

**PENGARUH PENGGUNA ATM DAN *MOBILE BANKING*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Survei Bank BJB Syariah KCP Majalengka)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Oleh :

**MELLY YULISTIANI**

**NIM : 1808203135**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**1443 H / 2022 M**

## ABSTRAK

**Melly Yulistiani, 1808203135, “Pengaruh Pengguna ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Bank BJB Syariah KCP Majalengka)” Skripsi, 2022.**

Saat ini Indonesia sedang mengikuti perkembangan teknologi khususnya pada bidang teknologi informasi. Dari waktu ke waktu teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan pesat. Dengan perkembangannya teknologi yang cepat membuat semua proses produksi, pemasaran, distribusi barang dan jasa menjadi lebih efektif dan efisien. Terutama teknologi di bidang perbankan, dimanfaatkan dalam proses pemasaran, promosi, sampai dengan alat bantu transaksi yang berbasis teknologi. Contohnya seperti ATM dan *mobile banking*. Semakin berkembangnya zaman, maka perbankan syariah pun mengikuti mengalami perkembangan yang sangat baik. Dan untuk saat ini sudah banyak nasabah bank syariah yang menggunakan ATM dan *mobile banking*. Untuk itu semakin banyak pengguna, maka akan semakin berdampak terhadap kepuasan nasabah bank. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data terdiri dari kuesioner dan dokumentasi. Populasi penelitian ini adalah nasabah bank BJB Syariah KCP Majalengka dengan sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji dan uji F.

Hasil penelitian pada uji F menunjukkan bahwa ATM dan Mobile Banking secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka, hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} (4,538) > \text{nilai } F_{tabel} (3,09)$  dan nilai signifikan  $0,000$  ( $\text{Sig.} < 0,05$ ). Pada uji t, dengan menggunakan tabel distribusi normal t dan menggunakan tingkat kesalahan 5% serta derajat kebebasan  $(df) = n - k = 96 - 2 = 94$ , maka diperoleh nilai distribusi tabel t adalah 1,. Dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} \text{ ATM} (2,080) > t_{tabel} (1,66123)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan  $t_{hitung} \text{ Mobile Banking} (3,346) > t_{tabel} (1,66123)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Jadi bisa disimpulkan bahwa ATM dan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Syariah KCP Majalengka dengan kontribusi sebesar (52,2%) dan sisanya (47,8%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**KATA KUNCI :** ATM, *Mobile Banking*.

## ABSTRACT

**Melly Yulistiani, 1808203135, “Influence of ATM and Mobile Banking Users on Customer Satisfaction (Survey of Bank BJB Syariah KCP Majalengka)” Thesis, 2022.**

Currently, Indonesia is following technological developments, especially in the field of information technology. From time to time information technology changes and develops very quickly and rapidly. With the rapid development of technology, all processes of production, marketing, distribution of goods and services become more effective and efficient. Especially technology in the banking sector, is utilized in the process of marketing, promotion, to technology-based transaction aids. Examples such as ATMs and mobile banking. With the development of the times, Islamic banking has also experienced very good developments. And for now, there are many Islamic bank customers who use ATM and mobile banking. For this reason, the more users, the more impact on bank customer satisfaction. So this study aims to determine how much influence ATM and mobile banking have on customer satisfaction at Bank BJB Syariah KCP Majalengka.

The method used in this research is a quantitative method. Sources of data in the form of primary data and secondary data. Data collection techniques consist of questionnaires and documentation. The population of this research is BJB Syariah KCP Majalengka bank customers with 96 respondents as samples used. By using the SPSS version 21 application, the data analysis techniques used are multiple linear regression analysis, coefficient of determination, *t* test and *F* test.

The results of the *F* test show that ATM and Mobile Banking simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BJB Syariah KCP Majalengka, this is evidenced by *F* count (4,538) > *F* table value (3,09) and value significant 0.000 (Sig. < 0.05). In the *t* test, using the *t* normal distribution table and using an error rate of 5% and degrees of freedom (df) =  $n - k = 96 - 2 = 94$ , the value of the *t* table distribution is 1,66123. It can be concluded that *t* arithmetic ATM (2,080) > *t* table (1,66123) then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted and *t* count is Mobile Banking (3,346) > *t* table (1,66123) then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted.

So it can be concluded that ATM and mobile banking have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BJB Syariah KCP Majalengka with a contribution of (52,2%) and the rest (47,8%) is influenced by other variables not examined in this study.

