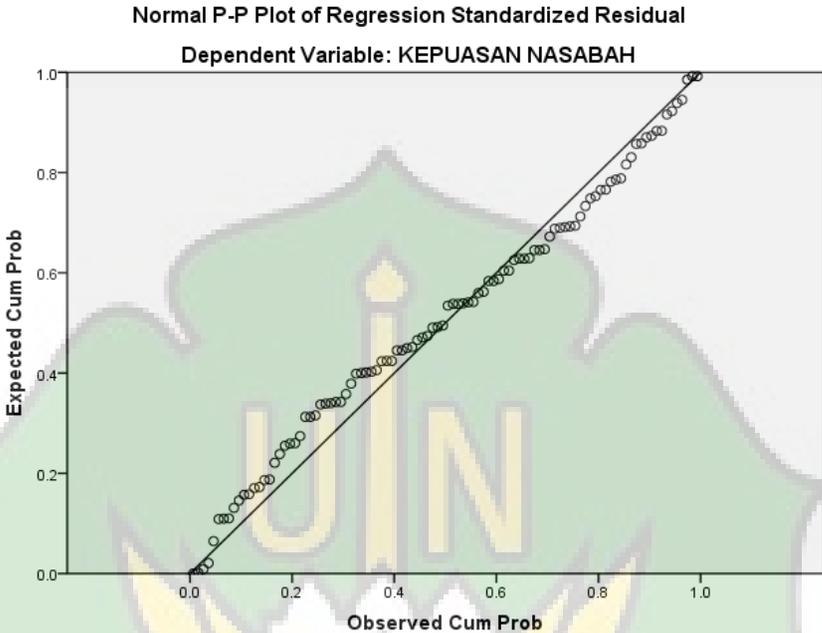
Menurut Ghozali (2012:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan dengan analisa *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* dan P-plot. Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika Sign, > 0,05 maka  $H_0$  diterima (data berdistribusi normal)
- b. Jika Sign, < 0,05 maka  $H_0$  ditolak (data tidak berdistribusi normal)

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.45051525
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.064
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.909
Asymp. Sig. (2-tailed)		.380



**Gambar 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas P-plot**

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan pada uji *Kolmogrov-Smirnov* adalah 0,380 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal. Begitu juga pada uji normalitas P-Plot dapat dilihat bahwa sebaran data mengikuti arah garis diagonal, atau titik-titik menyebar disekitar garis diagonal artinya data pada penelitian ini telah berdistribusi normal.

#### 4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2013). Salah satu metode untuk menguji ada atau tidak adanya gejala multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*):

- a. Mempunyai nilai *Tolerance*  $< 0,10$  dan *VIF*  $> 0,10$ , maka ada gejala multikolinearitas.
- b. Mempunyai nilai *Tolerance*  $> 0,10$  dan *VIF*  $< 0,10$ , maka tidak ada gejala multikolinearitas.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**  
**coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
PEMAHAMAN	.912	1.096
AKSESIBILITAS	.912	1.096

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.7, dari hasil uji VIF dapat diketahui bahwa masing-masing variabel independen memiliki *VIF*  $< 10$  dan nilai *Tolerance*  $> 0,1$ , maka dapat disimpulkan dalam penelitian yang dilakukan ini tidak terdapat hubungan multikolinearitas antara independen dengan variabel dependen.

### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

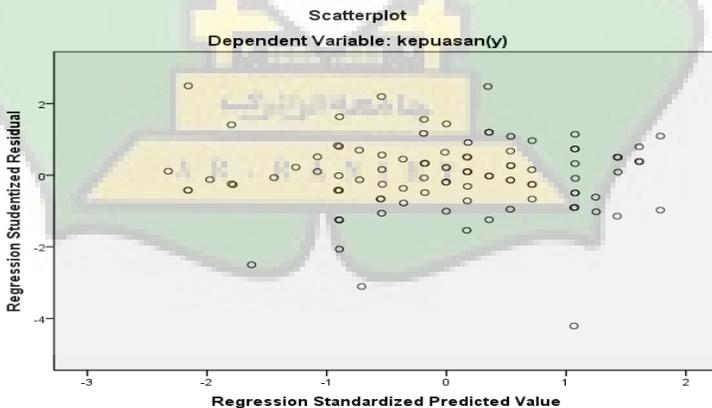
Munurut Ghozali (2012:139) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pangamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.454	1.463		1.677	.097
	Pemahaman	.049	.048	.107	1.017	.312
	Aksesibilitas	-.080	.056	-.151	-1.441	.153

Sumber: Data primer diolah (2019)



**Gambar 4.8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan pemahaman adalah 0,312. Dan untuk nilai signifikan aksesibilitas adalah 0,153. Untuk melihat terjadi heteroskedastisitas atau tidak, maka nilai signifikan harus dibandingkan dengan 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas karena nilai signifikan variabel pemahaman dan aksesibilitas lebih besar dari 0,05.

Sedangkan berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa terlihat titik-titik membentuk pola yang jelas, titik-titik data menyebar diatas dan di bawah disekitar angka 0, dan penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model ini.

