

SKRIPSI

PENGARUH *M-BANKING* DAN FASILITAS ANJUNGAN TUNAI MANDIRI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELENIAL PADA
BANK SYARIAH INDONESIA
KC METRO

Oleh:

MUHAMMAD WASHIL ABDUL GANI
NPM. 2203012024



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
1448 H/ 2026 M

**PENGARUH *M-BANKING* DAN FASILITAS ANJUNGAN TUNAI MANDIRI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELENIAL PADA
BANK SYARIAH INDONESIA
KC METRO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Oleh

**MUHAMMAD WASHIL ABDUL GANI
NPM. 2203012024**

Pembimbing : Dliyaul Haq, M.E.I

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
1448 H/ 2026 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBAR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. KH. Dewantara 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website:www.metro.univ.ac.id. e-mail iain@metrouniv. ac.id.

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Skripsi

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di –

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka
Skripsi penelitian yang disusun oleh :

Nama : **Muhammad Washil Abdul Gani**
NPM : 2203012024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syari'ah
Yang Berjudul : **PENGARUH *M-BANKING* DAN FASILITAS ATM
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELENIAL
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO**

Sudah kami setuju dan dapat diajukan untuk dimunaqosyahkan, demikian
harapan kami dan atas penerimanya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, Juni 2026
Dosen Pembimbing

Dliyaun Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. KH. Dewantara 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website:www.metro.univ.ac.id. e-mail iain@metrouniv. ac.id.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : PENGARUH *M-BANKING* DAN FASILITAS
ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH
MELENIAL PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC METRO
Nama Mahasiswa : Muhammad Washil Abdul Gani
NPM : 2203012024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Jurai Siwo Metro.

Metro, Juni 2026
Dosen Pembimbing

Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19812101 201503 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMBRANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B-1605 / Un-36.3 / D / PP.00.9 / 07 / 2026

Skripsi dengan judul: PENGARUH *M-BANKING* DAN FASILITAS ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELENIAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO, disusun oleh: Muhamad Washil Abdul Gani, NPM. 2203012024, Jurusan: Ekonomi Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat, 26 Juni 2026

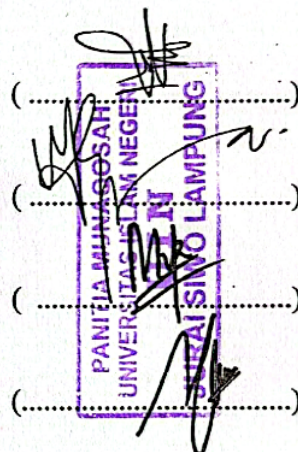
TIM PENGUJI :

Ketua : Ketua Dliyaul Haq, M.E.I

Penguji I : Yuyun Yuniarti, M.Si., M.M

Penguji II : Misfi Laili Rohmi, M.Si

Sekretaris : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H.

NIP. 19670316 199503 1 001

ABSTRAK

PENGARUH *M-BANKING* DAN FASILITAS ANJUNGAN TUNAI MANDIRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MELENIAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO

Oleh :

MUHAMMAD WASHIL ABDUL GANI

Teknologi informasi berbasis sistem khususnya perkembangan internet telah memberikan dampak yang sangat pesat terhadap proses bisnis industri perbankan. Industri perbankan sendiri merupakan sektor industri yang memiliki kegunaan yang sangat besar dalam penggunaan teknologi informasi. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Apakah ada pengaruh *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro ?. 2) Apakah ada pengaruh fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro ?. 3) Apakah ada pengaruh antara *M-Banking* dan fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro ?

Sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptif sedangkan jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah melenial Bank Syari'ah Indonesia KC Metro yang berjumlah 96 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket dan metode dokumentasi.

Hasil penelitian pada variabel (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4.213, dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,661. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 4.213 > 1,661$, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel *M-Banking* berpengaruh signifikan. Kemudian pada variabel (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.447, dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,661. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,447 > 1,661$, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel fasilitas ATM berpengaruh signifikan. Hasil F_{tabel} diperoleh adalah 32.815. Hasil tabel di atas menunjukkan $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($32.815 \geq 2,70$), maka H_1 diterima dan H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa, ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari *M-Banking* (X_1) dan fasilitas ATM (X_2) terhadap kepuasan nasabah melenial (Y) Bank Syari'ah Indonesia KC Metro.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah melenial. Koefisien regresi pada variabel fasilitas ATM secara parsial (individu) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial. Hipotesis ke tiga $H_3 = M-Banking$ (X_1) dan Fasilitas ATM (X_2) terhadap kepuasan

nasabah melenial (Y) di Bank Syari'ah Indonesia KC Metro secara bersama-sama (*simultan*) yang diajukan diterima.

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Muhammad Washil Abdul Gani**

NPM : 2203012024

Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Metro, Juni 2026

Yang menyatakan



Muhammad Washil Abdul Gani

NPM. 2203012024

MOTTO

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكْلَتِهِ ۚ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا ۝

Artinya : "Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalanNya". (QS. Al-isro' : 84)¹

¹ Departem Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (CV. Diponegoro, 2016), h. 44

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orangtuaku, Ayahanda Hi. Tohir Abdul Ghani, S.Ag dan Ibunda Hj. Selly Azhari tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dorongan moril maupun imateril, do'a tulus yang tiada henti-hentinya dan segalanya yang tak mungkin dapat dibalas oleh penulis, yang selalu menjadi pengobar semangat bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini, yang selalu menjadi "GURU" terbaik dalam hidup penulis. Semoga ada surga yang kelak menjadi balasan bagi kasih sayang, cinta dan pengorbanan Ayahanda dan Ibunda. Amin.
2. Adikku (Khairul Atho Abdul Ghani) yang selalu memberiku dukungan dan semangat agar tercapai cita-citaku, serta keluarga besarku yang selalu mendo'akanku dan menantikan keberhasilanku.
3. Teman-teman angkatan 2022 terimakasih atas semua dukungan dan bantuannya.
4. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung.

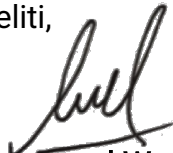
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Metro Lampung guna memperoleh gelar S.E. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons, selaku Rektor UIN Jurai Siwo Metro Lampung
2. Dr. Dri Santoso, M.H, selaku Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. M. Mujib Baidhowi, M.E selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah.
4. Dr. Diana Ambarwati, M.E.Sy, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Dliyaul Haq, M.E.I selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan UIN Jurai Siwo Metro Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Metro Lampung.

Kritik dan saran demi memperbaiki Skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada peneliti juga berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Metro, Juli 2026
Peneliti,



Muhammad Washil Abdul Ghani
NPM. 2203012024

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN ABSTRAK	iii
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINILITAS PENELITIAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Penelitian Relevan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. <i>Grand Theory</i>	11
B. Kepuasan Nasabah Melenial	14
1. Kepuasan	14
2. Pengetian Nasabah Melenial	15
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	17
4. Indikator Kepuasan dalam Perbankan	18
C. <i>M-Banking</i>	20
1. Pengertian <i>M-Banking</i>	20
2. Kelebihan dan Kekurangan Layanan <i>M-Banking</i>	23
3. Indikator <i>M-Banking</i>	25
D. <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	27
1. Pengertian <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	27
2. Faktor-faktor <i>Automatic Teller Machine</i>	28
3. Indikator <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	29
E. Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
1. Kerangka Konseptual.....	30
2. Paradigma.....	31
F. Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	36
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39

D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Instrumen Penelitian	43
F. Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	54
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	54
a. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro	54
b. Visi Misi Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani 55	
c. Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani.....	56
d. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia BSI KC Metro A Yani.....	60
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	63
a. Deskripsi Data Hasil Penyebaran Angket	63
b. Uji Validitas.....	64
c. Uji Reliabilitas.....	65
d. Uji Normalitas.....	66
e. Uji <i>Multikolinieritas</i>	68
f. Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	69
3. Uji Hipotesis Penelitian	70
4. Uji Parsial (Uji t).....	72
5. Uji <i>Sumultan</i> (Uji F).....	75
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
B. Pembahasan	77
1. Pengaruh <i>M-Banking</i> terhadap Kepuasan Kaum Melenial	

pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Metro.....77

2. Pengaruh Fasilitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah
Melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro
83

3. Pengaruh secara bersama-sama antara *M-Banking* dan
Fasilitas ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Melenial
86

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan88

B. Saran89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah pengguna <i>M-Banking</i> dan ATM di Bank Syariah Indonesia KC Metro dari Tahun 2023-2026.....	3
2. Indikator pada variabel Y.....	38
3. Variabel bebas (X_1).....	39
4. Variabel Fasilitas ATM X_2	39
5. Penskoran Item.....	43
6. Kisi-kisi Variabel Kepuasan Nasabah Melenial, <i>M-Banking</i> dan ATM pada Bank Syariah Indonesia KC Metro	44
7. Hasil Uji Validitas.....	64
8. Hasil Uji Reliabilitas.....	66
9. Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	68
10. Hasil Regresi Linier Berganda.....	71
11. Hasil Uji t Hitung (Uji Parsial).....	73
12. Hasil Uji F Hitung (Simultan).....	76
13. Uji Koefisien Korelasi (R^2).....	77
14. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Paradigma Penelitian.....	32
2. Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani.....	56
3. Kurva Normal P-P Plot Hasil Uji Normalitas.....	67
4. Grafik <i>Scatterplot</i> Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era digital saat ini, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan atau entitas tertentu (khususnya industri perbankan). Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi, maka akan memberikan dampak yang luar biasa pada semua aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi berbasis sistem khususnya perkembangan internet telah memberikan dampak yang sangat pesat terhadap proses bisnis industri perbankan. Industri perbankan sendiri merupakan sektor industri yang memiliki kegunaan yang sangat besar dalam penggunaan teknologi informasi.

Karena kemajuan teknologi yang pesat, bank konvensional dan bank syariah membawa inovasi baru dengan memberikan layanan yang cepat dan nyaman dengan bantuan kemajuan teknologi. Layanan yang ditawarkan memungkinkan klien untuk melakukan transaksi kontak dengan bank dengan cara yang cepat, aman dan mudah. Semua kebutuhan klien adalah koneksi internet dan rekening terdaftar di bank atau cabang terdekat.²

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan perangkat

² Dewi, M. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Internet Banking (Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)". *Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Pare Pare*, 2018, 18.

elektronik yang memberikan fasilitas kepada nasabah bank untuk melakukan penarikan uang dan pengecekan saldo rekening tabungan secara mandiri, tanpa memerlukan bantuan dari karyawan bank. ATM ini dilengkapi dengan fasilitas tambahan yang dikenal sebagai kartu ATM, yang berfungsi untuk mengoperasikan mesin ATM. Mesin ATM menyediakan berbagai layanan dan manfaat bagi para nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan beragam transaksi dengan mudah.³

ATM (*Anjungan Tunai Mandiri/Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu teknologi sistem informasi yang digunakan oleh bank. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah *Teknologi Sistem Informasi* (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan. ATM (*Anjungan Tunai Mandiri/Automatic Teller Machine*) merupakan salah satu teknologi yang menerapkan konsep proses data berbasis digital. Device ini mempunyai dua bagian penting yaitu Hardware yang terdiri dari Unit Pemroses dalam hal ini PC, serta *system device interface* yang menghubungkan pemakai/user melalui suatu kartu magnetic, dan *software* yang berfungsi sebagai *interface* yang menghubungkan User dengan sistem dalam kaitan data (informasi).⁴

Sebelumnya para nasabah sudah cukup puas dengan adanya

³ Eviliyanto, "Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta", *Jurnal Edukasi*, Vol 1 No. 1, IKIP PGRI Pontianak, (2014), 51.

⁴ Dini Haryati dan Ayu Feranika, *Sistem Informasi Perbankan*, (Nagari Kota Baru: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 97-99

transaksi menggunakan *Anjungan Tunai Mandiri* (ATM). Namun sekarang kepuasan tersebut cepat menghilang, karena bertransaksi dengan menggunakan ATM tidak jauh beda dengan datang langsung ke bank, bahkan terkadang nasabah harus tetap mengantri untuk menunggu gilirannya tiba. Dilain pihak, tingginya tingkat kriminalitas yang melahirkan kebutuhan masyarakat akan keamanan dan kepraktisan dalam melakukan segala transaksi. Industri perbankan tahu benar memanfaatkan hal itu. Fungsi utama bank sebagai tempat menabung dan sumber kredit pun dikembangkan. Saat ini, dalam bersaing satu sama lain, bank-bank tidak hanya mengandalkan dua fungsi utama tersebut, melainkan berlomba memberikan layanan yang sebanyak mungkin dapat dilibatkan langsung dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa kepuasan konsumen telah diterima dan diakui sebagai ukuran utama penggunaan berkelanjutan dan keberhasilan dalam sistem informasi, *e-commerce* dan *M-Banking*.⁵ Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *M-Banking*. Layanan *M-Banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat handphone.

Berkembangnya perbankan saat ini memberikan dan

⁵ Maria Kumalasanti, "Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Yogyakarta", *Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2*, Desember 2022, 416

menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, dalam layanan *M-Banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Layanan *M-Banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.⁶

BSI (Bank Syariah Indonesia) KC Metro Lampung yang lokasinya terletak di Jalan Ahmad Yani Kota Metro, sudah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah menggunakan dan memaksimalkan penggunaan sarana layanan seperti internet banking, *M-Banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM). Hal tersebut dilakukan oleh pihak BSI (Bank Syariah Indonesia) KC Metro Lampung sebab memanfaatkan perkembangan yang tinggi di waktu ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh warga luas.⁷

Minat nasabah dapat digambarkan berdasarkan data jumlah pengguna *M-Banking* dan fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank Syariah Indonesia KC Metro A Yani pada tahun 2023 sampai 2026.

Tabel 1
Jumlah pengguna *M-Banking* dan ATM di Bank Syariah Indonesia KC Metro dari Tahun 2023-2026

Tahun	Jumlah Pengguna <i>M-Banking</i>	Persentase Pengguna <i>M-Banking</i>	Jumlah Pengguna ATM	Persentase Pengguna ATM
2023	924	15,96%	1.257	18,69%

⁶ Nelson Tampubolon Dkk, *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Ojk, 2022), 5.