**KEYWORD : ATM, Mobile Banking.**

## نبذة مختصرة

ميلي يوليستياني، ١٨٠٨٢٠٣١٣٥ "تأثير مستخدمي أجهزة الصراف الآلي عبر الجوال على اقتناع العملاء (دراسة استقصائية BJB Syariah Bank KCP Majalengka) أطروحة، ٢٠٢٢.

لقد تابعت اندونيسيا التطورات التكنولوجية و في مجال تكنولوجيا المعلومات خاصة. و تغيرت هذه تكنولوجيا المعلومات و تطورت بسرعة كبيرة وقتنا بعد الأوقات. و مع التطور السريع للتكنولوجيا، اصبح جميع عمليات الإنتاج و التسويق و توزيع السلع و الخدمات أكثر فعالية و كفاءة. لا سيما استخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي بشكل خاص في عملية التسويق و الترويج للمعاملات القائمة على التكنولوجيا. كأجهزة الصراف الآلي و الخدمات المصرفية عبر الجوال. من أجل ذلك، كلما زاد عدد المستخدمين، زاد التأثير على اقتناع عملاء البنك. و لذلك يهدف هذا البحث الى معرفة تحديد مدى تأثير أجهزة الصراف الآلي و الخدمات المصرفية عبر الجوال على اقتناع العملاء في بنك BJB Syariah KCP Majalengka.

و الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي طريقة كمية. و تحتوى مصادر البيانات على البيانات الأساسية و الثانوية و تتكون تقنيات جمع البيانات من استبيانات و توثيق. و معظم هذا البحث عملاء بنك BJB Syariah KCP Majalengka مع ٦٩ مجيبين. باستخدام تطبيق SPSS الإصدار ٢١، و تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي تحليل الانحدار الخطي المتعدد، و معامل التحديد، و الاختبار و اختبار F.

و تظهر نتائج البحث حول اختبار F أنّ أجهزة الصراف الآلي و الخدمات المصرفية عبر الجوال لها تأثير إيجابي و هام في نفس الوقت على اقتناع العملاء في بنك BJB Syariah KCP Majalengka، و يتضح ذلك من خلال حساب  $F(3, 538) < F(3, 09)$  و قيمة كبيرة من  $0.000$  (علامة  $> 0.05$ ). و في اختبار  $t$ ، باستخدام طاوله التوزيع و الطبيعي  $t$  و باستخدام معدل الخطأ  $5\%$  و درجات الحرية  $(df) = k - n = 96 - 2 = 94$ ، و تكون قيمة التوزيع لطولوه  $t$  هي  $1$ ، و يمكن الاستنتاج أنّ حساب أجهزة الصراف الآلي  $(2.080) < t$  طاوله  $(1.66123)$  فتم رفض  $H_0$  و قبول  $t_{Ha}$  حساب الخدمات المصرفية عبر الجوال  $(3.364) < t$  طاوله  $(1.66123)$  فتم رفض  $H_0$  و قبول  $t_{Ha}$ .

اذان يمكن الاستنتاج أنّ أجهزة الصراف الآلي و الخدمات المصرفية عبر الجوال لها تأثير إيجابي و هام على اقتناع العملاء في بنك BJB Syariah KCP Majalengka بمساهمة  $(52.2\%)$  و الباقي  $(47.8\%)$  على تأثير متغيرات الشبكة الدولية غير مستقرة في هذا البحث.

الكلمات الاساسية: أجهزة الصراف الآلي و الخدمات المصرفية عبر الجوال.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENGGUNA ATM DAN *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH (Survei Bank BJB Syariah KCP Majalengka)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Oleh :

**Melly Yulistiani**  
Nim. 1808203135

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. H. Robbani, MM., M.Ag  
NIP. 19620314 198412 1 001

Nur Eka Setiowati, M.Si  
NIP. 19810308 200604 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Eef Saefullah, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

## NOTA DINAS

Kepada Yth.  
Dosen Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
di  
Cirebon

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Melly Yulistiani, NIM : 1808203135 dengan judul "Pengaruh Pengguna ATM dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Bank BJB Syariah KCP Majalengka)". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabaraakatuh*

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. H. Robbani, MM., M.Ag

NIP. 19620314 198412 1 001

Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 19810308 200604 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Ecf Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengguna ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Bank BJB Syariah KCP Majalengka), oleh Melly Yulistiani, NIM : 18080203135, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Hari Kamis, 23 Juni 2022.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Eef Saefullah, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP.19810308 200604 2 001

Penguji I

Penguji II

Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19730526 200501 1 004

Dr. H. Achmad Kholiq, M.Ag

NIP. 19670208 199303 1 003

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Melly Yulistiani

NIM : 1808203135

Fakultas/Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Pengguna ATM dan *Mobile Banking* Terhadap  
Kepuasan Nasabah (Survei Bank BJB Syariah KCP  
Majalengka)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penelitian skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun kesetruhan isinya merupakan karya plagiat, penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 05 Juni 2022