#### **4.5 Uji Regresi Linear Berganda**

Regresi linear berganda adalah sebagai pengaruh antara lebih dari dua variabel, dimana terdiri dari dua lebih variabel independen/bebas dan satu variabel dependen/terikat dan juga digunakan untuk membengun persamaan dengan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (Kurniawan, 2009). Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.908	2.131		4.650	.000
Pemahaman(X1)	.287	.070	.363	4.083	.000
Aksesibilitas (X2)	.290	.081	.318	3.581	.001

a. Dependent Variable: kepuasan(y)

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.9, hasil regresi linear berganda diatas dapat diketahui koefisien untuk variabel pemahaman ( $X_1$ ) sebesar 0,287 dan variabel aksesibilitas ( $X_2$ ) sebesar 0,290 dengan konstanta sebesar 9.908, sehingga dapat dirumuskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 9.908 + 0,287X_1 + 0,290X_2 + 0,699e \dots \quad (4.1)$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier diatas maka dapat diinterpretasi sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien variabel pemahaman ( $X_1$ ) sebesar 0,287 yang berarti jika pemahaman mengalami kenaikan satu satuan akan menyebabkan kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,287 (28,7%) dengan asumsi variabel lain dianggap tetap
- b. Nilai koefisien variabel aksesibilitas ( $X_2$ ) sebesar 0,290 yang berarti jika aksesibilitas mengalami kenaikan satu satuan

akan menyebabkan kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,290 (29%) dengan asumsi variabel lain dianggap tetap

#### **4.6 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis ini menggunakan uji Parsial (t-test) dan uji simultan (F-test).

##### **4.6.1 Uji Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2012). Penelitian ini menggunakan hipotesis dua arah, oleh sebab itu nilai  $\alpha$  ( $\alpha$ ) = 0,05 dibagi 2 sehingga  $\alpha = 0,025$ . Derajat kebebasan (db):  $n-2 = 100-2 = 98$ , maka di dapatlah hasil t tabel sebesar 1,984. Dan hasil perhitungan Uji t dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (1,984). Adapun pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **a. Pengujian Hipotesis 1**

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa  $t_{hitung}$  pemahaman adalah 4,083 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,083 > 1,984$ ) dan signifikan  $t_{tabel}$  lebih kecil dari 5% ( $0,000 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima artinya dapat pengaruh signifikan antara pemahaman terhadap kepuasan nasabah.

b. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa  $t_{hitung}$  aksesibilitas adalah 3,581 dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,581 > 1,984$ ) dan signifikan  $t_{tabel}$  lebih kecil dari 5% ( $0,001 < 0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima artinya dapat pengaruh signifikan antara aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah.

#### 4.6.2 Uji Simultan (Uji F)

Pengaruh hipotesis secara simultan dilakukan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu pemahaman dan aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* terhadap peningkatan kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya. Untuk mengetahui nilai F tabel ditentukan dengan melihat *alpha* ( $\alpha$ ) 0,05 dan menentukan F tabel menggunakan rumus berikut :

$$F \text{ tabel} = F(k; n-k) \dots\dots\dots (4.2)$$

Keterangan:

k: Variabel X

n: Jumlah Sampel

$$\begin{aligned}
 F \text{ tabel} &= F(k;n-k) \\
 &= F(2;100-2) \\
 &= F(2;98) \\
 &= 3,090 \text{ (dilihat tabel Ftabel pada lampiran)}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	256.463	2	128.231	20.923	.000 <sup>a</sup>
	Residual	594.497	97	6.129		
	Total	850.960	99			

a. Predictors: (Constant), aksesibilitas (X2), pemahaman(x1)

b. Dependent Variable: kepuasan(y)

Sumber : Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.10, dapat dilihat hasil dari perhitungan uji F di mana diperoleh nilai F hitung sebesar 20,923 dengan nilai signifikannya sebesar 0,000, karena nilai F hitung (20.923) lebih besar dari F tabel (3,09), maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yang meliputi pemahaman dan aksesibilitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

#### 4.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinan adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen (Ghozali, 2011:97)

**Tabel 4.11**  
**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 <sup>a</sup>	.301	.287	2.47565

a. Predictors: (Constant), aksesibilitas (X2), pemahaman(x1)

Sumber: Data Primer Diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dapat diketahui bahwa nilai  $R^2$  (*R square*) sebesar 0,301 yang berarti 30,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman dan aksesibilitas. Sedangkan sisanya sebesar 0,699 atau 69,9 % dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

## 4.8 Pembahasan

### 4.8.1 Pengaruh Pemahaman Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik t menunjukkan variabel pemahaman memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 4,083 dimana  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $4,083 > 1,984$  dengan nilai signifikan 0,000 yang artinya nilai signifikansi variabel pemahaman lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai signifikansi yang telah ditetapkan penelitian yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah menggunakan CDM. Semakin tinggi tingkat pemahaman nasabah terhadap kelebihan dan kekurangan dalam penggunaan CDM maka semakin tinggi juga peningkatan kepuasan nasabah dalam menggunakan CDM, dan sebaliknya jika semakin rendah tingkat pemahaman maka semakin rendah tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan CDM. Hasil temuan ini di perkuat dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Alfin (2018) yang menyimpulkan bahwa pemahaman berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ATM.