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Aman Husada selaku Kepala Cabang Bank Syari'ah Indonesia Cabang Metro pada tanggal 19 Maret 2026

2024	1.973	34,09%	2.177	32,37%
2025	2.891	49,95%	3.291	48,94%
Total	5.788	100%	6.725	100%

Berdasarkan tabel 1 terlihat bahwa jumlah nasabah pengguna *M-Banking* di Bank Syariah Indonesia KC. Metro tiap tahunnya mengalami kenaikan, pada tahun 2024 jumlah nasabah pengguna *M-Banking* mengalami kenaikan dengan persentase pengguna sebesar 34,09% dan pada tahun 2025 jumlah nasabah pengguna *M-Banking* mengalami kenaikan dengan persentase pengguna sebesar 49,95%.

Jumlah nasabah pengguna ATM di Bank Syariah Indonesia KC. Metro tiap tahunnya mengalami kenaikan, pada tahun 2024 mengalami kenaikan dengan persentase pengguna sebesar 32,37%. Pada tahun 2025 jumlah nasabah pengguna ATM mengalami kenaikan dengan persentase pengguna sebesar 48,94%. Pengguna ATM dari tahun ke tahun lebih banyak dibandingkan pengguna *M-Banking*. Hal tersebut dikarenakan nasabah lebih membutuhkan uang tunai untuk kebutuhan sehari-hari. Sedangkan penggunaan *M-Banking* hanya diperuntukkan sebagai alternatif pembayaran non tunai.

Layanan *M-Banking* diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Anisa selaku mahasiswa pengguna layanan *M-Banking* mengatakan bahwa layanan *M-Banking* sangat mempermudah dirinya dalam melakukan transaksi, akan tetapi ia mengaku bahwa kualitas layanan *M-Banking*

masih rendah karena layanan tersebut kadang eror, bahkan juga sampai tidak bisa diakses.⁸

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Wahyuni adanya layanan *M-Banking* sangat mempermudah dan menghemat waktu dalam bertransaksi walaupun terkadang ada sedikit kendala dalam bertransaksi.⁹ Hal serupa juga disampaikan oleh Hamdani bahwa *M-Banking* sangat membantu bagi saya yang berprofesi sebagai pedagang, walaupun kadang memang terjadi eror pada *mobile banking*.¹⁰

Keterangan Amiludin dengan adanya *M-Banking* dan ATM sangat mempermudah bertransaksi, akan tetapi jika untuk ATM di daerah kami belum ada mesih ATM, kalau mau menggunakan ATM kami harus ke Kota.¹¹ Sama hal nya yang disampaikan Rohmad bahwa ditempat saya belum ada mesin ATM dan saya lebih sering menggunakan *M-Banking* dalam bertransaksi walaupun terkadang ada kendala.¹²

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dicermati lebih lanjut mengenai pengaruh layanan ATM dan *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan yang dapat dioperasikan

⁸ Hasil wawancara dengan Anisa selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Metro Lampung pada tanggal 12 November 2025

⁹ Hasil wawancara dengan Wahyuni selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Metro Lampung pada tanggal 12 November 2025

¹⁰ Hasil wawancara dengan Hamdani selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Metro Lampung pada tanggal 12 November 2025

¹¹ Hasil wawancara dengan Amiludin selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Metro Lampung pada tanggal 12 November 2025

¹² Hasil wawancara dengan Rohmad selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Metro Lampung pada tanggal 12 November 2025

secara mandiri tersebut. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *M-Banking* dan Fasilitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah Melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro”.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang peneliti ajukan ini dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Layanan *M-Banking* dalam operasionalnya sering lambat dan bahkan terkadang error
2. Layanan ATM Bank Syariah Indonesia masih sedikit tidak sebanyak BANK Konvensional
3. Layanan kantor Bank Syariah Indonesia juga masih kurang banyak terutama untuk di daerah-daerah belum ada

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan meluasnya permasalahan yang akan diteliti, maka perlu ditentukan suatu batasan-batasan atau ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Subjek penelitian *M-Banking* dan fasilitas ATM
2. Objek penelitian kepuasan
3. Lokasi penelitian Bank Syariah Indonesia KC Metro
4. Waktu penelitian tahun 2025

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasinya masalah di atas maka rumusan masalah yang peneliti kemukakan adalah:

1. Apakah ada pengaruh *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro ?
2. Apakah ada pengaruh fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro ?
3. Apakah ada pengaruh antara *M-Banking* dan fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro ?

E. Tujuan

Berdasarkan pertayaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara *M-Banking* dan fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dalam bidang manajemen E-Bisnis.

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau informasi tambahan bagi para akademisi dan dapat dijadikan sebagai bahan perbendaharaan kepustakaan.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak pengambil kebijakan dalam Perbankan, terutama terkait dengan *M-Banking* dan fasilitas ATM terhadap kepuasan kaum melenial pada Bank Syariah Indonesia.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti yang ingin mengembangkan penelitian dengan topik yang sama dengan penelitian ini. Sehingga dapat lebih bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

G. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang akan peneliti lakukan adalah membahas mengenai *M-Banking*, fasilitas ATM dan kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro. Di bawah ini akan disajikan beberapa kutipan hasil penelitian yang telah lalu yang terkait diantaranya penelitian yang dilakukan oleh :

1. Zazat Rahmad Ramadhan judul penelitian “Pengaruh Internet Banking, M-Banking, dan ATM terhadap Minat dan Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri”. Berdasarkan hasil penelitian Variabel Internet Banking, M-Banking, dan ATM berpengaruh terhadap minat dan

kepuasan mahasiswa UIN Raden Intan Lampung menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri baik secara parsial maupun simultan.¹³

2. Desi Ratnasari dengan judul penelitian “Pengaruh Layanan ATM dan *M-Banking* terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat TBK, Sub Branch Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi layanan ATM (X1) 0,014, < 0,05, maka H_0 ditolak, disimpulkan terdapat pengaruh signifikan secara parsial layanan ATM terhadap loyalitas nasabah. Nilai signifikansi layanan *M-Banking* (X2) 0,000, < 0,05, maka H_0 ditolak, disimpulkan terdapat pengaruh signifikan secara parsial layanan *M-Banking* terhadap loyalitas nasabah. Nilai signifikansi layanan ATM (X1) sebesar 0,000 < α , maka H_0 ditolak, disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara layanan ATM dengan loyalitas nasabah. Nilai signifikansi layanan *M-Banking* (X2) sebesar 0,000 < α , maka H_0 ditolak, disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara layanan *M-Banking* dengan loyalitas nasabah. Nilai variabel layanan ATM (X1) 0,420 dan layanan *M-Banking* (X2) 0,544, disimpulkan bahwa variabel layanan *M-Banking* (X2) dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.¹⁴
3. Ulfa Lutfiani judul penelitian, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap

¹³ Zazat Rahmad Ramadhan, “Pengaruh Internet Banking, M-Banking, dan ATM Terhadap Minat dan Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri, Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2021

¹⁴ Desi Ratnasari, “Pengaruh Layanan ATM DAN M-Banking terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BANK Muamalat TBK, Sub Branch Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”. Tesis Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana Iain Parepare, 2021

Layanan *Mobile Banking*: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan perbankan seluler memiliki dampak pada kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Terbukti dari hasil uji koefisien korelasi atau uji r melalui tabel ringkasan model, nilai r yang diperoleh adalah 0,853, dengan nilai korelasi sebesar 72,8% yang menunjukkan pengaruh variabel layanan *M-Banking* (Y) terhadap kepuasan pelanggan (X), dan 27,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa layanan perbankan seluler memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan BSI.¹⁵

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, persamaan peneliti ini dengan penelitian-penelitian di atas sama-sama membahas tentang Bank Syariah. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, pada penelitian Zazat Rahmad Ramadhan membahas empat variabel, sedangkan pada peneliti yang akan penelitian lakukan membahas 3 variabel. Selanjutnya pada penelitian. Kemudian pada penelitian Desi Ratnasari sama-sama membahas tentang ATM dan *M-Banking* sedangkan yang membedakan pada variabel Y dan tempat penelitian. Kemudian pada penelitian Ulfa Lutfiani hanya membahas dua variabel, sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan membahas tiga variabel yaitu

¹⁵ Ulfa Lutfiani, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung”, Universitas Muhammadiyah Lampung, 2024

terdapat variabel fasilitas ATM.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Teori TAM (*Technology Acceptance Model*)

TAM adalah model sistem informasi yang dikembangkan untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan sistem informasi. TAM merupakan pengembangan dari TRA (*Theory of reasoned action*) yang diadopsi secara luas, sebuah model perilaku umum yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein tahun 1975. TAM atau model penerimaan teknologi menurut Jogiyanto adalah salah satu teori

tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi.

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah salah satu model yang populer dalam membantu membentuk bagaimana seseorang dapat menerima dan memanfaatkan teknologi baru. Model ini berfokus pada faktor-faktor yang menentukan tujuan perilaku untuk menggunakan teknologi baru dari perspektif penggunanya. TAM terdiri dari komponen-komponen inti dari motivasi pengguna, yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan, kegunaan yang dirasakan, dan sikap pengguna terhadap teknologi.¹⁶

Dari beberapa komponen tersebut, persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dianggap sebagai faktor penentu utama yang secara langsung atau tidak langsung menjelaskan tujuan pengguna untuk menggunakan (menerima) teknologi baru. Faktor yang mempengaruhi pemakaian sistem teknologi dengan model TAM ada dua, yaitu¹⁷ :

1) *Perceived usefulness* (Persepsi kegunaan)

Perceived usefulness atau juga disebut persepsi kegunaan

¹⁶ Mulugeta Hayelom Kalayou, dkk, "The Applicability of the Modified Technology Acceptance Model (TAM) On The Sustainable Adoption of EHealth System in Resource-Limited Settings," *Journal of Multidisciplinary Healthcare* 13 (2020): 1827–1837, <https://doi.org/http://doi.org/10.2147/JMDH.S284973>.

¹⁷ Bayu Erdani Indah Hartani Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)*, (Bojong: Penerbit NEM, 2021), <https://www.google.co.id/books>

didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja seseorang. Persepsi kegunaan dapat menumbuhkan keyakinan seseorang yang sudah memanfaatkan sistem teknologi. Bila pengguna tersebut percaya bahwa teknologi dapat berfungsi atau berguna, maka pengguna akan seterusnya menggunakan sesuai dengan fungsi kinerja teknologi tersebut.

2) *Perceived Ease of Use* (Persepsi kemudahan penggunaan)

Dalam persepsi ini kata “*ease*” memiliki arti tidak adanya kesulitan atau usaha yang besar. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu teknologi tidak memberikan kesulitan saat digunakan, mudah dipahami serta mudah dipelajari dalam mengaplikasikannya. Jika sistem teknologi diterapkan dalam industri perbankan, maka hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut akan merasakan kemudahan penggunaan tanpa memerlukan banyak usaha atau merasa kesulitan.

Theory of Planned Behavior (TPB) atau teori perilaku terencana merupakan kelanjutan dari *theory of reasoned action* (TRA) yang sudah pernah diteliti oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1975, kemudian dikembangkan sampai pada tahun 1980. TRA memiliki keterbatasan ketidamampuan dalam menangani kontrol perilaku individu. Karena banyaknya tingkah laku yang tidak sepenuhnya berada di bawah kendali total individu, oleh sebab itu Ajzen

menambahkan satu konsep (*perceived behavioral control*). Adanya penambahan konsep tersebut, maka Ajzen mengubah *theory of reasoned action* (TRA) menjadi *theory of planned behavior* (TPB) atau teori perilaku terencana adalah niat individu untuk melakukan sesuatu yang diberikan oleh tingkah laku.¹⁸

TPB menyatakan bahwa perilaku manusia didorong oleh niat, yang dipengaruhi oleh tiga faktor:

- a. Sikap (*Attitude towards behavior*): Evaluasi positif atau negatif terhadap penggunaan ATM/*Mobile Banking*.
- b. Norma Subjektif (*Subjective Norm*): Pengaruh sosial dari orang sekitar untuk menggunakan teknologi.
- c. Kontrol Perilaku yang Dirasakan (*Perceived Behavioral Control*): Persepsi nasabah mengenai kemudahan atau kesulitan dalam mengakses fasilitas perbankan.¹⁹

Model ini merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Tujuan model TAM adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan sistem informasi. Model ini diharapkan bisa menggambarkan bahwa penggunaan sistem informasi akan dipengaruhi oleh variabel kemanfaatan dan variabel kemudahan pemakaian. Dimana variabel-variabel ini memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang telah

¹⁸ Asmawiyah, *Meningkatkan Kinerja Usaha dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Penerbit NEM, 2021), 26

¹⁹ *Ibid*, 26.

teruji secara empiris oleh penelitian-penelitian berikutnya.

B. Kepuasan

1. Kepuasan

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai apabila persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk yang diharapkan.²⁰ Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.²¹

Sedangkan menurut Brown, kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati akan mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain secara mulut ke mulut.²²

²⁰ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 197.

²¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 193.

²² Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 78.

Definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan nasabah merupakan keadaan dimana seorang pelanggan/nasabah merasa puas atas porduk/jasa bank, karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan.