Pembuat pernyataan



Melly yulistiani

Nim. 1808203135



## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Wawan dan Ibu Eha khususnya. Sebagai tanda bakti dan hormat serta rasa terima kasih atas limpahan doa, dukungan, bimbingan serta pengorbanan dan kerja keras Bapak dan Mamah selama ini, sehingga bisa menghantarkan putrimu sampai pada titik ini.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Melly Yulistiani lahir di Majalengka, 19 Desember 1999. Penulis adalah anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan suami istri yaitu Bapak Wawan dan Ibu Eha. Penulis tinggal di Blok Sabtu RT/RW 04/02 Desa Garawangi, Kecamatan Sumberjaya Kabupaten Majalengka Jawa Barat 45455. Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah :

- 2006 – 2012 : TK Tunas Harapan Garawangi, Kec. Sumberjaya Kabupaten Majalengka, Jawa Barat
- 2006 – 2012 : SD Negeri Garawangi 1, Kec. Sumberjaya Kabupaten Majalengka, Jawa Barat
- 2013 – 2015 : MTs Al-Ishlah Garawangi, Kec. Sumberjaya Kabupaten Majalengka, Jawa Barat
- 2016 – 2018 : SMK Negeri 1 Palasah, Kec. Palasah Kabupaten Majalengka, Jawa Barat
- 2018 – 2022 : IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45132

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi “**Pengaruh Pengguna Atm Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Bank Bjb Syariah Kcp Majalengka)**”, dibawah bimbingan Bapak Drs. H. Robbani, MM., M.Ag dan Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si.

## MOTTO HIDUP

*“The possibility of all those possibilities being possible is just another possibility that can possibly happen” – Mark Lee*



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahiim*

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala rahmat dan karunia dan petunjuk-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengguna ATM dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Bank BJB Syariah KCP Majalengka)” ini dapat diselesaikan. Shalawat serafim semoga tetap tercurah kepada junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, dan para sahabatnya yang telah memberikan nikmat iman dan islam sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Cirebon.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibunda tercinta Ibu Eha dan Bapak Wawan, kakak kandung Dede Ferry Gustriawan, kakak ipar Sri Anggraeni, serta adik tercinta Yunita Nur Halimatus Syadiah yang telah banyak memberikan doa, motivasi, dan dukungan serta selalu memberikan semangat tiada henti dengan penuh kesabaran dan keikhlasan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, mengarahkan, membimbing serta memotivasi peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Drs. H. Robbani, MM., M.Ag, selaku pembimbing skripsi 1 yang dengan sabar membimbing, memotivasi dan memberikan saran-saran kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si, selaku pembimbing skripsi 2 yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan semakin baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan ikhlas dalam mengajarkan keilmuan selama penulis menempuh studi.
7. Seluruh pegawai Bank BJB Syariah KCP Majalengka, terima kasih telah bersedia memberikan waktu dan tempat untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini dari awal hingga akhir.
8. Terima kasih untuk Ayu Sulastri serta Dede Nur yang sudah begitu sabar, memberi support dan menjadi tempat keluh kesah.
9. Terima kasih teman-teman Perbankan Syariah 2018, khususnya teman-teman Perbankan Syariah D yang telah berjuang bersama selama perkuliahan dan telah memberikan semangat kepada saya.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
11. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off.*

Semoga bantuan dan dukungan yang bersifat moral maupun material dari berbagai pihak tersebut menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati, peneliti menerima semua kritik dan saran yang bersifat membangun.

Cirebon, 05 Juni 2022

Peneliti,

Melly Yulistiani

NIM. 1808203135



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>نبذة مختصرة</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
1. Identifikasi Masalah .....	5
2. Pembatasan Masalah .....	5
3. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
D. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) .....	8
1. Pengertian <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) .....	8
2. Manfaat <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) .....	9
3. Indikator <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	10