Sedangkan dengan hasil penelitian yang di lakukan oleh Ibrahim (2015) yang menyimpulkan bahwa layanan *Cash Deposit Machine* (CDM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dimana nilai  $sig < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Layanan *Cash Deposit Machine* (CDM) sangat membantu

nasabah dalam transaksi khususnya penyeteroran tunai, hal tersebut dapat terlihat dari beberapa kelebihan yang diberikan CDM dimana kelebihan CDM tersebut antara lain yaitu transaksi langsung masuk saat itu juga (realtime), dan nasabah tidak perlu lagi antri dan bertemu langsung dengan teller untuk bertransaksi

#### **4.8.2 Pengaruh Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah**

Hasil perhitungan uji statistic t menunjukkan variabel aksesibilitas memiliki  $t_{hitung}$  sebesar 3,581 dimana  $f_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3,581 > 1,984$  dengan nilai signifikan 0,001 yang artinya nilai signifikansi variabel aksesibilitas lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai signifikansi yang telah ditetapkan penelitian yaitu 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah menggunakan CDM. Dalam menggunakan CDM Nasabah sangat berpengaruh terhadap aksesibilitas yang disediakan bank. Karena seberapa lama masyarakat menempuh jarak/ lokasi yang dituju (tempat tersedianya CDM) jika semakin dekat dengan lokasi yang diinginkan masyarakat maka semakin banyak pula masyarakat menggunakan fasilitas CDM tersebut, dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan CDM yang disediakan pihak bank semakin tinggi.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Arini (2015) yang mengungkapkan bahwa variabel aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah disebabkan karena jauh dekatnya aksesibilitas atau lokasi yang ditempuh tidak di permasalahan bagi nasabah karena bank menjadi tujuan nasabah, ini menunjukkan bahwa nasabah tidak menganggap hal tersebut sebagai suatu yang membuat mereka merasa puas.

#### **4.8.3 Pengaruh Pemahaman dan Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah**

Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik F (uji simultan) dalam penelitian ini menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20,923 nilai  $F_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah 3,090. Nilai signifikan yang diperoleh dari hasil uji dalam penelitian ini adalah 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman dan aksesibilitas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah menggunakan CDM. Berdasarkan angka  $R Square$  atau koefisien determinasi adalah 0,549 artinya sebesar 54,9% variansi kepuasan nasabah menggunakan CDM dipengaruhi oleh variabel pemahaman dan aksesibilitas. Sedangkan sisanya 69,9 % ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Aulya (2015) yang mengungkapkan bahwa variabel kualitas

produk dan citra merek memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan mesin ATM setor tunai Bank Mandiri. Dan Idfizati (2014) yang mengkaji tentang Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller Dan *Cash Deposit Machine* PT. Bank Swasta Xxx Malang). Yang mengungkapkan *reliability*, *assurance* dan *ampathy*. Sedangkan dua variabel lainya yaitu *tangibles* dan *responsiveness* tidak memberikan pengaruh preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh pemahaman dan aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh), dapat ditarik kesimpulan

1. variabel pemahaman dan Aksesibilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $f$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel yaitu  $20,923 > 3,09$ .
2. variabel pemahaman berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $4,083 > 1,984$
3. variabel aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu  $3,581 > 1,984$

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti ingin memberikan saran kepada pihak terkait sebagai berikut:

1. Diharapkan Bank BNI Syariah berupaya untuk lebih meningkatkan aksesibilitas pengelolaan layanan *Cash*

*Deposit Machine* difasilitas umum (seperti sekolah, kampus, rumah sakit, dll) agar mudah diakses, serta meningkatkan fasilitas infrastruktur yang memadai sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah.

2. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah, sebaiknya perusahaan memperhatikan beberapa item, semakin tinggi pemahaman dan aksesibilitas CDM maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan salah satu tambahan referensi mengenai pemahaman dan aksesibilitas penggunaan *Cash Deposit Machine* terhadap peningkatan kepuasan nasabah, dan menambah wawasan/pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.
4. Penelitian ini sebagai wahana potensial untuk mengembangkan wacana dan pemikiran dalam menerapkan teori yang ada dengan keadaan yang sebenarnya.
5. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan dan melanjutkan penelitian bagi peneliti selanjutnya, serta penelitian selanjutnya diharapkan agar menyempurnakan penelitian ini dengan meneliti kembali dan mengganti item serta menambah lokasi yang diteliti karena penulis hanya membagikan kuesioner di daerah Ulee Kareng dan Darussalam.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahannya

Alaidin Koto. 2004. *Pengantar Ushul Fiqh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Arikonto, Suharsimi. 2002. *Akad & Produk Bank Syariah*. Edisi 1 Cetakan kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Anderson, L. W., dan Krathwohl, D.R. 2001. A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assessing. A Revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives. New York: Addison Wesley Longman, Inc.