2. Pengetian Nasabah Melenial

Untuk mengetahui siapakah nasabah milenial, diperlukan kajian literatur dari berbagai sumber yang merupakan pendapat beberapa peneliti berdasarkan rentang tahun kelahiran. Istilah milenial pertama kali dicetuskan oleh William Strauss dan Neil dalam. Mereka menciptakan istilah ini tahun 1987, yaitu pada saat anak-anak yang lahir pada tahun 1982 masuk pra-sekolah. Saat itu media mulai menyebut sebagai kelompok yang terhubung ke milenium baru di saat lulus SMA di tahun 2000. Generasi milenial adalah mereka yang lahir dalam rentang tahun 1983 sampai dengan 2001. Jika didasarkan pada Generation Theory yang dicetuskan oleh Karl Mannheim pada tahun 1923, nasabah milenial adalah generasi yang lahir pada rasio tahun 1980 sampai dengan 2000. Nasabah milenial juga disebut sebagai generasi Y. Istilah ini mulai dikenal dan dipakai pada editorial koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993.²³

Pada umumnya, kaum milenial adalah keturunan Baby

²³ Mohammad Arif, *Generasi Millenial dalam Internalisasi Karakter Nusantara*, (Kediri: IAIN Kediri Press, 2021), 12-13

Boomers dan generasi Y. Nasabah milenial juga disebut dengan *echo boomers*, keunikan generasi ini dibandingkan generasi sebelumnya adalah dalam penggunaan teknologi, tak dapat dipungkiri hal tersebut telah banyak mempengaruhi pola pikir dan perilaku milenial. Perubahan milenial diawali dari akomodasi perubahan teknologi digital. Membuat generasi *Baby Boomers* dan generasi Y menjadi kewalahan. Hal itu terjadi karena pergeseran perilaku dan juga pola asuh generasi yang berbeda dengan generasi sebelumnya.²⁴

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli dari berbagai negara dan profesi, penentuan siapa nasabah milenial dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah milenial adalah mereka yang dilahirkan antara tahun 1980 sampai dengan 2000. Selanjutnya konsep nasabah generasi milenial Indonesia adalah Penduduk Indonesia yang lahir antara tahun 1980-2000 dijadikan acuan untuk pengolahan data dalam pembahasan selanjutnya.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupioyadi dalam Febriana menyebutkan bahwa terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas Produk

Nasabah akan cenderung menghargai produk yang berkualitas

²⁴ *Ibid*, 2

tinggi dan akan merasa puas apabila kualitas produk tersebut bagus sehingga ekspektasi akan produk tersebut tercapai. Nasabah akan merasa puas jika hasil produk yang di evaluasi oleh perusahaan memiliki kualitas yang baik.

b. Kualitas Pelayanan

Nasabah merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik atau pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Ketika nasabah puas dengan layanan perbankan tersebut, kemungkinan besar pelanggan tersebut akan kembali lagi dan membeli produk yang sama ataupun produk yang lainnya.

c. Faktor Emosional

Contoh nilai emosional yang mendasari kepuasan pelanggan antara lain rasa bangga, percaya diri, dan simbol kesuksesan menjadi bagian dari sekelompok orang penting. Nasabah atau pelanggan akan memperoleh suatu kebanggaan dan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya dengan produk bermerek tertentu yang mempunyai kepuasan lebih tinggi.

d. Biaya

Pelanggan akan semakin puas apabila dalam menggunakan jasa atau produk tidak memerlukan biaya tambahan, kemudian nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.²⁵

²⁵ Febriana, N. I. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. An-Nisbah",

Secara garis besar motivasi seseorang (nasabah) dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut. Selain itu seseorang (nasabah) juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya sebagai berikut:

- a. Produk layanan yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.
- b. Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- c. Promosi usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.
- d. Lokasi merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen atau nasabah.
- e. Pelayanan dan fasilitas dalam memberi layanan kepada nasabah yaitu pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat.
- f. Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.²⁶

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba

Jurnal Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2016, 3 (1), <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1>. 118.

²⁶ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 210.

produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang tinggi.

4. Indikator Kepuasan dalam Perbankan

Salah satu tujuan utama perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan, seperti pada perusahaan jasa yaitu bank. Agus dan Rokhmat berpendapat bahwa, kepuasan pelanggan/nasabah adalah hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan kepada calon nasabah, dengan demikian dapat menaikkan reputasi pemberi jasa atau pihak perbankan.²⁷

Dalam hal ini terdapat beberapa indikator-indikator kepuasan pelanggan/nasabah yaitu:

- a. Kesesuaian harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja produk dengan yang diharapkan oleh nasabah dengan yang dirasakan nasabah.
- b. Minat berkunjung kembali, yaitu kesediaan pelanggan/nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.
- c. Kesediaan merekomendasikan, yaitu kesediaan pelanggan/nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah

²⁷ Agus Eko Sujianto dan Rokhmat Subagiyo, *Membangun Loyalitas Nasabah*, (Yogyakarta: Lentera Kreasindo, 2014), 33.

dirasakannya kepada teman atau keluarga.²⁸

Adapun indikator kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Mutu produk merupakan faktor kepuasan pelanggan yang pertama, mutu produk adalah dimensi keseluruhan yang terdiri dari beberapa elemen antara lain: *performance, durability, feature, reliability, conformance* dan *design*

b. Kualitas Layanan

Service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.

c. Harga

Harga merupakan konsep penting dalam hal kepuasan nasabah, untuk pelanggan yang sensitif. Harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga menjadi tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

d. Kemudahan

Pelanggan/nasabah akan semakin puas apabila merasa mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Dalam hal ini tentu saja bertujuan untuk menjadikan nasabah yang loyal. Jika nasabah merasa semakin puas dengan produk yang digunakan maka mereka akan menceritakan atau

²⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 192.

merekomendasikan dengan pihak lain, semakin tinggi kesadaran terhadap pengelolaan kepuasan nasabah maka keputusan konsumen untuk menentukan produk yang akan digunakan atau yang akan dikonsumsi didasarkan oleh persepsi nasabah.²⁹

Berdasarkan pemaparan di atas maka yang dimaksud dengan kepuasan dalam perbankan adalah adanya rasa senang pada nasabah, atas produk dan jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Rasa senang tersebut seperti, pelayanan yang diberikan baik, cepat, tempat bersih, karyawan ramah dan rapi, serta kualitas produk dan jasa yang diberikan bagus. Kualitas yang bagus akan menimbulkan rasa puas pada pelanggan/nasabah. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan seperti pelayanan kurang baik, tidak cepat, karyawan tidak ramah, tempat kotor, serta kualitas produk yang diberikan kurang bagus, maka akan menimbulkan rasa kecewa atau ketidakpuasan pada pelanggan atau nasabah.

C. *M-Banking*

1. Pengertian *M-Banking*

Persaingan bisnis, semakin mempermudah mendapatkan informasi dengan menggunakan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk mendapat informasi yang

²⁹ Arinda Utami Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Ekonomi Syariah", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)* Vol. 2, No. 2. STEBIS IGM Palembang. 2022. 129

dibutuhkan. Hal ini memberikan pengaruh terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat termasuk kegiatan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah perbankan. Perkembangan teknologi ini dilakukan perbankan dengan tujuan agar organisasinya berjalan dengan baik dan meningkatkan prestasi kerjanya. Hal ini diwujudkan dalam pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk mobile banking.

Menurut OJK, *M-Banking* yang sering disingkat *M-Banking* adalah transaksi perbankan yang dilakukan dengan menggunakan telepon genggam, baik melalui penggunaan aplikasi *M-Banking* maupun aplikasi bawaan operator seluler. *M-Banking* merupakan layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank untuk menunjang kelancaran dan kenyamanan operasional terkait perbankan.³⁰

M-Banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time. *M-Banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *M-Banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah

³⁰ Syamsul Hadi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", *Jurnal pendidikan, Universitas Islam Indonesia, Maret 2014*, 55

melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler.³¹

Menurut Hutabarat *M-Banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash.³² Pengertian *M-Banking* menurut Budi Agus Riswandi adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. *M-Banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone.³³

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwasannya *M-Banking* adalah sebuah layanan yang disediakan oleh suatu bank untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi secara online. Seperti namanya, layanan ini dapat diakses secara mobile atau dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui smartphone. Dalam layanan mobile banking, nasabah dapat menggunakan berbagai fitur transaksi yang disediakan, mulai dari transfer hingga membayar tagihan. Dengan adanya mobile banking,

³¹ Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Susliyanti, "Pengaruh Pelayanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Di Yogyakarta", *Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2*, Desember 2022, 418

³² Ronald M Hutabarat, "*M-Banking* Security Based WAP", diakses pada tanggal 25 April 2024, dari <http://anakkebo.wordpress.com>, 2010.

³³ Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2022), 83

nasabah menjadi lebih mudah untuk bertransaksi tanpa perlu uang cash.

Penggunaan *M-Banking* tidak akan efektif dan tidak dapat berjalan jika tidak ada handphone maupun akses internet. Aplikasi *M-Banking* tersedia bagi setiap orang yang memiliki telepon genggam dan dapat digunakan untuk memudahkan bertransaksi kapan saja dan di mana saja. Hal ini dimaksudkan agar kemudahan pelayanan bank dapat memberikan tingkat kepuasan yang memadai bagi nasabah terhadap berbagai layanan yang diberikan.

2. Kelebihan dan Kekurangan Layanan *M-Banking*

Adapun berikut beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan digital banking oleh nasabah, yakni:

Penggunaan teknologi informasi di dalam sistem bank bertujuan untuk lebih menarik nasabah serta mempertahankan nasabah agar terus menggunakan layanan atau jasa yang diberikan pihak bank. Teknologi informasi juga memberikan keuntungan lain bagi bank karena dalam proses perbankan sendiri segala sesuatunya menjadi lebih praktis, termanajemen, efektif dan efisien.

Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah bertransaksi dari kantor cabang dari bank yang sama (atau secara terbatas dari bank berbeda) yang berada dimana saja. Ada beberapa persyaratan dari *M-Banking* yaitu aplikasi mudah

digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, aman dan dapat diandalkan (*reliable*). Keunggulan *M-Banking* telah mengalami berbagai macam terapan teknologi canggih, perbaikan-perbaikan yang berarti, sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaannya. Selain memiliki kelebihan, layanan ini juga mempunyai kelemahan yang justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang ketika orang lain, dalam hal ini pihak ketiga, mengetahui nomor PIN pengguna mobile banking. Kondisi ini akan berdampak tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah.³⁴

Kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual.

Kemudahan penggunaan *M-Banking* memiliki makna bahwa layanan *M-Banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan mobile banking. Penerimaan penggunaan sebuah sistem juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Hal ini merupakan reaksi

³⁴ Dedeh Sri Sudaryanti, Nana Sahroni, dan Ane Kurniawati, "Analisa Pengaruh *M-Banking* Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia", *Jurnal Ekonomi Manajemen* Volume 4 Nomor 2 2018, 97

psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem. Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukansikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi.³⁵

Beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi termasuk *M-Banking* yaitu mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan mobile banking.

3. Indikator *M-Banking*

M-Banking merupakan fasilitas yang di sediakan perbankan yang memiliki fungsi untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam berbagai aktivitas transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor, transaksi menggunakan fasilitas *M-Banking* membuat kanal tanpa batas terhadap pelayanan yang dibutuhkan antara nasabah dengan pihak bank. Keunggulan yang dimiliki oleh fasilitas m-banking yakni nasabah bisa melakukan aktifitas transaksi dimana pun dan kapan pun tanpa dibatasi oleh waktu

³⁵ *Ibid.*, 98

pelayanan jam operasional bank. Indikator Layanan *M-Banking* Menurut indikator layanan electronic banking adalah sebagai berikut:

- a. Efisiensi (*efficiency*), yaitu memampukan bank untuk membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah.
- b. Pemenuhan janji (*fulfillment*), yaitu kesediaan bank untuk memenuhi pengiriman pesan dan informasi yang dijanjikan pada nasabah.
- c. Kesediaan sistem beroperasi (*system availability*), yaitu kemampuan bank membuat fungsi teknis yang benar pada situs bank.
- d. Privasi (*privacy*), yaitu tingkat kemampuan bank memberikan kepercayaan kepada nasabah agar merasa aman, bebas dari resiko dan keragu-raguan.
- e. Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*), yaitu kemampuan bank atau karyawan memberikan pelayanan yang dapat menimbulkan kepercayaan nasabah kepada bank.
- f. Tampilan situs (*site aesthetic*), yaitu kemampuan bank membuat situs yang memiliki penampilan atau keindahan yang muncul pada web site.³⁶

M-Banking atau biasanya disebut dengan m-Banking adalah suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk

³⁶ Ulfa Lutfiani, dkk, "Pengaruh Penggunaan *M-Banking* Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model", *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* Vol. 09, No. 02, Oktober 2024 E-ISSN: 2745-7621/P-ISSN: 2528-0244 <https://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/jespb>, 463

mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan di perbankan yang berkaitan dengan transaksi non tunai. Indikator penggunaan *M-Banking* yaitu sebagai berikut:

- a. Aplikasi mudah digunakan
- b. Layanan dapat dijangkau dari mana saja
- c. Murah
- d. Aman
- e. Dapat diandalkan (*reliable*).³⁷

Berdasarkan kutipan-kutipan di atas dapat dipahami bahwa indikator mobile banking umumnya mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi oleh nasabah, yang meliputi kemudahan penggunaan, aksesibilitas, kecepatan transaksi, keamanan data dan keandalan fitur. Indikator ini bertujuan menilai efektivitas aplikasi dalam memfasilitasi transaksi finansial secara mandiri.

D. Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM)

1. Pengertian Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM)

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sistem pelayanan jasa bank secara elektronik dimana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan seperti menarik atau mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro atau rekening

³⁷ Badaruddin dan Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan *M-Banking* (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)", *Jurnal Margin Vol. 1 No. 1 Tahun 2021*, 4

tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank, baik di dalam maupun di luar jam kerja. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenal diri (*personal identification card*).³⁸

ATM adalah merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani berbagai jenis transaksi perbankan.³⁹

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa nasabah harus datang langsung ke kantor cabang. Layanan ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan untuk nasabah. Berbagai jenis transaksi dapat nasabah lakukan melalui ATM, contohnya melakukan transaksi non keuangan seperti mengecek informasi jumlah saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran. ATM juga bisa digunakan transaksi keuangan seperti penarikan uang tunai, transfer antar bank, pembayaran tagihan telepon dan listrik, pembelian tiket perjalanan, dan juga

³⁸ Julius R. Latumaerissa, 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 284

³⁹ Ismail, *Manajemen Perbankan : dari Teori Menuju Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2019), 174

pembayaran uang kuliah.

2. Faktor-faktor Fasilitas *Automatic Teller Machine*

Ada beberapa faktor yang berkaitan dengan *Automatic Teller Machine* yaitu⁴⁰ :

- a. *Perceived eased of used* (Persepsi kemudahan penggunaan)
Kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang yakin bahwa dengan menggunakan layanan ATM tersebut akan memudahkan pekerjaannya, maka ia akan menggunakan layanan ATM tersebut.
- b. *Trust* (Kepercayaan) Kepercayaan merupakan komponen yang sangat penting dalam menciptakan hubungan dengan para nasabah. Untuk itu maka bank penyedia layanan ATM sudah seharusnya selalu menjaga kepercayaan (trust) yang telah diberikan oleh nasabah bank.
- c. *Perceived risk* (Persepsi risiko) Melalui layanan ATM, risiko yang dipersepsi oleh nasabah adalah risiko kehilangan data, risiko pencurian, risiko biaya besar dan risiko penipuan. Untuk meminimalkan risiko yang kemungkinan terjadi, maka penggunaan kartu ATM yang diterbitkan di Indonesia saat ini telah menggunakan chip dan PIN empat digit.