B. <i>Mobile Banking</i> .....	11
1. <i>Pengertian Mobile Banking</i> .....	11
2. <i>Cara Kerja Mobile Banking</i> .....	11
3. <i>Indikator Mobile Banking</i> .....	12
C. <i>Kepuasan Nasabah</i> .....	13
1. <i>Pengertian Kepuasan Nasabah</i> .....	13
2. <i>Strategi Kepuasan Nasabah</i> .....	14
3. <i>Indikator Kepuasan Nasabah</i> .....	14
4. <i>Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah</i> .....	15
D. <i>Penelitian Terdahulu</i> .....	16
E. <i>Kerangka Pemikiran</i> .....	22
F. <i>Hipotesis Penelitian</i> .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
A. <i>Metodologi Penelitian</i> .....	25
1. <i>Tempat Penelitian</i> .....	25
2. <i>Waktu Penelitian</i> .....	25
B. <i>Pendekatan Penelitian</i> .....	25
C. <i>Jenis Penelitian</i> .....	26
D. <i>Sumber Data</i> .....	26
E. <i>Populasi Dan Sampel</i> .....	26
1. <i>Populasi</i> .....	26
2. <i>Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel</i> .....	27
F. <i>Definisi Operasional Variabel</i> .....	28
G. <i>Skala Pengukuran</i> .....	32
H. <i>Teknik Pengumpulan Data</i> .....	33
I. <i>Teknik Analisis Data</i> .....	34
1. <i>Uji Instrumen</i> .....	34
a) <i>Uji Validitas</i> .....	34
b) <i>Uji Realiabilitas</i> .....	34
2. <i>Uji Asumsi Klasik</i> .....	35
a) <i>Uji Normalitas</i> .....	35
b) <i>Uji Multikolinieritas</i> .....	35
c) <i>Uji Heteroskedastisitas</i> .....	36
3. <i>Uji Regresi Linier Berganda</i> .....	36

4.	Uji Hipotesis.....	37
a)	Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi).....	37
b)	Uji F (Simultan).....	37
c)	Uji t (Parsial) .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
A.	Kondisi Tempat Bank BJB Syariah KCP Majalengka.....	39
1.	Profil bank BJB Syariah KCP Majalengka .....	39
2.	Sejarah berdirinya bank BJB Syariah .....	39
3.	Visi dan Misi .....	41
B.	Karakteristik Responden .....	41
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	44
C.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	44
1.	Uji Deskriptif Variabel ATM ( $X_1$ ) .....	45
2.	Uji Deskriptif Variabel <i>Mobile Banking</i> ( $X_2$ ).....	47
3.	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	50
D.	Teknik Analisis Data.....	52
1.	Uji Validitas .....	52
2.	Uji Reliabilitas.....	54
E.	Uji Asumsi Klasik .....	54
1.	Uji Normalitas .....	54
2.	Uji Multikolonieritas .....	56
3.	Uji Heterokedastisitas.....	57
F.	Uji Regresi Linear Berganda .....	58
G.	Uji Hipotesis .....	60
1.	Uji t.....	60
2.	Uji F.....	61
3.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
H.	Pembahasan Penelitian .....	64
1.	Pengaruh ATM ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	64
2.	Pengaruh Mobile Banking ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	65



3. Pengaruh ATM (X <sub>1</sub> ) dan Mobile Banking (X <sub>2</sub> ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	66
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>68</b>
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>74</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert .....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif ATM (X1) .....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Deskriptif Mobile Banking (X2).....	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y).....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas (X1), (X2), (Y).....	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji t .....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji F .....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	63



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas .....	56
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan .....	74
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian .....	75
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	76
Lampiran 4 Kartu Bimbingan .....	77
Lampiran 5 Pernyataan Kuesioner .....	78
Lampiran 6 Tabulasi Data Responden .....	83
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas .....	92
Lampiran 8 Hasil Analisis Data Menggunakan SPSS 21 .....	95
Lampiran 9 R Tabel.....	100
Lampiran 10 F Tabel .....	101
Lampiran 11 T Tabel .....	102
Lampiran 12 Z Tabel .....	103
Lampiran 13 Dokumentasi.....	104



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan ke dalam aksara latin. Misalnya dari aksara Arab ke aksara Latin. Berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor : 0543b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet

س	Sa	S	Es
ش	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أُو	Fathah dan wau	Iu	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *haulā*

### 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	Nama
اَ اِي	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
اِ اِي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
اُ اِي	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu:

a) *Ta marbūṭah* Hidup

*Ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].

b) *Ta marbūṭah* Mati

*Ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka



ta *marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعِمْ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ى ber- *tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharakat kasrah ( - ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (ī). Contoh:

عَلِيٌّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيٌّ : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال(alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang

ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contohnya:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi

secara utuh. Contoh:

*Fī zilāl al-Qur'ān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

*Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafz lā bi khuṣūṣ al-sabab*

### 9. *Lafz al-Jalālah* (الله )

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ : *dīnullāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī raḥmatillāh*

### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

*Syahrū Ramaḍān al-laẓī unẓila fīh al-Qur'ān*