Asmawati. 2019. Analisis Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk. Kantor Cabang Tanjung Redeb (Studi Kasus Pada Layanan Setor Tunai). *Volume 2, Nomor 1. Palopo: JEMMA*

Akmalia, Alfin Nuri. 2018. Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Terhadap Penggunaan Atm (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Ar-Raniry Banda Aceh). *Skripsi Tidak Dipublikasi* : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Aulya, Rachman P, dan Bulan Prabawani. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra merek terhadap Minat menggunakan ATM Setoran Tunai Bank Mandiri di Semarang. *Jurnal: Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.

- Bazergan, Ibrahim. 2015. Pengaruh Layanan Cash Deposit Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Ahmad Yani Makassar. *Jurnal: Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Nitro Makassar*.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik serta Ilmu Lainnya*, Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana.
- Chaniago, A. 2002. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Bandung: Pustaka Setia
- Darmawan, Dani. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Destiana, Bonita (2012). Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Terhadap Penerapan Sistem E-Learning Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Sma N 1 Wonosari. *Skripsi Tidak Dipublikasi. Yogyakarta: Universitas Negeri*
- Emil Rafdi, dan Evayani. 2018. Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Cash Deposit Machine (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Umum Di Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akutansi. Vol,3. No,4*.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro
- \_\_\_\_\_. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penertbit Universitas Dipenogoro

- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penertbit Universitas Dipenogoro
- \_\_\_\_\_. 2006. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Dipenogoro
- Humphrey, D, B. 2001. *Payment Systems: Principles, Practice and Improvements The World Bank*, Washington, D, C.
- Husnah, Arini Mar'atul. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus). *Skripsi Tidak dipublikasi*: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung: Aditama
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008). Melalui <http://kbbi.web.id/>. (Diakses Tanggal 20 Januari 2019)
- Kasmir. 2010. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Pertama, Jakarta: Rajawali Pers.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada,
- \_\_\_\_\_. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi Cetakan Ke-12, Jakarta: Rajawali Pers,
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Di lengkapi Perhitungan pengelolaan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Leksono, AmienS. 2010. *Keanekaragaman Hayati*. Malang: UB Press

- Lubis, Siska Rahmadani. 2014. Peranan *Cash Deposit Machine* (CDM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. SUMUT Cabang Utama Medan. *Jurnal. Medan: Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Medan.*
- Muanas, Arif. 2014. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Gerbang Media Aksara.
- Mutia, S.P.T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Muthia, Ary. 2017. Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan. *Skripsi Tidak Dipublikasi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Miro, Fidel. 2009. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, Jhon, dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Ningsih, Ekawati Rahayu 2008. *Manajemen Pemasaran*. Kudus: STAIN Kudus.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Otoritas Jasa Keuangan 2016. *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum*. Jakarta: Sekretariat OJK Pusat
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 9-Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

- Purwanto, M. Ngalim. 2002. *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Rahmadhania, Idfizati Merystiaiyu. 2015. Analisis perilaku Preferensi Nasabah dalam melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT. Bank Swasta XXX Malang. *Jurnal: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijawa*.
- Suadah. 2015. *Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah Atara Setoran Manual Dengan Menggunakan Mesin Setoran Tunai Pada Bank BCA Kota Banjarmasin. Skripsi Tidak Dipublikasikan*.
- Suharyadi, dan Purwanto. 2013. *Statitika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sudjana, Nana. 1992. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sudijono, Anas. 2011. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberti
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tamin Ofyar. Z. 1997. *Perencanaan dan Permodelan Transformasi*. Bandung: Instintut Teknologi Bandung.

\_\_\_\_\_. 2000. *Perencanaan dan Permodelan Transformasi*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Thamrin Abdullah, Francis Tantri. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Edisi 1, Cetakan 12, Jakarta: Rajawali Pers

Warjiyo, P. 2006. Non-Cash Payments and Monetary Policy Implications in Indonesia. Di dalam: Bank Indonesia. Seminar Internasional “*Toward Less cash Society in Indonesia*” Jakarta: Bank Indonesia

Winkel, W. S. 1996. *Psikologi Pengajaran*, Vol. cetakan ke 4. Jakarta, Indonesia: PT. Gramedia.

Veithzal Rivai, Sofyan Basir, Sarwono Sudarto, Arifiandy Permata Veithzal. 2013. *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.

[www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id). (Diakses Pada Tanggal 23 Mei 2019).