⁴⁰ Delima Sari Lubis, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)", *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 3 (1) IAIN Padangsidimpuan, 2017 DOI: [10.24952/tijarah.v3i1.666](https://doi.org/10.24952/tijarah.v3i1.666) 40

3. Indikator Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM)

Beberapa indikator *Automatic Teller Machine* antara lain sebagai berikut :

- a. *Tangible* (bentuk fisik), yaitu bukti bentuk fisik pada ATM seperti kebersihan ruangan dan kenyamanan saat memasuki ruangan ATM.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menyajikan jasa secara akurat serta meyakinkan nasabah terhadap ATM seperti koneksi jaringan pengoperasian ATM. internet, ketersediaan uang maupun
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu respon nasabah dalam menanggapi layanan ATM yang disediakan seperti fitur – fitur / jenis transaksi yang ada di ATM dapat memudahkan transaksi dan sebagainya.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu keamanan ATM seperti memberikan pencahayaan / penerangan di ruang ATM, penjagaan seperti CCTV yang selalu aktif, aman dari bahaya, resiko, keraguan dan lain sebagainya.⁴¹

Lubis mengatakan fasilitas ATM yang disediakan Bank merupakan upaya untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya.

Adapun indikator dari ATM antara lain sebagai berikut:

- a. *Perceived Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

⁴¹ Nurul Hikmah, 2010, "Gambaran Layanan ATM (Automatic Teller Machine) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK, Unit Veteran Banjarmasin", 6

Kemudahan penggunaan diukur dengan indikator mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.

b. *Trust* (Kepercayaan)

Bank sebagai penyedia layanan jasa ATM sudah seharusnya selalu menjaga kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah bank.

c. Fasilitas

Pada perusahaan jasa, fasilitas yang disediakan berupa sarana atau alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.⁴²

E. Kerangka Konseptual Penelitian

1. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual “merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting”.⁴³ Dengan demikian dapat dipahami bahwa kerangka konseptual adalah suatu yang menyatakan adanya konsep dasar yang mendukung adanya dua variabel atau lebih.

Penelitian ini membahas tiga variabel yaitu membatasi faktor yang telah diuraikan dalam kerangka pikir ketiga variabel tersebut adalah *M-Banking* variabel bebas (variabel X_1), *Automatic Teller Machine* (ATM) (variabel X_2) dan kepuasan kaum milenial

⁴² Delima Sari Lubis, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi...”, 36-55.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 60.

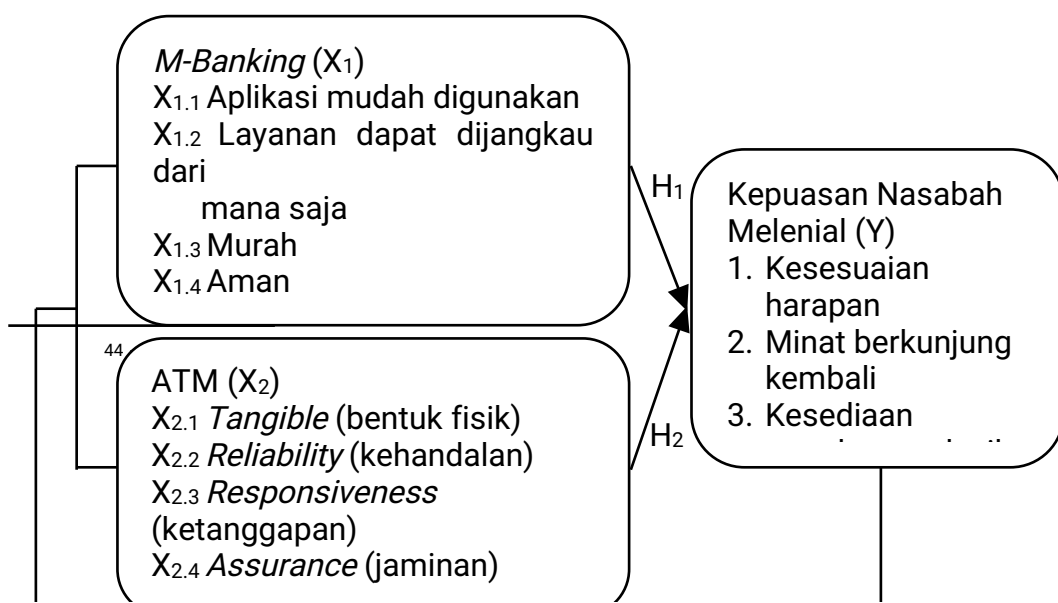
sebagai variabel terikat (variabel Y).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka rumusan kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah “jika digitalisasi banking dan *Automatic Teller Machine* (ATM) baik maka kepuasan kaum milenial pada BANK Syariah Indonesia (BSI) akan baik. Sebaliknya jika *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) maka kepuasan kaum milenial pada BANK Syariah Indonesia (BSI) kurang baik”.

2. Paradigma

Paradigma adalah “pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus juga mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab dalam penelitian”.⁴⁴ Dengan demikian paradigma merupakan skema sederhana yang berisi uraian pokok unsur penelitian mengenai hubungan antara variabel satu dengan yang lain yang menunjukkan gejala penelitian sehingga akan didapati arah penelitian yang jelas. Adapun paradigma dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Paradigma Penelitian



F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah “jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.”⁴⁵ Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dikemukakan. Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan menjadi hipotesis alternatif (H_1) dan hipotesis nihil (H_0) sebagai berikut:

1. Pengaruh *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro

Penggunaan *M-Banking* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap minat nasabah, didorong oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kenyamanan, serta kepercayaan. Fitur ini mempermudah transaksi (transfer, bayar tagihan) tanpa perlu ke bank, menghemat waktu dan biaya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zazat Rahmad Ramadhan, hasil uji t untuk variabel *M-Banking* terhadap variabel

⁴⁵ *Ibid.* 64

minat dan kepuasan, menunjukkan bahwa variabel *M-Banking* berpengaruh terhadap variabel minat dan kepuasan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua (H_2) dari variabel *M-Banking* yang menyatakan bahwa *M-Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dan kepuasan diterima.⁴⁶

H_1 : Terdapat pengaruh signifikan *M-Banking* terhadap kepuasan

Nasabah Melenial pada BSI KC Metro

2. Pengaruh fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro

Fasilitas ATM (*Automated Teller Machine*) adalah sarana strategi pada sektor perbankan global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan. ATM mempermudah perbankan dalam memberikan pelayanan prima tanpa batas waktu dan tanpa terkendala ruang. ATM diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas yang dimaksud harus terpenuhi.

Sesuai dengan penelitian Nur Alim Hakim hasil pengujian secara parsial atau uji-T menunjukan bahwa variabel fasilitas ATM

⁴⁶ Zazat Rahmad Ramadhan, "Pengaruh Internet Banking, M-Banking, dan ATM terhadap Minat dan Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Menjadi Nasabah BANK Syariah Mandiri", Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021

berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung. Hal ini mengidentifikasi adanya hubungan searah antara fasilitas ATM dengan minat menabung. Artinya layanan yang diberikan oleh pihak Bank begitu berpengaruh. Dalam hal ini fasilitas ATM menjadi acuan atau faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap minat menabung nasabah.⁴⁷

H₂ : Terdapat pengaruh signifikan fasilitas ATM terhadap kepuasan

nasabah melenial pada BSI KC Metro

3. Pengaruh *M-Banking* dan ATM terhadap Kepuasan Nasabah Melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro

Kualitas layanan *M-Banking* dan mesin ATM merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, pihak bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah disiapkan untuk para nasabah. Sesuai dengan penelitian Dinis Muhammad Alfarizi “hasil uji *f* variabel layanan *M-Banking* dan mesin ATM terhadap kepuasan nasabah memiliki nilai *f* hitung > *f* tabel yaitu $71,886 > 3,101$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan kriteria tersebut maka *H₀* ditolak dan *H₃* diterima, artinya layanan *M-Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang

⁴⁷ Nur Alim Hakim, “Pengaruh Fasilitas ATM terhadap Minat Menabung Bank BTN Syariah Pare Pare”, Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2022

Parakan".⁴⁸

H₃ : Terdapat pengaruh signifikan *M-Banking* dan ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptif sebagaimana yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto : "Penelitian deskriptif yang berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal, misalnya keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain. Dengan demikian yang dimaksud dengan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya

⁴⁸ Dinis Muhammad Alfarizi, "Pengaruh Layanan *M-Banking* dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan", Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022

dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”.⁴⁹

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Adapun yang peneliti maksud dengan jenis data kuantitatif adalah jenis data yang berbentuk bilangan. Hal ini dijelaskan oleh Arikunto “Penelitian kuantitatif merupakan studi yang diposisikan sebagai bebas nilai (*value free*) dengan kata lain, penelitian kuantitatif sangat ketat menerapkan prinsip-prinsip objektivitas. Objektivitas itu diperoleh antara lain melalui penggunaan instrumen yang telah di uji validitas dan reliabilitas. Penelitian yang melakukan studi kuantitatif mereduksi sedemikian rupa yang dapat membuat bias, misalnya akibat masuknya prasangka dan nilai-nilai pribadi. Jika dalam penelaahan muncul adanya bias itu maka penelitian kuantitatif akan jauh dari kaidah-kaidah ilmiah yang sesungguhnya”.⁵⁰

Berdasarkan pada pendapat di atas, maka penelitian yang

⁴⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 3.

⁵⁰Zuhairi, et.al, *Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Edisi Revisi, cet.1*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 24.

akan peneliti lakukan ini adalah penelitian yang berbentuk data kuantitatif dan bersifat deskriptif. Yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah kegiatan penelitian yang data-datanya diukur dengan berdasarkan pada angka-angka hasil pengukuran. Jadi penelitian yang akan peneliti lakukan termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Disini peneliti akan mendeskripsikan tentang pengaruh *M-Banking* dan fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti terjun ke lapangan untuk menyebar angket, dan mengambil dokumen data yang menunjang penelitian ini. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Bank Syariah Indonesia KC Metro.

B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yaitu suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵¹ Berdasarkan beberapa pendapat di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa definisi operasional variabel adalah objek yang berupa sifat ataupun nilai dari orang yang dapat diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka variabel penelitian ini dapat didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

Variabel Terikat (Kepuasan)

⁵¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. 18, (Bandung: Alfabeta, 2016), 38.

Kepuasan adalah perasaan pelanggan ketika membandingkan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang mereka terima dari suatu produk atau layanan. Ini adalah ukuran seberapa baik produk, layanan, atau pengalaman secara keseluruhan memenuhi atau melebihi ekspektasi konsumen, yang dapat menghasilkan loyalitas, pembelian berulang, dan rekomendasi positif.

***M-Banking* X_1**

M-Banking adalah transformasi operasional Bank dari sistem tradisional ke berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi seperti mobile banking, internet banking, dan *e-payment* untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan. Proses ini memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja, serta memberikan solusi perbankan yang lebih personal dan responsif.

ATM (X_2)

Automatic Teller Machine (ATM) adalah layanan melalui terminal atau mesin komputer yang digunakan oleh Bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui komunikasi data yang memungkinkan nasabah Bank mengambil uang atau melakukan transaksi perbankan lainnya. Yang menjadi indikator pada variabel Y, X_1 dan X_2 pada tabel dibawah:

Tabel 2
Indikator pada variabel Y, X_1 dan X_2

Variabel	Indikator
Kepuasan (Y)	a. Kesesuaian harapan
	b. Minat berkunjung kembali

	c. Ketersediaan merekomendasikan
<i>M-Banking</i> (X^1)	a. Aplikasi mudah digunakan
	b. Layanan dapat dijangkau dari mana saja
	c. Murah
	d. Aman
	e. Dapat diandalkan (<i>reliable</i>)
Fasilitas ATM (X_2)	a. <i>Tangible</i> (bentuk fisik)
	b. <i>Reliability</i> (kehandalan)
	c. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)
	d. <i>Assurance</i> (jaminan)

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah “keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian”.⁵²

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah segenap subyek penelitian baik yang berwujud manusia ataupun unsur lainnya yang terdapat dalam ruang lingkungan sebuah obyek penelitian yang telah ditentukan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah kaum milenial pada *Bank Syariah Indonesia* KC Metro.

2. Sampel

Sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.⁵³ Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan sampel dalam sebuah

⁵² S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 118

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 81.

penelitian adalah jumlah subyek penelitian tertentu yang diambil dari populasi sebagai wakilnya dengan besar jumlahnya disesuaikan dengan kebutuhan dan kehendak peneliti dengan syarat benar-benar mewakili populasi.

Teknik sampling yang digunakan ialah teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁵⁴ Teknik pengambilan sampel insidental ini didasarkan pada kemudahan (*convenience*), sampel ini dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat. Dalam penetapan/pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu *sampel* itu *representative* (mewakili) terhadap populasinya.⁵⁵

Metode yang digunakan peneliti untuk pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu.⁵⁶ Kriteria yang dapat dijadikan sampel yaitu nasabah melenial yang menggunakan fasilitas ATM dan Layanan *M-Banking* Bank Syariah Indonesia KC Metro.

⁵⁴ *Ibid*, 56.

⁵⁵ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Ciptapustaka Media, 2012), 113-114

⁵⁶ Raudhah Mukhsin, Palmarudi Mappigau, and Andi Nixia Tenriawaru, "Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Daya Tahan Hidup Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Kelompok Pengolahan Hasil Perikanan Di Kota Makassar," *Jurnal Analisis* 6, No. 2 (2023), 188

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*. Hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus *Lemeshow* yaitu:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = alfa (0,10) atau sampling error = 10 %

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

n = 96,04 (dibulatkan 96)

Jika berdasarkan rumus tersebut, maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 96 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya

peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 96 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian, disamping perlu menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif.⁵⁷ Adapun metode pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Angket (*Kuesioner*)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁵⁸

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat dipahami bahwa metode angket adalah alat pengumpulan data yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang disertai dengan alternatif jawaban tersebut. Responden tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihannya.

Angket dalam penelitian ini merupakan angket *M-Banking*, fasilitas ATM dan kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah

⁵⁷ S. Margono, *Metodologi Penelitian.*, 158.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 142.

Indonesia KC Metro yang berbentuk pernyataan-pernyataan yang akan di isi oleh responden. Metode ini peneliti gunakan untuk mendapatkan data utama yang berkaitan dengan *M-Banking*, fasilitas ATM dan kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro.

Berikut adalah pedoman penskoran angket yang berupa model *Skala Likert*. Instrumen pertanyaan atau pernyataan ini akan menghasilkan total skor bagi tiap anggota sampel yang diwakili oleh setiap nilai skor seperti instrumen di bawah ini:

Tabel 5
Penskoran Item

Alternatif Jawaban	Jenis Item	
	Positif (<i>Favorable</i>)	Negatif (<i>Unfavorable</i>)
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Cukup Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah “mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya”.⁵⁹ Metode dokumentasi ini digunakan dalam mengumpulkan data yang diperlukan oleh peneliti untuk memperoleh data-data yang berbentuk dokumen yang berkaitan dengan penelitian seperti

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 274.

dokumentasi, yaitu sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Metro. Dengan adanya data tersebut akan mempermudah peneliti dalam mendapatkan informasi dan menyelesaikan penelitiannya.

E. Instrumen Penelitian

1. Rancangan Kisi-kisi Instrumen

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrument penelitian.⁶⁰

Dengan demikian dapat dipahami bahwa instrumen penelitian dalam mengumpulkan data yang mengukur fenomena alam maupun sosial. Dengan menggunakan instrument pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan angket atau *quesioner* sebagai metode pokok dan metode dokumentasi.

Tabel 6
Kisi-kisi Variabel Kepuasan Nasabah Melenial, *M-Banking* dan ATM pada Bank Syariah Indonesia KC Metro

No	Variabel	Indikator	Item
----	----------	-----------	------

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 147-148.

1	Variabel Terikat (Y) Kepuasan Nasabah Melenial	a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiadaan merekomendasikan	1,2,3 4,5,6 7,8,9,10
2	Variabel Bebas : <i>M-Banking</i> (X ₁)	a. Aplikasi mudah digunakan b. Layanan dapat dijangkau dari mana saja c. Murah d. Aman e. Dapat diandalkan (<i>reliable</i>)	11,12 13,14 15,16 17,18 19,20
3	ATM (X ₂)	a. <i>Tangible</i> (bentuk fisik) b. <i>Reliability</i> (kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan) d. <i>Assurance</i> (jaminan)	21,22 23,24,25 26,27 28,30
Jumlah			30

2. Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen merupakan penyaringan dan pengkajian item-item instrumen yang dibuat oleh peneliti untuk mengetahui validitas (kehandalan) dan reliabilitas (ketepatan atau kemantapan). Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas item-item soal angket, peneliti mengujicoba terlebih dahulu soal angket pada responden di luar sampel penelitian. Adapun validitas dan reliabilitas instrumen angket dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan "sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya."⁶¹ Validitas adalah alat kejitian atau kemantapan, ketelitian dan keabsahan alat pengumpul data. Arikunto mengemukakan ada beberapa macam validitas yaitu sebagai berikut :

⁶¹ Saifudin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 5

1) Validitas Isi (*Content Validity*)

Sebuah tes dikatakan memiliki validitas isi apabila mengukur tujuan khusus tertentu yang sejajar dengan materi atau isi pelajaran yang diberikan.

2) Validitas Ada Sekarang / Empiris (*Concurrent Validity*)

Sebuah tes dikatakan memiliki validitas empiris jika hasilnya sesuai dengan pengetahuan.

3) Validitas Prediksi / Ramalan (*Predictive Validity*)

Sebuah tes dikatakan memiliki validitas prediksi apabila mempunyai kemampuan untuk meramalkan apa yang akan terjadi kemudian.⁶²

Uji validitas dilakukan untuk mengukur validitas kuesioner, peneliti dapat melakukan uji korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) menggunakan aplikasi SPSS. Hasil akan dianalisis dan dibandingkan dengan nilai r tabel. Mencari nilai r tabel, dapat dilakukan dengan melihat tabel r pada *degree of freedom* dan signifikansi tertentu.⁶³ Dengan cara:

$$df = n - 2$$

Dimana, df : *degree of freedom* atau derajat bebas

n : Sampel

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur reliabilitas kuesioner jika dilakukan berulang, peneliti dapat melakukan uji *Cronbach's Alpha* menggunakan aplikasi SPSS. Nilai *Cronbach's*

⁶² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 67

⁶³ Echo Perdana, *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22*, (Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FE UBB, 2016), 37-40.

Alpha akan dibandingkan dengan nilai *r* tabel.⁶⁴

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

σ_t^2 = Jumlah Sampel

k = Jumlah Sampel

σ_b^2 = Jumlah Variansi Butir

r_{11} = Koefisien Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan aplikasi IMB SPSS Statistic 25 *for Windows* dengan kriteria jika nilai koefisien *alpha* > 0,6 maka instrumen *reliable* sedangkan jika nilai koefisien *alpha* < 0,6 maka instrumen tidak *reliable*.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan rumus regresi linier multipel sebelum menggunakan rumus tersebut, terlebih dahulu data dianalisis dalam langkah-langkah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.⁶⁵ Data yang baik dan layak dalam penelitian adalah yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan beberapa cara, diantaranya yaitu dengan melihat kurva *normal*

⁶⁴ Echo Perdana, *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22.*, 40-41

⁶⁵ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012), 160

probability plot. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data (titik) menyebar menjauh dari garis diagonal, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji *Multikolinieritas*

Menurut Ghazali uji *multikolinieritas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*).⁶⁶ Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independen*. Jika variabel *independen* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adakah variabel *independen* yang memiliki nilai korelasi antar sesama variabel *independen* sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *multikolinieritas* di dalam model regresi dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel *independen* manakah yang dijelaskan oleh variabel *independen* lainnya. Dalam pengertian sederhana

⁶⁶ *Ibid*, 105

setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya *multikolinieritas* adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Setiap peneliti harus menentukan tingkat *kolinieritas* yang masih dapat ditolerir. Sebagai misal nilai *Tolerance* = 0,10 sama dengan tingkat *kolinieritas* 0,95. Walaupun *multikolinieritas* dapat dideteksi dengan nilai *Tolerance* dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang saling berkorelasi.

c. Uji *Heteroskedastisitas*

Menurut Ghozali uji *heteroskedastisitas* bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.⁶⁷ Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah yang *homoskedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Kebanyakan data *crossection* mengandung situasi *heteroskedastisitas* karena data ini

⁶⁷ *Ibid*, 139

menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* adalah dengan melihat pada grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*studentized*. Dengan analisis jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi *heteroskedastisitas* dan jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Yang bertujuan untuk membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau hubungan kausal antara dua atau lebih variabel bebas.

Rumus regresi linier berganda :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah Melenial

a = Kepuasan Nasabah Melenial Y bila X = 0 (harga konstan)

b₁ = Koefisien *M-Banking*

X₁ = *M-Banking*

b₂ = Koefisien ATM

X₂ = ATM

e = Standar error

3. Uji Hipotesis

a. Uji t Hitung (Uji Parsial)

Menurut Ghozali uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.⁶⁸ Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungannya lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.⁶⁹

Dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

⁶⁸ *Ibid*, 98

⁶⁹ *Ibid*, 99

t = skor signifikan koefisien korelasi

r = Koefisien korelasi *product moment*

n = banyak sampel atau data

Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F Hitung (Uji Simultan)

Menurut Ghozali uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.⁷⁰

Salah satu cara melakukan uji F adalah dengan membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka

⁷⁰ *Ibid*

kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Rumus uji F sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - r^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien determinasi

n : Jumlah data

k : Jumlah variabel independen

Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha=5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika $\text{sig} < 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti bahwa variabel independen X_1 dan X_2 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen
- 2) Jika $\text{sig} > 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan). Ini berarti bahwa variabel independen X_1 dan X_2 mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali koefisien determinasi (R^2) pada intinya 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 independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti nilai R^2 , nilai *Adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

Rumus untuk mencari koefisien determinan sebagai berikut :

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro

Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai beroperasi sejak diresmikan pada hari Senin, 1 Februari 2021. Bermula dari rancangan roadmap terkait dengan pengembangan keuangan syariah yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah untuk melakukan penggabungan atau merger bank. Beberapa bank yang diajukan oleh OJK diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, PT BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.⁷¹

Setelah itu pada 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara merencanakan penggabungan bank syariah BUMN yakni PT BRI Syariah, PT BNI Syariah, BTN Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Setelah BUMN merencanakan penggabungan di bulan Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan perencanaan penggabungan bank syariah dari tiga bank yaitu PT. Bank Syariah Mandiri, PT. BNI Syariah dan PT. BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, penggabungan dari tiga bank tersebut menetapkan nama perusahaan hasil merger yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin atas merger usaha ketiga bank syariah. surat tersebut terbit dengan Nomor

⁷¹ Dokumentasi, Profil Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani, Tahun 2026

SR-3/PB.1/2021. Dan Selanjutnya tepat pada tanggal 1 Februari 2021, PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.⁷²

Bank Syariah Indonesia di Kota Metro sendiri sudah mulai dikenal dan menunjukkan eksistensinya di dunia perbankan. Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia di Kota Metro terletak di depan Taman Merdeka Kota Metro, tepatnya di Jalan Ahmad Yani No. 9, Kelurahan Imopuro, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro. Bank Syariah Indonesia BSI KC Metro A Yani merupakan salah satu Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia yang berada di Kota Metro, Lampung. Selain itu masih banyak kantor cabang lainnya di seluruh penjuru tanah air. Bank Syariah Indonesia BSI KC Metro A Yani diresmikan pada acara grand launching secara daring di Guest House, Senin, 23 Agustus 2021.

b. Visi Misi Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani

a. Visi

“Top 10 Global Islamic Bank”

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 Bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

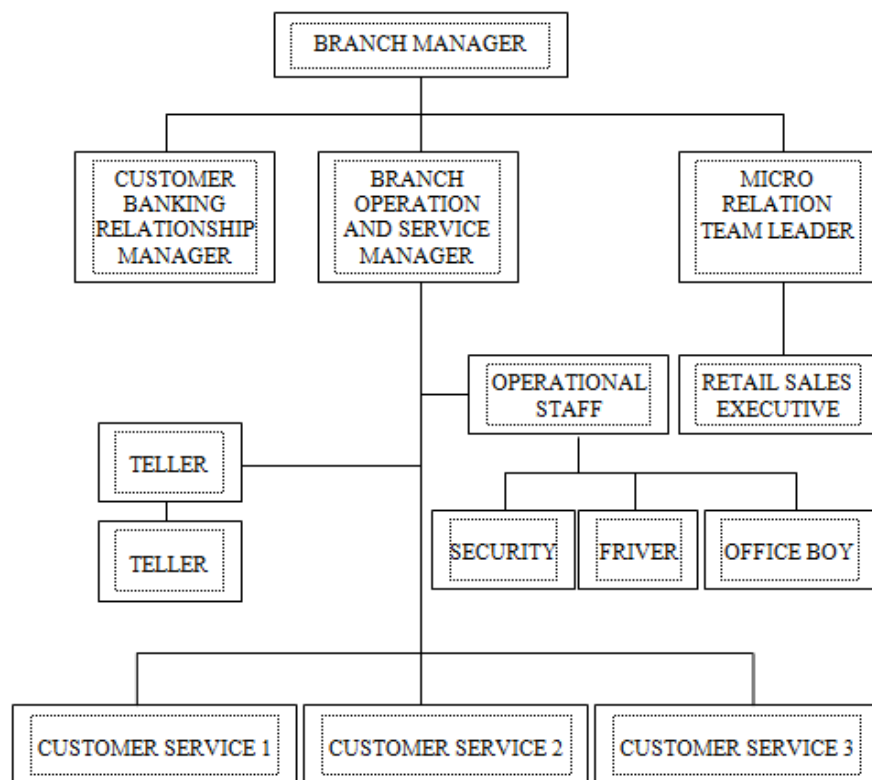
⁷² Dokumentasi, Profil Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani, Tahun 2026

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kerja.⁷³

c. Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani

Struktur Organisasi BSI Kota Metro dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani



Sumber: Dokumentasi Data Bank Syariah Indonesia

1) BM (*Branch Manager*)

Tugas-tugas dan pimpinan cabang, antara lain:

⁷³ Dokumentasi, Profil Bank Syariah Indonesia KC Metro A. Yani, Tahun 2026

- a) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional Bank Syariah Indonesia KCP
- b) Sebagai koordinator seluruh crew Bank Syariah Indonesia KCP
- c) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional Indonesia KCP
- d) Mempunyai wewenang tertinggi di Indonesia KCP
- e) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

2) BOSM (*Branch Operation and Service Manager*)

Tugas *Branch office Service Manager*, antara lain:

- a) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya
- b) Bertanggung jawab kepada *Branch Manager* mengenai tugas dan kewajibannya
- c) Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan
- d) Menandatangani bukti-bukti pembukuan antara lain nisbah deposito, nisbah tabungan, dan nota-nota lainnya

3) CBRM (*Customer Banking Relationship Manager*)

Tugas *Customer Banking Relationship Manager*, antara lain:

- a) Mencari calon debitur (perorangan maupun badan hukum) yang membutuhkan pinjaman kredit
- b) Memeriksa seluruh dokumen dari calon debitur
- c) Menganalisis kelayakan calon debitur
- d) Menjaga debitur untuk tetap bernaung di bawah bank

tempatnya bekerja

4) *Micro Relation Team Leader* (MRTL)

Tugas *Micro Relation Team Leader*, antara lain:

- a) Mencari nasabah micro
- b) Menangani penagihan
- c) Menghandel unit mikro

5) *RSE (Retail Sales Excecutive)*

Tugas *Retail Sales Excecutive*, antara lain:

- a) Bertanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan
- b) Menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas)
- c) Membuat daftar list seluruh klien dalam sistem dan informasi yang dibutuhkan seperti harga, kode dan segmen
- d) Mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negosiasi
- e) Kegiatan prospecting bersama kelompok atau individu
- f) Kemampuan menjual dengan personil sale

6) *CS (Customer Service)*

Tugas *Customer Service*, antara lain:

- a) Melayani kebutuhan nasabah
- b) Mengatasi masalah pelanggan dan menyelesaikan secara tepat waktu dan efesien
- c) Memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami nasabah

- d) Memberikan penawaran kepada nasabah mengenai produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia

7) *Teller*

Tugas *Teller*, antara lain:

- a) Mengelola keuangan sesuai rencana atau anggaran perusahaan
- b) Menerima dan membayar uang kepada nasabah sejumlah bukti yang ada, membuat rincian uang tunai, mencatat dan mengumpulkan bukti atas pengambilan dan penyetoran kas dalam formulir rekapitulasi kas yang telah disediakan
- c) Mencocokkan saldo kas yang dicatat, rekapitulasi kas dengan daftar perincian uang tunai pada setiap tutup kas

8) *Kriya Teller*

Teller Kriya adalah suatu program dimana BSI mengundang lulusan SMA untuk magang di BSI. Para karyawan magang ini bisa mengenal dunia kerja dan memperoleh keterampilan sehingga dapat menjadi calon tenaga kerja yang terampil dan siap di dunia kerja.