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
DARUSSALAM BANDA ACEH

**Assalamua'laikum Wr. Wb.**

**Bapak/Ibu/Sdr/I yang saya hormati,**

Sehubungan dalam rangka penelitian sebagai syarat kelulusan yang mengenai tentang “Pengaruh Pemahaman dan Aksesibilitas Penggunaan *Cash Deposit Machine* Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng) yaitu :

Nama : Sri Yuliani

Nim : 140603076

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam /  
Perbankan Syariah

Universitas : Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda  
Aceh

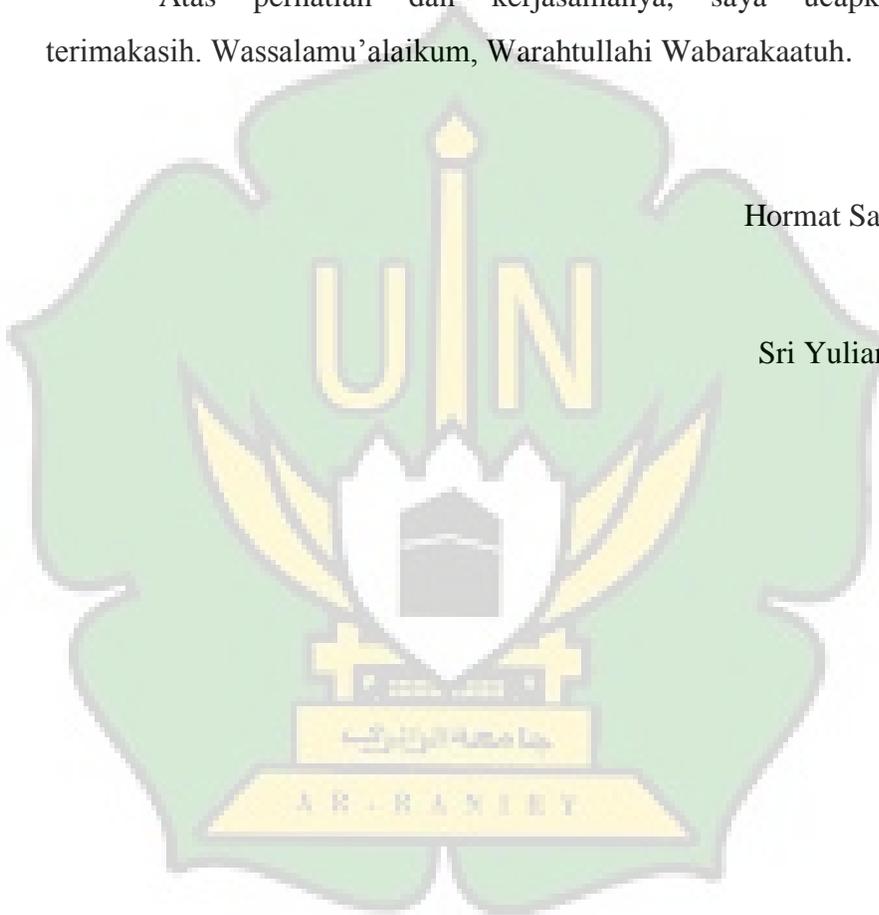
Mengingat pentingnya data ini, saya mengharapkan kepada Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk dapat mengisi dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Kesiediaan dan kesungguhan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara(i) dalam mengisi kuesioner ini akan menjadi bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk

menyelesaikan penelitian skripsi ini. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan dan hasilnya hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih. Wassalamu'alaikum, Warahtullahi Wabarakaatuh.

Hormat Saya

Sri Yuliani



## Bagian I

### KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pertanyaan pada bagian I merupakan pertanyaan yang berhubungan dengan data atau identitas responden. Berikan tanda centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan jawaban anda.

#### Identitas Responden

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin :  Pria     Wanita
3. Umur :  <25 tahun  
 26-35 tahun  
 36-45 tahun  
 > 45 tahun
4. Tingkat Pendidikan:  
 SMA  
 Diploma  
 S1  
 S2  
 Lain-lain, sebutkan .....
5. Status:  
 Kawin     Belum Kawin
6. Pekerjaan atau Profesi :  
 PNS  
 Swasta  
 Wirausaha  
 Lainnya, sebutkan.....
7. Apakah pernah menyeter tunai menggunakan *Cahs Deposit Machine* (CDM):  
 Ya     Tidak

## Bagian II

### PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- Berikan tanda (√) pada pernyataan berikut ini, isilah sesuai dengan apa yang dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i rasakan pada kolom yang telah disediakan. Setiap pertanyaan hanya mengharapakan satu jawaban.
- Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan dan akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i. yaitu :
  - STS = Sangat Tidak Setuju
  - TS = Tidak Setuju
  - KS = Kurang Setuju
  - S = Setuju
  - SS = Sangat Setuju

#### A. KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas dengan ketersediaan mesin setoran tunai yang telah disediakan oleh pihak Bank					
2	Saya menilai jasa CDM yang telah disediakan sangat nyaman, aman, dan mudah untuk bertransaksi.					
3	Saya bersedia menggunakan <i>Cash Deposit Machine</i> (CDM) kembali di lain waktu untuk menyetor uang.					
4	Saya bersedia rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan mesin setor tunai (CDM)					
5	Ketidakpuasan saya terhadap layanan CDM yang belum maksimal di sediakan oleh pihak Bank.					