9) Operational Staff

Tugas Operational Staff, antara lain:

- a) Memastikan dokumen pembiayaan
- b) Melakukan input data pembiayaan didalam sistem dengan benar dan akurat
- c) Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan SP3 akad,

surat penolakan, surat kuasa dan dokumen turunan pembiayaan

10) Security

Tugas security, antara lain:

- a) Menjaga keamanan dan ketertiban dilingkungan/kawasan kerjanya
- b) Melaksanakan pengamanan

11) Pramubakti (*Office Boy*)

Tugas Pramubakti, antara lain:

- a) Memastikan kebersihan dilingkungan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah
- b) Melakukan penataan ruangan, alat, maupun perlengkapan kerja setiap pegawai dengan tujuan menciptakan suasana yang nyaman bagi para pegawai dalam bekerja

12) Supir (*Driver*)

Tugas *Driver*, antara lain:

- a) Melaksanakan pemeliharaan kendaraan inventaris kantor
- b) Mengantar pegawai kantor ketika akan melakukan kunjungan.⁷⁴

d. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia BSI KC Metro A Yani

1) Tabungan

Ada beberapa produk tabungan yang dimiliki bank BSI,

⁷⁴ Dokumentasi Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

diantaranya sebagai berikut.

- a) BSI Tabungan Valas. Yaitu tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank.
- b) BSI Tabungan Haji Indonesia. Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah.
- c) BSI Tabungan Easy Mudharabah. Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat.
- d) BSI Tabungan Pendidikan. Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan.
- e) BSI Tabungan Bisnis. Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta.
- f) BSI Tabunganku. Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia.
- g) BSI Tabungan Pensiun. Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

Diantara jenis produk tabungan diatas masih banyak

lagi produk tabungan yang lain seperti BSI Tabungan Efek Syariah, BSI Tabungan Smart, BSI Tabungan Prima, BSI Tapenas Kolektif, BSI Tabungan Payroll, BSI Tabungan Mahasiswa, BSI Tabungan Junior, BSI Tabungan Simpanan Pelajar, BSI Tabungan Easy Wadiah dan masih banyak lagi produk tabungan lainnya.⁷⁵

2) Pembiayaan

Selain produk tabungan di bank BSI juga terdapat produk pembiayaan diantaranya:

- a) BSI KUR. Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi UMKM untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi s.d Rp. 500 Juta.
- b) BSI Griya. Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, seperti pembelian rumah baru/ rumah second/ruko/rukan/apartemen.
- c) BSI Mitraguna Berkah. Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.
- d) BSI OTO. Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.
- e) BSI Pensiun Berkah. Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya: Pensiunan ASN dan Pensiunan Janda ASN, Pensiunan

⁷⁵ Dokumentasi, Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia, www.bankbsi.co.id

BUMN/BUMD, dan Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

Selain kelima produk pembiayaan diatas masih banyak produk pembiayaan yang lain, diantaranya Mitraguna Online (via BSI), BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*), BSI Distributor Financing, BSI KPR Sejahtera, BSI Cash Collateral, BSI Umrah dan Bilateral Financing.⁷⁶

3) Investasi

Produk investasi terdiri dari beberapa produk turunan yaitu BSI Deposito Valas, BSI Reksa Dana Syariah. Bancassurance. SBSN Ritel. Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (*Sukuk Wakaf Ritel*). Referral Retail Brokerage. Sukuk Negara Ritel Seri SR016. SBSN tanpa warkat (*scripless*).

Dari beberapa produk dan layanan yang telah disebutkan diatas terdapat pula beberapa layanan lain yang ada di bank BSI, diantaranya transaksi yang terdiri dari BSI Giro Valas dan, BSI Giro Rupiah. Kemudian ada pula layanan Emas yang terdiri dari BSI Gadai Emas dan BSI Cicil Emas. Selanjutnya ada layanan Bisnis/Wirausaha yang terdiri dari BSI KUR, BSI Giro Optima, BSI Cash Management, BSI Pembiayaan Investasi dan lain-lain.

2. Deskripsi Data Hasil Penelitian

a. Deskripsi Data Hasil Penyebaran Angket

⁷⁶ *Ibid*

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah dikumpulkan oleh peneliti berupa kuesioner sebanyak 30 item/instrumen pernyataan. Kemudian direkapitulasi dan dianalisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*) dengan menggunakan analisis kuantitatif.

b. Uji Validitas

Dalam pengujian validitas ini, yang menjadi dasar pengambilan keputusan adalah dengan cara membandingkan koefisien korelasi r_{hitung} dengan r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $N-2$, kemudian dalam hal ini (N) adalah jumlah sampel. Maka satu indikator dapat dinyatakan valid jika, $df = N-2$, $df = 20-2 = 18$ dengan tingkat signifikan (α) = 0,05. Dibawah ini merupakan olahan SPSS versi 25 uji validitas instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
<i>M-Banking</i> (X_1)	1	0,657	0,002	Valid
	2	0,591	0,006	Valid
	3	0,825	0,000	Valid
	4	0,700	0,001	Valid
	5	0,565	0,009	Valid
	6	0,488	0,047	Valid
	7	0,825	0,000	Valid
	8	0,770	0,000	Valid

	9	0,700	0,001	Valid
	10	0,629	0,003	Valid
Fasilitas ATM (X ₂)	1	0,678	0,001	Valid
	2	0,789	0,000	Valid
	3	0,652	0,002	Valid
	4	0,752	0,000	Valid
	5	0,564	0,010	Valid
	6	0,517	0,019	Valid
	7	0,689	0,001	Valid
	8	0,752	0,000	Valid
	9	0,789	0,000	Valid
	10	0,573	0,008	Valid
Kepuasan Nasabah Melenial (Y)	1	0,612	0,004	Valid
	2	0,657	0,002	Valid
	3	0,703	0,001	Valid
	4	0,727	0,000	Valid
	5	0,535	0,015	Valid
	6	0,679	0,001	Valid
	7	0,673	0,001	Valid
	8	0,724	0,000	Valid
	9	0,553	0,012	Valid
	10	0,726	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Adapun kriteria yang digunakan dalam menemukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : tingkat sig < 0,05 sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan konsistensi dari alat ukur yang digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat

dipercaya dan diandalkan. Untuk menguji keadaan (*reliabel*) suatu pernyataan dengan menggunakan teknik uji *Cronbrach Alpha* (α) untuk tiap variabel penelitian melalui program SPSS, dengan kesepakatan nilai $\alpha > 0,6$.

Hasil uji realibilitas instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Hitung <i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai r_{tabel}	Keterangan
<i>M-Banking</i>	0,863	0,468	Raliabel
Fasilitas ATM	0,863	0,468	Raliabel
Kepuasan Nasabah Melenial	0,850	0,468	Raliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh koefisien reliabilitas untuk seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner penelitian ini dapat dinyatakan handal / reliabel. Artinya kuesioner ini memiliki hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dalam waktu dan model atau desain yang berbeda.

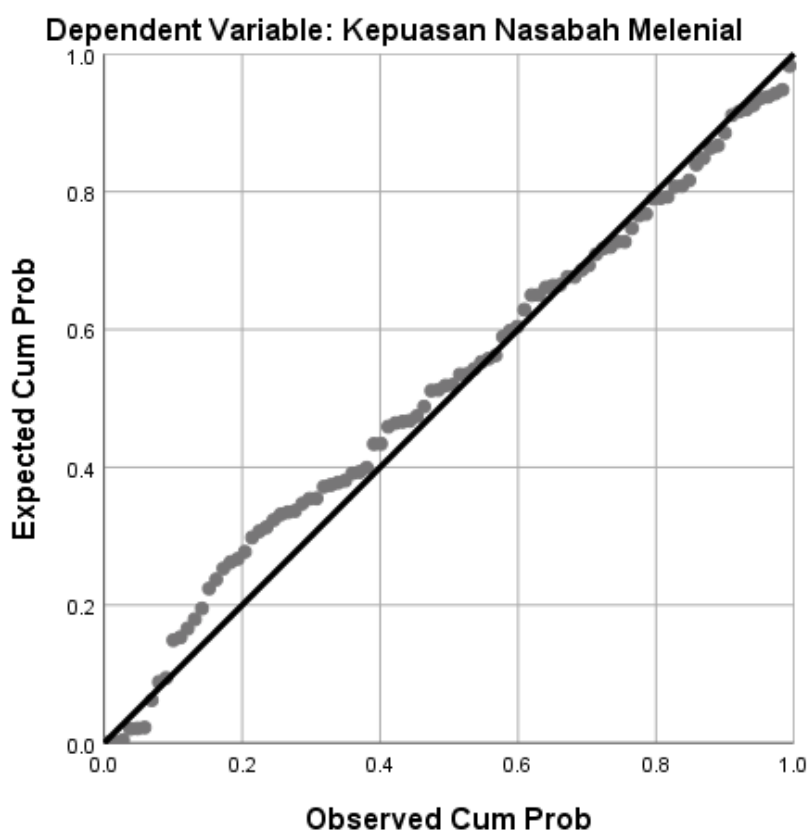
d. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah angket yang disebar terdistribusi normal apa tidak. Untuk pengujian

normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terdistribusi normal dan sebaliknya terdistribusi tidak normal.

Uji normalitas dapat menggunakan uji Grafik *P-Plot* untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak. Data berdistribusi normal apabila titik-titik mengikuti garis diagonal. Berikut gambar grafik Normal Probability Plot. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.⁷⁷

Gambar 2
Kurva Normal P-P Plot Hasil Uji Normalitas
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



⁷⁷Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2012), 160

(Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah, 2026)

Berdasarkan gambar 3 di atas maka dapat dipahami bahwa dalam grafik normal *p-plot* terlihat titik menyebar di sekitar garis diagonal, dan penyebarannya tidak terlalu jauh atau melebar. Dalam hal ini, grafik menunjukkan bahwa model regresi sesuai asumsi normalitas dan layak digunakan.

e. Uji *Multikolinieritas*

Uji *multikolinieritas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Untuk mendeteksi ada tidaknya *multikolinieritas* yaitu dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Model regresi dikatakan bebas dari *multikolinieritas* apabila nilai VIF ≥ 10 , dan nilai *tolerance* $\leq 0,1$.⁷⁸ Hasil pengujian VIF dan Tolerance dari model regresi dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 7
Hasil Uji *Multikolinieritas*

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

⁷⁸ *Ibid*, h. 105

1	(Constant)	2.675	4.105		.652	.516		
	M-Banking	.508	.121	.444	4.213	.000	.568	1.760
	Fasilitas ATM	.346	.142	.258	2.447	.016	.568	1.760

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial

(Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah, 2026)

Hasil tabel di atas perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan nilai VIF *M-Banking* adalah 1.760 dan nilai VIF Fasilitas ATM adalah 1.760. Ini menunjukkan tidak ada satu variabel independen pun yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada *multikolinieritas* antara variabel independen dalam model regresi. Hasil perhitungan juga menunjukkan nilai *Tolerance* masing-masing variabel yaitu *M-Benking* sebesar 0,568 dan Fasilitas ATM sebesar 0.568. Ini berarti menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,1. Maka menurut nilai *Tolerance* tidak terjadi *multikolonieritas* dalam model regresi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ghozali bahwa nilai *cut off* yang umum digunakan untuk menilai adanya *multikolinieritas* adalah jika nilai VIF ≥ 10 atau nilai *Tolerance* $\leq 0,1$.⁷⁹

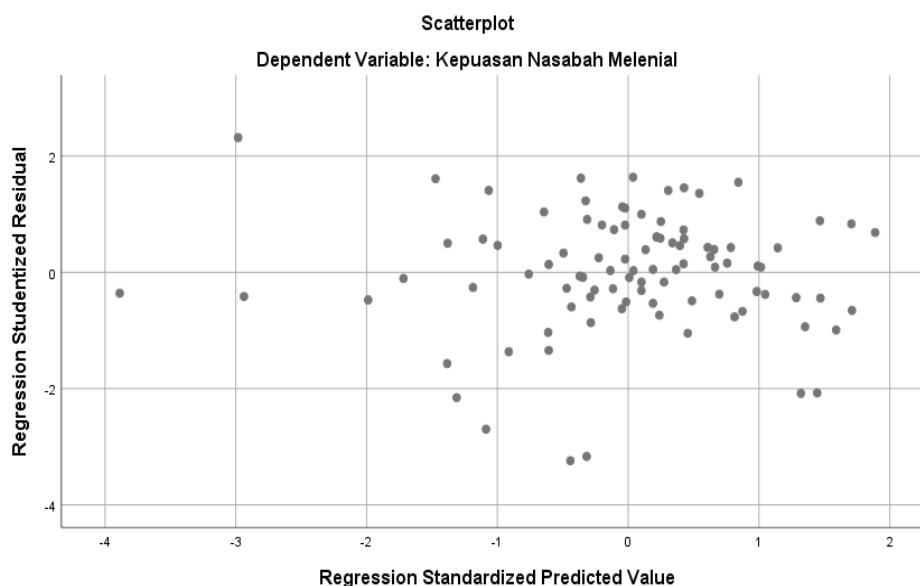
f. Uji *Heteroskedastisitas*

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian

⁷⁹*Ibid*, h. 105

residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heteroskedastisitas*.⁸⁰

Gambar 3
Grafik *Scatterplot* Hasil Uji *Heteroskedastisitas*



(Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah,
2026)

Berdasarkan grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tidak membentuk pola yang jelas tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi minat nasabah berdasarkan masukan variabel *independen* (bebas) *M-Benking* dan Fasilitas ATM. Sesuai dengan pernyataan Ghazali bahwa jika ada pola tertentu seperti

⁸⁰ *Ibid*, h. 139

titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.⁸¹

3. Uji Hipotesis Penelitian

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linier antara dua variabel independen atau lebih (X_1 dan X_2) dengan variabel dependen (Y). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis statistik karena penelitian ini dirancang untuk meneliti variabel-variabel yang berpengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dimana variabel yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu. Untuk menentukan persamaan regresi, maka dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.675	4.105		.652	.516		
	M-Banking	.508	.121	.444	4.213	.000	.568	1.760
	Fasilitas ATM	.346	.142	.258	2.447	.016	.568	1.760
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial								

(Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah, 2026)

⁸¹ *Ibid*, h. 139

Berdasarkan tabel *Coefficient* di atas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 2,675 + 0,508 X_1 + 0,346 X_2$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah Melenial

a = Kepuasan Nasabah Melenial Y bila X = 0 (harga konstan)

b₁ = Koefisien regresi *M-Banking*

X₁ = *M-Banking*

b₂ = Koefisien regresi Fasilitas ATM

X₂ = Fasilitas ATM

e = Standar error

Penjelasan dari persamaan di atas adalah:

- 1) Konstanta sebesar 2,675 yang artinya jika *M-Banking* (X₁) dan Fasilitas ATM (X₂) nilainya 0, maka kepuasan (Y) sebesar 2,675.
- 2) Koefisien regresi *M-Banking* (X₁) sebesar 0,508 artinya jika *M-Banking* (X₁) mengalami kenaikan satu satuan, maka kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,508 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- 3) Koefisien regresi Fasilitas ATM (X₂) sebesar 0,346 artinya jika Fasilitas ATM (X₂) mengalami peningkatan satu satuan, maka kepuasan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,346 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

4. Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel terikat juga dapat dilihat pada nilai signifikansinya.