6	Ketidakpuasan saya terhadap jumlah nominal yang diterima hanya Rp. 50.000 dan Rp. 100.000					
---	---	--	--	--	--	--

## B. PEMAHAMAN

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya memahami tata cara transaksi menggunakan mesin setoran tunai serta dapat memberikan contoh kepada orang lain					
2	Saya mampu menguraikan dengan bahasa sendiri cara mengakses informasi pada mesin setor tunai (misal: informasi saldo tabungan, setor tunai dan transaksi lainnya)					
3	Saya mampu menjelaskan mengenai prosuder transaksi menggunakan mesin setor tunai.					
4	Saya dapat menyimpulkan bahwa mesin setoran tunai (CDM) lebih mempermudah nasabah dari pada menggunakan jasa <i>teller</i>					
5	Perbandingan penggunaan CDM lebih cepat dan mudah dari pada menggunakan jasa teller.					
6	Saya mampu menjelaskan kepada orang lain cara menggunakan setoran tunai mesin (CDM) tanpa harus melihat buku panduan penggunaannya.					

**C. AKSESIBILITAS PENGGUNAAN CASH DEPOSIT MACHINE (CDM)**

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Menggunakan CDM lebih aman dalam bertransaksi dari pada harus pergi ke bank yang retan akan kejahatan					
2	Nomor <i>Call Center</i> apabila terjadi gangguan sudah terpasang dengan baik dan terlihat jelas					
3	<i>Cash Deposit Machine</i> (CDM) relatif dekat dengan fasilitas-fasilitas publik sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi setor tunai.					
4	Mudah dijangkau CDM hanya membutuhkan waktu sebentar untuk mencapainya					
5	Setoran tunai mesin (CDM) menyediakan fasilitas AC, CCTV, dll yang di berikan pihak bank sehingga nasabah nyaman dalam bertransaksi.					
6	Praktis dan efesiensi waktu dalam pelayanannya (tidak perlu mengisi formulir / kertas setoran tunai)					

### Lampiran 2 Jawaban Responden.

Respon den	X1						X2					
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6
1	4	4	4	5	5	4	3	2	4	4	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	3	1	2	5	5
6	4	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5
7	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3
9	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5
10	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
12	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
13	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3
14	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5
16	5	4	4	5	5	2	2	3	2	2	4	5
17	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
18	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	3
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
21	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5
23	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4
27	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5
28	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4

Respon den	X1						X2					
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6
29	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5
30	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4
32	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
33	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
34	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
35	4	5	5	5	5	4	3	3	2	2	4	5
36	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4
40	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
41	2	2	1	4	5	2	5	5	4	4	5	4
42	4	4	4	2	1	3	5	4	4	3	3	5
43	4	4	5	3	3	4	3	5	5	4	2	5
44	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	4	5	4	4	2	3	4	1	5	4
49	4	4	4	4	5	4	5	5	3	2	4	4
50	5	4	4	4	5	5	2	2	1	3	4	5
51	4	3	3	5	4	3	4	3	5	4	4	5
52	5	4	4	5	4	1	1	4	5	3	4	4
53	5	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	2
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
55	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	3	3
56	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
57	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	5	4

Respon den	X1						X2					
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6
58	4	4	5	5	5	4	3	3	4	2	4	5
59	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4
60	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3
61	4	4	3	4	5	2	2	3	5	2	4	4
62	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
63	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4
64	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
65	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
68	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
69	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4
70	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
71	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
72	2	4	2	4	5	2	3	4	4	4	5	5
73	2	3	3	4	5	2	4	4	4	3	4	4
74	2	3	2	4	5	2	5	4	4	3	4	4
75	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	5	2
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4
78	2	2	1	3	3	1	3	3	5	2	5	4
79	3	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4
80	2	3	3	3	4	4	2	3	2	1	4	4
81	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3
82	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5
83	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
84	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	4	4	5	4	4	2	2	4	3	3	3

Respon den	X1						X2					
	X1 1	X1 2	X1 3	X1 4	X1 5	X1 6	X2 1	X2 2	X2 3	X2 4	X2 5	X2 6
87	4			5	4	4	3	3	4	3	4	4
88	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4
89	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5
90	4	3	4	5	4	4	2	3	3	3	4	3
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4
92	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
93	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5
94	2	2	1	3	3	1	3	3	5	4	5	5
95	3	3	3	2	4	3	4	4	2	1	4	3
96	2	3	3	3	4	4	4	3	2	1	4	2
97	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3
98	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4

Responden	Y					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
1	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4
9	5	4	4	4	4	3
10	4	3	4	4	3	3
11	5	4	5	5	2	3
12	5	5	5	5	3	4

Responden	Y					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
13	3	4	4	3	2	4
14	5	5	4	5	5	5
15	3	5	5	5	5	4
16	5	4	4	4	3	4
17	5	4	5	4	5	4
18	5	5	5	5	3	3
19	3	4	2	2	1	3
20	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	4	2
22	4	4	4	4	4	3
23	5	4	4	5	3	2
24	5	4	5	5	4	4
25	4	4	4	4	4	5
26	5	4	4	4	5	5
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4
29	3	4	5	4	4	2
30	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4
33	4	5	5	5	3	4
34	5	5	5	5	5	3
35	4	4	4	4	5	4
36	4	5	5	5	2	2
37	4	5	4	4	3	3
38	4	4	4	5	4	4
39	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	4	3	5
41	2	3	2	4	2	2
42	5	5	5	2	4	5