Uji t_{hitung} bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (*parsial*) terhadap variabel dependen. Hasil uji t_{hitung} ini dapat dilihat dalam tabel *coefficient*. Nilai uji t_{hitung} dapat dilihat dari *p-value* pada tabel masing-masing variabel independen dengan dasar pengambilan keputusan :

a. Dengan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel}

Apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Apabila $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

b. Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila probabilitas $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Apabila probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.⁸²

Tabel 18
Hasil Uji t Hitung (Uji Parsial)

Coefficients ^a

⁸²*Ibid*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.675	4.105		.652	.516		
	M-Banking	.508	.121	.444	4.213	.000	.568	1.760
	Fasilitas ATM	.346	.142	.258	2.447	.016	.568	1.760
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial								

(Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah, 2026)

Hasil uji t_{hitung} pada tabel 8 *coefficient* di atas dapat diketahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen diketahui hasilnya sebagai berikut:

a. Pengaruh antara *M-Banking* dengan kepuasan nasabah melenial:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh antara *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah melenial

H_1 = Terdapat pengaruh antara *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah melenial

Dari tabel koefisien diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4.213, dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,661. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 4.213 > 1,661$, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel *M-Banking* berpengaruh signifikan.

Dan hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi: $\text{sig } \alpha = 0.000 < 0,05$. Karena $\text{sig} < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak,

artinya koefisien regresi pada variabel *M-Banking* secara parsial (individu) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial. Jadi hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel *M-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial.

- b. Pengaruh antara Fasilitas ATM dengan kepuasan nasabah melenial.

H_0 = Tidak terdapat pengaruh antara penerapan Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial

H_1 = Terdapat pengaruh antara Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial

Dari tabel koefisien diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2.447, dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 1,661. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,447 > 1,661$, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel Fasilitas ATM berpengaruh signifikan.

Hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi: $sig \alpha = 0,016 < 0,05$. Karena $sig < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 di terima, artinya koefisien regresi pada variabel Fasilitas ATM secara parsial (individu) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial. Jadi hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel Fasilitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial.

5. Uji *Sumultan* (Uji F)

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen, dengan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$H_0 : \beta_{1,2} = 0$ tidak terdapat pengaruh antara *M-Banking* dan Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial

$H_1 : \beta_{1,2} \neq 0$ terdapat pengaruh antara *M-Banking* dan Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial

Hasil uji F_{hitung} menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F_{hitung} dapat dilihat dalam tabel Anova, nilai F_{hitung} dapat dilihat dari p -value pada tabel, dengan dasar pengambilan keputusan.⁸³

1) Dengan perbandingan nilai F_{hitung} dan F_{tabel}

Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_1 ditolak dan H_0 diterima.

2) Dengan menggunakan angka signifikansi

Apabila probabilitas $< 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Apabila probabilitas $> 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 19
Hasil Uji F Hitung (Simultan)

ANOVA ^a

⁸³ *Ibid*, h. 67

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3129.218	2	1564.609	32.815	.000 ^b
	Residual	4434.272	93	47.680		
	Total	7563.490	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas ATM, M-Banking						

(Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah, 2026)

Pada tabel di atas hasil perhitungan F_{tabel} yaitu 95%, $\alpha = 5\%$, ($df\ 1 = k-1 = 3-1 = 2$), dan ($df\ 2 = n-k-1 = 96-3-1 = 92$), maka hasil F_{tabel} diperoleh adalah 32.815. Hasil tabel di atas menunjukkan $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$ ($32.815 \geq 2,70$). Hasil yang diperoleh dari perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi: $\text{sig } \alpha = 0,000 < 0,05$. Karena $\text{sig} < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari *M-Banking* (X_1) dan Fasilitas ATM (X_2) terhadap kepuasan nasabah melenial (Y) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependennya. Dari tabel koefisien determinasi (R^2) dilihat dari nilai *adjust R Square*, menunjukkan besarnya R^2 (*R square*) adalah 0.414. Hasil ini menunjukkan bahwa 41,4% variabel kepuasan nasabah melenial dapat dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel independen *M-Banking* (X_1) dan Fasilitas ATM (X_2). Sedangkan sisanya 58,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain diluar variabel yang diteliti dapat menjadi penelitian lanjutan.

Tabel 20

Uji Koefisien Korelasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 ^a	.414	.401	6.90510
a. Predictors: (Constant), Fasilitas ATM, -Banking				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial				

(Sumber: Hasil output SPSS data primer yang telah diolah, 2026)

Pada tabel di atas diketahui nilai koefisien *R Square* sebesar 41,4 % mengandung arti bahwa hubungan antara variabel *M-Banking* (X_1) dan Fasilitas ATM (X_2) mempunyai hubungan sedang.⁸⁴

Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap hubungan sedang tersebut maka dapat digunakan pedoman pada tabel dibawah ini:

Tabel 21
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,1000	Sangat kuat

B. Pembahasan

1. Pengaruh *M-Banking* terhadap Kepuasan Kaum Melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Metro.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan *Mobile Banking* atau biasa disingkat dengan M-banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi *M-Banking*

⁸⁴ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010), h. 65

atau operator seluler yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Menurut Riayu dan Susanto *M-Banking* adalah fasilitas dari penyedia jasa dan bank dengan tujuan mempermudah masyarakat melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan dengan menggunakan perangkat telepon yang dapat diakses jika memiliki internet. M-banking adalah fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada nasabah dengan tujuan mempermudah nasabah dalam bertransaksi dengan memanfaatkan fitur-fitur yang telah tersedia di aplikasi yang telah di undah dan didaftarkan.⁸⁵

Setelah melibatkan responden sebanyak 96 orang, memberikan informasi dari pengaruh *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro. Berdasarkan hasil uji statistik secara parsial, dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} , terhadap variabel *M-Banking* (X_1) dapat diketahui nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *M-Banking* terhadap kepuasan nasabah melenial. Jadi semakin tinggi layanan *M-Banking* maka semakin tinggi pula

⁸⁵ Riayu Putri Annisaa' & Susanto Romi. Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2021, 2013–2015.

kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro. Kemudian berdasarkan nilai sig dengan taraf signifikansi bahwa nilai sig > α , maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel *M-Banking* secara *parsial* (individu) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa layanan *M-Banking* dalam perbankan saat ini merupakan hal penting, sebab pada pembuktiannya telah memberikan dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. saat ini, hampir setiap lembaga perbankan telah menyediakan fasilitas layanan *M-Banking* yang berbasis teknologi smartphone. Ketersediaan layanan ini membuka ruang yang baik bagi peningkatan minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan. Hal ini didukung oleh hasil pembuktian di lapangan pada penelitian sebelumnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Ismiana Barokah yang disimpulkan disimpulkan dari 7 item pernyataan pada variabel security mobile banking, responden memberikan jawaban sangat setuju nilai rata-rata yang di peroleh 33,4 persen, jawaban setuju nilai rata-rata yang di peroleh 48,5 persen, jawaban netral nilai rata-rata yang di peroleh 17,5 persen, jawaban tidak setuju nilai rata-rata yang di peroleh 0,6 persen atau tidak ada dan jawaban sangat tidak setuju nilai rata-

rata yang di peroleh 0 persen atau tidak ada.⁸⁶ Hasil penelitian oleh Ismiana Barokah di atas memberikan suatu gambaran bahwa mayoritas nasabah Bank Muamalat setuju dengan layanan *security mobile banking*. Hanya saja perbedaan yang mengemuka dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah pada subjek penelitian.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Harahap yang menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara layanan *M-Banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.⁸⁷

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tri Nurbaiti yang menunjukkan simpulan bahwa pelayanan jasa *M-Banking* yang dilakukan Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam dalam peningkatan jumlah nasabah adalah M-Banking mempermudah transaksi, memberikan kenyamanan pada nasabah sehingga menambah loyalitas nasabah pada bank dan menarik nasabah baru untuk membuka rekening di Bank Muamalat sehingga akan banyak nasabah yang menggunakan layanan jasa mobile banking. Dapat diketahui bahwa peningkatan nasabah untuk setiap bulan mencapai 75-150 nasabah, hingga saat ini dengan total account 11.600 atau

⁸⁶ Ismiana Barokah, Pengaruh Kualitas Layanan dan Security M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo 2019, 82.

⁸⁷ Zakaria Harahap "Pengaruh Pelayanan M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih" Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1, 2020, 114.

meningkat 10% pertahun.⁸⁸

Terciptanya kepuasan yang terpenting adalah bagaimana nasabah tersebut menerima layanan yang baik terhadapnya. Berikutnya yang menjadi sasaran pokok adalah loyalitas sebagai buah implikasi dari kepuasan yang diterimanya pada akan mengikut serta bilamana kepuasan nasabah dapat terjamin dengan baik. Dengan demikian, penting kiranya bagi setiap perbankan syariah, khususnya Bank Muamalat Indonesia untuk meningkatkan akses layanan *M-Banking* kepada nasabah dan memberikan promosi yang lebih intens dan menarik agar nasabah dapat berminat untuk menggunakan layanan *M-Banking*.

Hasil uji t untuk variabel *M-Banking* terhadap variabel minat dan kepuasan, menunjukkan bahwa variabel *M-Banking* berpengaruh terhadap variabel minat dan kepuasan menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis kedua (h_2) dari variabel *M-Banking* yang menyatakan bahwa *M-Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat dan kepuasan diterima.⁸⁹

Keberadaan layanan *M-Banking* saat ini merupakan bentuk pengintegrasian antara perkembangan teknologi dengan kebutuhan nasabah. Layanan *M-Banking* adalah sarana penyediaan layanan

⁸⁸ Tri Nurbaiti, Dampak Layanan Jasa M-Banking terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP ZA Pagar Alam), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020, 49.

⁸⁹ Zazat Rahmad Ramadhan, "Pengaruh Internet Banking, M-Banking, Dan Atm Terhadap Minat Dan Kepuasan Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri", Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung 2021

kepada nasabah dalam memudahkan nasabah tersebut untuk melakukan transaksi keuangan melalui smartphone android, seperti layanan transfer, layanan kliring, layanan pembayaran kebutuhan rumah tangga dan sebagainya. Hingga saat ini, peran *M-Banking* sudah sangat penting untuk menjawab permasalahan-permasalahan dalam perbankan.

Memberikan layanan yang baik kepada orang lain merupakan satuan dari penerapan manajemen syariah. Memudahkan orang lain dalam segala hal mengenai urusan dunyawinya sangat dianjurkan dalam Islam, bahwa menjadi sebaik-baiknya manusia adalah bermanfaat bagi setiap orang, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran:110 berikut ini :

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۚ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ ۚ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ

Artinya: Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik. (QS. Ali Imran:110)⁹⁰

Ayat di atas memberikan suatu penegasan bahwa seseorang yang mendedikasikan dirinya bagi kepentingan seseorang yang lainnya merupakan suatu hal yang diserukan Allah SWT kepada manusia, sehingga dengan itu manusia hanya dapat dipandangan

⁹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2024),

sebagai subjek yang baik bila dengan itu ia dapat memberikan manfaat kepada manusia lainnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *M-Banking* merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, dikarenakan layanan *M-Banking* yang cepat, aman, akurat, dan dapat dipercaya akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan *M-Banking* maka semakin baik pula kepuasan nasabah, begitu pun sebaliknya semakin buruk layanan *M-Banking* maka semakin buruk pula kepuasan nasabah yang diperoleh.

2. Pengaruh Fasilitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah Melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro

ATM (*Automated Teller Machine*) atau Anjungan Tunai Mandiri adalah perangkat elektronik perbankan swalayan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri, seperti penarikan tunai, pengecekan saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang bank.

Dalam penelitian hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi variabel fasilitas ATM berpengaruh signifikan. Karena $sig > \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 di terima,

artinya koefisien regresi pada variabel fasilitas ATM secara *parsial* (individu) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Ratna Dewi yang menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat kota Bengkulu fasilitas ATM sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan 6 dari 10 nasabah yang menyampaikan bahwasannya kesesuaian harapan yang diinginkan pada produk, pelayanan dan fasilitas. Memberikan rekomendasi kepada kerabat dekat karena produk, fasilitas dan manfaat yang diberikan.⁹¹

Sejalan dengan penelitian ini, Dedy Rahman menunjukkan hasil penelitiannya bahwa berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan ATM dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.⁹²

Hasil penelitian ini juga didukung penelitian Wahyu Putri Wulandari dan Ika Susilawati, yang menyatakan bahwa berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian, maka dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan ATM berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.⁹³

⁹¹ Ratna Dewi, Kepuasan Nasabah pada Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu, Fakultas Ekonomi Islam dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu 2020, 68.

⁹² Dedy Rahman, Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM (Automatic Teller Machine) dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan 2019, 77.

⁹³ Wahyu Putri Wulandari dan Ika Susilawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM (Automatic Teller Machine) dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah

Layanan ATM dalam lembaga keuangan perbankan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, selain untuk meningkatkan loyalitas nasabah, pada prinsipnya keberadaan ATM mampu memberikan stimulus dan meningkatkan minat transaksi nasabah secara lebih intens. Nasabah yang menggunakan ATM pun pada dasarnya tidaklah gratis, sebab akan dibebankan biaya penggunaan ATM, sehingga hal ini dapat memberikan kontribusi finansial bagi perbankan penyedia layanan ATM. Selain itu, ATM yang berada di daerah tempat tinggal masyarakat, tidak lagi menyulitkan bagi masyarakat yang hendak melakukan transaksi keuangan.