Responden	Y					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
43	5	3	4	5	5	1
44	4	3	4	4	3	3
45	4	4	4	4	4	4
46	5	4	4	4	3	3
47	5	4	5	4	4	5
48	5	5	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	3
50	4	4	4	2	3	4
51	5	5	5	5	3	4
52	5	4	5	5	5	4
53	5	4	4	5	4	5
54	2	4	3	4	4	3
55	4	3	4	4	3	3
56	4	4	4	3	4	4
57	4	4	3	3	1	2
58	4	4	4	4	5	4
59	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	4	3	3
61	5	4	4	3	3	2
62	5	5	5	4	4	4
63	4	4	4	4	3	3
64	5	5	5	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3
66	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	4	4	4
68	4	4	5	4	4	3
69	4	4	4	4	3	3
70	5	5	4	4	3	3
71	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	3

Responden	Y					
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
73	4	4	4	5	3	4
74	4	3	3	3	3	3
75	4	4	4	2	3	2
76	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4
78	4	3	2	4	4	3
79	3	4	3	5	3	2
80	3	2	4	4	4	2
81	4	4	4	3	4	3
82	2	3	2	4	2	2
83	5	5	5	2	4	5
84	5	3	4	5	5	1
85	4	4	4	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4
87	5	4	4	4	3	3
88	5	4	5	4	4	5
89	5	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	3	3
91	4	4	4	2	3	4
92	5	5	5	5	3	3
93	5	4	5	5	5	4
94	4	3	2	4	4	3
95	3	4	3	5	3	2
96	3	2	4	4	4	2
97	4	4	4	3	4	3
98	4	4	5	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4
100	5	5	4	4	3	3

### Lampiran 3 Uji Coba Instrumen

#### A. Uji Validitas

##### 1. Validitas Pemahaman

###### Correlations

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	Total
p1	Pearson Correlation	1	.633**	.631**	.545**	.275**	.469**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.006	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p2	Pearson Correlation	.633**	1	.741**	.493**	.353**	.598**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p3	Pearson Correlation	.631**	.741**	1	.448**	.253**	.713**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.011	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p4	Pearson Correlation	.545**	.493**	.448**	1	.616**	.290**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p5	Pearson Correlation	.275**	.353**	.253**	.616**	1	.228*	.568**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.011	.000		.022	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
p6	Pearson Correlation	.469**	.598**	.713**	.290**	.228*	1	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.022		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.791**	.838**	.851**	.724**	.568**	.756**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

## 2. Validitas Aksesibilitas

### Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	Total
A1	Pearson Correlation	1	.513**	.132	.302**	.187	.053	.584**
	Sig. (2-tailed)		.000	.189	.002	.063	.603	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A2	Pearson Correlation	.513**	1	.356**	.425**	.285**	.202*	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.044	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A3	Pearson Correlation	.132	.356**	1	.566**	.229*	.225*	.688**
	Sig. (2-tailed)	.189	.000		.000	.022	.024	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A4	Pearson Correlation	.302**	.425**	.566**	1	.270**	.197*	.766**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.007	.049	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A5	Pearson Correlation	.187	.285**	.229*	.270**	1	.275**	.555**
	Sig. (2-tailed)	.063	.004	.022	.007		.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
A6	Pearson Correlation	.053	.202*	.225*	.197*	.275**	1	.480**
	Sig. (2-tailed)	.603	.044	.024	.049	.006		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.584**	.714**	.688**	.766**	.555**	.480**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

### 3. Validitas Kepuasan Nasabah

#### Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	Total
K1	Pearson Correlation	1	.467**	.557**	.180	.266**	.308**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.073	.008	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K2	Pearson Correlation	.467**	1	.530**	.123	.033	.409**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.221	.748	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K3	Pearson Correlation	.557**	.530**	1	.273**	.340**	.346**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.006	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K4	Pearson Correlation	.180	.123	.273**	1	.260**	-.065	.452**
	Sig. (2-tailed)	.073	.221	.006		.009	.520	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K5	Pearson Correlation	.266**	.033	.340**	.260**	1	.346**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.008	.748	.001	.009		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K6	Pearson Correlation	.308**	.409**	.346**	-.065	.346**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.520	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	.705**	.634**	.777**	.452**	.618**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

## B. Uji Realibilitas

### 1. Variabel Pemahaman

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	6

### 2. Variabel Aksesibilitas

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	6

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	6

## Lampiran 4 Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.908	2.131		4.650	.000
	pemahaman(x1)	.287	.070	.363	4.083	.000
	aksesibilitas (X2)	.290	.081	.318	3.581	.001

a. Dependent Variable: kepuasan(y)

### 2. Uji Simultan (Uji F)

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	256.463	2	128.231	20.923	.000 <sup>a</sup>
	Residual	594.497	97	6.129		
	Total	850.960	99			

a. Predictors: (Constant), aksesibilitas (X2), pemahaman(x1)

b. Dependent Variable: kepuasan(y)

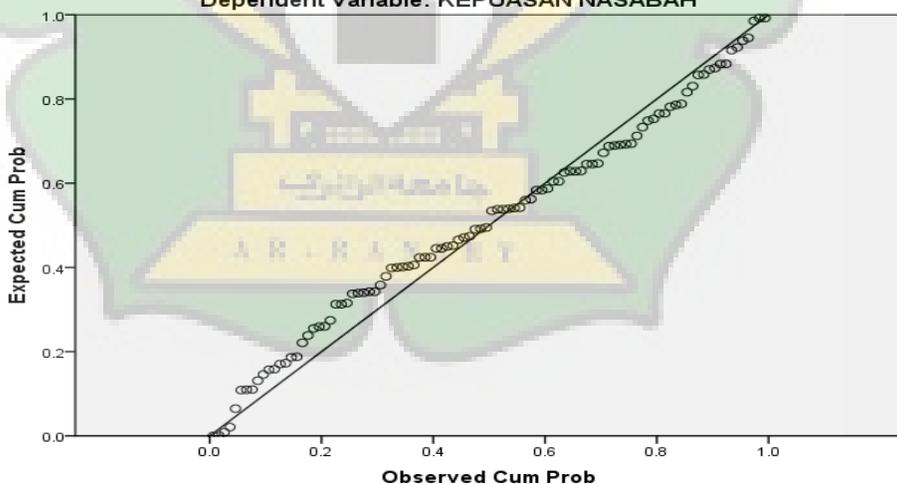
## Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.45051525
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.064
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.909
Asymp. Sig. (2-tailed)		.380

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH



## 2. Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.908	2.131		4.650	.000		
Pemahaman	.287	.070	.363	4.083	.000	.912	1.096
Aksesibilitas	.290	.081	.318	3.581	.001	.912	1.096

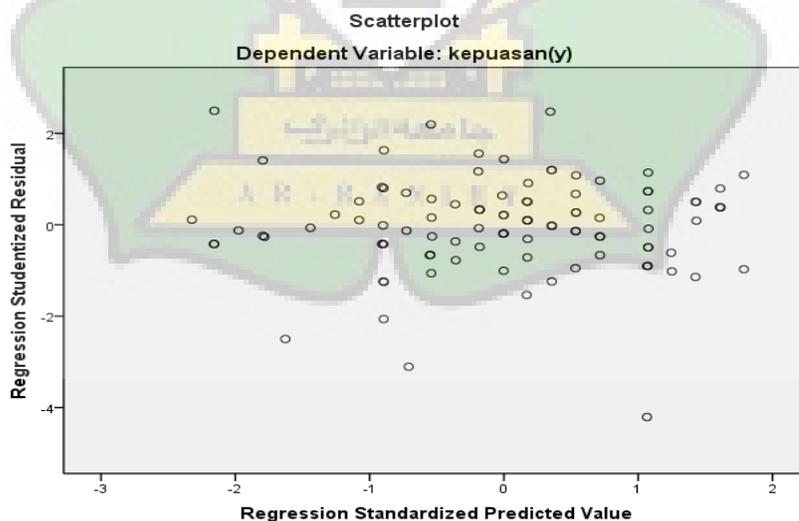
a. Dependent Variable: KEPUASAN

## 3. Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.454	1.463		1.677	.097
PEMAHAMAN	.049	.048	.107	1.017	.312
AKSESIBILITAS	-.080	.056	-.151	-1.441	.153

Sumber: Data primer diolah (2019)



## Lampiran 6 Metode Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.908	2.131		4.650	.000
pemahaman(x1)	.287	.070	.363	4.083	.000
aksesibilitas (X2)	.290	.081	.318	3.581	.001

### 2. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.549 <sup>a</sup>	.301	.287	2.47565

a. Predictors: (Constant), aksesibilitas (X<sub>2</sub>), pemahaman(X<sub>1</sub>)

### Lampiran 7 Persentase Distribusi t (df = 86 –110)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
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	1.66195	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
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36246	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598

### Lampiran 8 Persentase Distribusi t (df = 86 –110)

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilangan (N1)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92



**Lampiran 9 Tabel r untuk df = 91-110**

df = (N-2)	Tingkat signifikan untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikan untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
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
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2416	0.3068

## RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Sri Yuliani  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Tempat/Tanggal Lahir : Banda Aceh/7 Juli 1996  
 Status : Belum Kawin  
 Warga Negara : Indonesia  
 Agama : Islam  
 Alamat : Doi, Ulee Kareng, Banda Aceh.  
 Nomor Telepon : 081262532430  
 Email : Sriyuliani005@gmail.com

Orang Tua/Wali  
 Ayah : Solihin  
 Pekerjaan : Tukang Kayu  
 Ibu : Sarah  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Riwayat Pendidikan  
 TK Dulog Banda Aceh : Berijazah Tahun 2002  
 SDN 56 Banda Aceh : Berijazah Tahun 2008  
 SMPN 6 Banda Aceh : Berijazah Tahun 2011  
 SMAN 8 Banda Aceh : Berijazah Tahun 2014  
 UIN Ar-Raniry Banda Aceh : Berijazah Tahun 2019

Banda Aceh, 23 Juli 2019

Sri Yuliani