Keberadaan layanan ATM memang memberikan kontribusi yang banyak kepada setiap nasabah dalam perbankan, terlebih lagi jika mesin ATM tersedia di beberapa daerah yang mampu menjangkau masyarakat di berbagai lapisan. Penggunaan yang lebih praktis dan tanpa harus datang ke kantor unit pelayanan perbankan, sehingga memberikan kesan yang baik dan efisien dari setiap nasabah pengguna ATM. Keberadaan fasilitas ATM merupakan sarana penyediaan layanan kepada nasabah dalam memudahkan nasabah tersebut untuk melakukan transaksi keuangan, seperti layanan transfer, layanan kliring, layanan pembayaran kebutuhan rumah tangga dan sebagainya.

Memberikan layanan ATM yang baik sehingga dapat bermanfaat kepada nasabah pengguna merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam prinsip Islam yakni prinsip akhlak, dengan biaya administrasi yang terjangkau bagi nasabah secara tidak langsung dapat memberikan kepuasan atas layanan yang diberikan dan tentunya nasabah akan tetap menggunakan jasa layanan ATM yang disediakan. Ketentuan layanan ATM dalam Bank Syariah Indonesia dapat disimpulkan telah memenuhi prinsip dalam manajemen syariah yakni mengutamakan akhlak, mengutamakan pelayanan dan mengutamakan silaturahmi-kemitraan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan mesin ATM merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah melenial, dikarenakan layanan mesin ATM yang banyak tersedia, mudah diakses, lokasi persebaran yang merata akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan mesin ATM maka semakin baik pula kepuasan nasabah, begitu pun sebaliknya semakin buruk layanan mesin ATM maka semakin buruk pula kepuasan nasabah yang diperoleh.

3. Pengaruh secara bersama-sama antara *M-Banking* dan Fasilitas ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Melenial

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif variabel *M-Banking* dan Fasilitas ATM secara bersama-sama terhadap kepuasan kaum melenial pada Bank

Syariah Indonesia (BSI) KC Metro. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji F yang diperoleh nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sehingga H_1 diterima dan H_0 ditolak, yakni ada pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel *M-Banking* dan fasilitas ATM secara bersama-sama terhadap kepuasan kaum melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro.

Berdasarkan hasil diketahui koefisien determinasi (R^2). Hal ini menunjukkan besarnya kemampuan variabel bebas (*independen*) dalam penelitian untuk menerangkan variabel terikat (*dependen*) adalah sebesar 41,4% sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimaksud dalam penelitian ini.

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel *M-Banking* dan Fasilitas ATM secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Metro.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *M-Banking* dan fasilitas ATM merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah melenial. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah melenial, pihak Bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah disiapkan untuk para nasabah. Apabila pihak bank mempunyai kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan nasabah melenial akan baik pula. Selain itu Bank Syariah Indonesia KC Metro juga mempunyai layanan elektronik banking

yang lain sehingga dapat membuat nasabah lebih merasa dilayani dengan baik sesuai dengan kebutuhannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian yang berjudul “Pengaruh *M-Banking* dan Fasilitas ATM terhadap Kepuasan Nasabah Melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro” dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang signifikan variabel *M-Banking* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah Melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro (Y), secara parsial *M-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro (Y). Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *M-Banking* pengetahuan terhadap kepuasan nasabah melenial. Jadi semakin tinggi tingkat pelayanan *M-Banking* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel penerapan fasilitas ATM (X2) terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro (Y), maka fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro diterima. Artinya koefisien regresi pada variabel fasilitas ATM secara parsial (individu) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro.
3. Ada pengaruh yang signifikan *M-Banking* (X1) dan fasilitas ATM (X2) terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia

KC Metro (Y), maka *M-Banking* (X1) dan fasilitas ATM (X2) terhadap kepuasan nasabah melenial pada Bank Syariah Indonesia KC Metro (Y) secara bersama-sama (*simultan*) yang diajukan diterama.

B. Saran

Berdasarkan sesuai pembahasan sebelumnya, terdapat poin yang perlu peneliti sarankan, sebagai berikut:

1. Kepada Bank Syari'ah Indonesia

Hendaknya bisa lebih giat untuk melakukan promosi atau sosialisasi kepada calon nasabah yang belum mengerti dan kurang paham tentang Bank Syari'ah Indonesia. Agar calon nasabah tau bahwa Layanan yang disediakan Bank Syari'ah Indonesia itu lengkap sesuai dengan syariat islam dan memiliki kelebihan tersendiri serta dapat meningkatkan jumlah nasabah Bank Syari'ah Indonesia KC Metro

2. Kepada Nasabah

Kepada nasabah yang sudah paham tentang Bank Syari'ah Indonesia, agar memberikan penjelasan dan contoh kepada calon nasabah agar berminat menabung di Bank Syari'ah Indonesia

3. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam penelitian ini hanya digunakan 3 variabel. Diharapkan pada penelitian berikutnya ada tambahan variabel lainnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam kaitannya dengan layanan Bank Syari'ah Indonesia. Dengan demikian memberikan kontribusi yang

lebih baik untuk penelitin selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, Rianto, M. Nur, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Alfarizi, Muhammad, Dinis, "Pengaruh Layanan Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan", Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022
- Arif, Mohammad, *Generasi Millenial dalam Internalisasi Karakter Nusantara*, Kediri: IAIN Kediri Press, 2021
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Asmawiyah, *Meningkatkan Kinerja Usaha dalam Perspektif Kewirausahaan*, Penerbit NEM, 2021
- Azwar, Saifudin, *Reliabilitas dan Validitas*, Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Badaruddin dan Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)", *Jurnal Margin Vol. 1 No. 1 Tahun 2021*
- Eviliyanto, "Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta", *Jurnal Edukasi, Vol 1 No. 1*, IKIP PGRI Pontianak, 2014
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Hadi, Syamsul, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", *Jurnal pendidikan, Universitas Islam Indonesia, Maret 2014*
- Hakim, Alim, Nur, "Pengaruh Fasilitas ATM terhadap Minat Menabung Bank BTN Syariah Pare Pare", Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 20221
- Haryati, Dini dan Feranika, Ayu, *Sistem Informasi Perbankan*, Nagari Kota Baru: Insan Cendekia Mandiri, 2021

- Hikmah, Nurul, 2010, "Gambaran Layanan ATM (Automatic Teller Machine) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK, Unit Veteran Banjarmasin
- Hutabarat, Ronald M, "Mobile Banking Security Based WAP", diakses pada tanggal 25 April 2024, dari <http://anakkebo.wordpress.com>, 2010.
- Ismail, *Manajemen Perbankan : dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2019
- Kalayou, Mulugeta Hayelom, dkk, "The Applicability of the Modified Technology Acceptance Model (TAM) On The Sustainable Adoption of EHealth System in Resource-Limited Settings," *Journal of Multidisciplinary Healthcare* 13 (2020): 1827–1837, <https://doi.org/http://doi.org/10.2147/JMDH.S284973>.
- Karim, Kurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020
- Kumalasanti Maria dan Susliyanti, Dwi, Eni, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Di Yogyakarta", *Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2*, Desember 2022
- Latumaerissa, Julius R., 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2012
- Lubis, Sari, Delima, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)", *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, 3 (1) IAIN Padangsidimpuan, 2017 DOI: [10.24952/tijarah.v3i1.666](https://doi.org/10.24952/tijarah.v3i1.666)
- Lutfiani, Ulfa, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung", Universitas Muhammadiyah Lampung, 2024
- M. Dewi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Memilih Internet Banking (Studi Pada Bank Mandiri KCP Parepare Patompo)". *Skripsi Universitas Islam Negeri (UIN) Pare Pare*, 2018
- Margono. S. , *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- N. I. Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. An-Nisbah", *Jurnal Ekonomi Syariah, Institut Agama*

- Islam Negeri (IAIN) Tulungagung*, 2016, 3 (1), <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.118>.
- Perdana, Echo, *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22*, Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FE UBB, 2016
- Priansa, Juni, Donni, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Putri, Utami, Arinda, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Ekonomi Syariah", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah, JIMESHA*) Vol. 2, No. 2. STEBIS IGM Palembang. 2022
- Ramadhan, Zazat, Rahmad, "Pengaruh Internet Banking, M-Banking, dan ATM Terhadap Minat dan Kepuasan Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri, *Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung* 2021
- Ratnasari, Desi, "Pengaruh Layanan ATM DAN Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BANK Muamalat TBK, Sub Branch Parepare (Analisis Manajemen Syariah)". *Tesis Program Studi Ekonomi Syariah Pasca Sarjana lain Parepare*, 2021
- Riswandi, Agus, Budi, *Aspek Hukum Internet Banking*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2022
- Erdani, Bayu, Indah Hartani Santi, *Technology Acceptance Model (TAM)*, (Bojong: Penerbit NEM, 2021), <https://www.google.co.id/books>
- Sudaryanti, Sri, Dedeh, Sahroni, Nana, dan Kurniawati, Ane, "Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan yang Tercatat di Bursa Efek Indonesia", *Jurnal Ekonomi Manajemen Volume 4 Nomor 2* 2018
- Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2016
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. 18*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Sujianto, Eko. Agus dan Subagiyo, Rokhmat, *Membangun Loyalitas Nasabah*, Yogyakarta: Lentera Kreasindo, 2014
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014
- Zuhairi, et.al, *Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah: Edisi Revisi, cet.1*,

Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-1133/In.28.1/J/TL.00/05/2026
Lampiran : -
Perihal : SURAT *BIMBINGAN SKRIPSI*

Kepada Yth.,
Dliya'ul Haq (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : MUHAMMAD WASHIL ABDUL GANI
NPM : 2203012024
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : PENGARUH M-BANKING DAN FASILITAS ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH MILENIAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 25 Mei 2026
Ketua Jurusan,

OUT LINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan Penelitian
- F. Manfaat Penelitian
- G. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. *Grand Theory*
- B. Kepuasan
 - 1. Kepuasan

2. Pengetian Kaum Melenial
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan
4. Indikator Kepuasan dalam Perbankan

C. *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*
2. Kelebihan dan Kekurangan Layanan *Mobile Banking*
3. Indikator *Mobile Banking*

D. *Automatic Teller Machine (ATM)*

1. Pengertian *Automatic Teller Machine (ATM)*
2. Faktor-faktor *Automatic Teller Machine*
3. Indikator *Automatic Teller Machine (ATM)*

E. Kerangka Konseptual Penelitian

1. Kerangka Konseptual
2. Paradigma

F. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Instrumen Penelitian
- F. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambar Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Metro
 1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Metro
 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Metro
 3. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang

Metro

B. Hasil Penelitian

1. Data Hasil Angket
2. Analisis Data Hasil Penelitian
3. Uji Hipotesis

C. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Kaum Melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Metro
2. Pengaruh Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Kaum Melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Metro
3. Pengaruh *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Kaum Melenial pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Metro

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dosen Pembimbing



Dliyaul Haq, M.E.I

NIP. 19812101 201503 1 002

Metro, Mei 2026

Penulis



Muhammad Washil Abdul Ghani

NPM. 2203012024

KUESIONER
PENGARUH M-BANKING DAN FASILITAS ATM TERHADAP KEPUASAN
NASABAH MELENIAL PADA
BANK SYARIAH INDONESIA
KC METRO

Dengan Hormat,

Dalam kesempatan ini saya mohon bantuan dari Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu guna mengisi angket yang saya sertakan berikut ini. Angket ini diperlukan untuk kepentingan penelitian dalam rangka menyusun Skripsi untuk Program Strata-1 (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Jurai Siwo Metro Lampung. Mengingat betapa pentingnya data ini, maka saya sangat mengharapkan agar angket ini diisi dengan lengkap sesuai kondisi yang sebenarnya.

A. Identitas Responden (*beri tanda centang pada kotak*)

1. Nama :(*boleh tidak di isi*)
2. Usia : ☐ Kurang dari 20 tahun
☐ 20 – 25 tahun
☐ 25 – 30 tahun
☐ 30 – 35 tahun
☐ > 35 tahun
3. Jenis kelamin ☐ : Laki-laki ☐ Perempuan
4. Alamat :

B. Petunjuk Pengisian

Setiap pernyataan dibawah ini mohon diberikan respon dengan memberi tanda centang (✓) pilihan pada skala 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
------------------------	--------------	-----------------	--------	------------------

N o	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
Kepuasan (Y)						
1	Secara keseluruhan saya puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi <i>M-Banking</i> dan mesin ATM BSI.					
2	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh aplikasi <i>M-Banking</i> dan mesin ATM BSI					
3	Layanan yang diberikan oleh <i>M-Banking</i> dan mesin ATM BSI sesuai dengan harapan saya.					
4	Fitur-fitur yang disediakan oleh <i>M-Banking</i> dan mesin ATM BSI sesuai dengan kebutuhan saya.					
5	Saya akan menggunakan kembali layanan <i>M-Banking</i> dan mesin ATM BSI karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi.					
6	Saya selalu menggunakan layanan <i>M-Banking</i> dan mesin ATM BSI secara berulang.					
7	Kemudahan dalam melakukan komplain jika terjadi masalah pada layanan/kinerja produk <i>M-Banking</i> dan mesin ATM BSI.					

8	Saya menyarankan teman dan kerabat untuk menjadi nasabah BSI karena kemudahan dan pelayanan yang memuaskan					
9	Saya akan memberitahu kepada orang lain bahwa layanan <i>M-Banjing</i> dan mesin ATM BSI nyaman digunakan untuk bertransaksi.					
10	Saya lebih menyarankan kepada teman/kerabat untuk menggunakan layanan <i>M-Banking</i> dan mesin ATM BSI dari pada produk <i>electronic banking</i> lainnya.					
<i>M-Banking (X₁)</i>						
1	Layanan aplikasi <i>M-Banking</i> dapat diakses dengan cepat.					
2	Aplikasi <i>M-Banking</i> dapat mengatasi kebutuhan transaksi yang mendesak					
3	Aplikasi <i>M-Banking</i> dapat diakses kapanpun dan dimanapun					
4	Menggunakan aplikasi <i>M-Banking</i> dapat menghemat waktu transaksi.					
5	Biaya transfer antar bank melalui <i>M-Banking</i> lebih murah dibandingkan metode lain seperti ATM atau teller					
6	Biaya layanan untuk pembayaran tagihan (listrik, pulsa, <i>e-wallet</i>)					

	dirasa sangat kompetitif/murah.					
7	Aplikasi <i>M-Banking</i> lebih aman dibandingkan layanan elektronik banking lainnya seperti internet banking yang tersedia di BSI.					
8	Dengan menggunakan <i>M-Banking</i> nomor PIN dan kata sandi nasabah akan terjamin kerahasiannya.					
9	Transaksi transfer dana melalui <i>M-Banking</i> dapat dipercaya					
10	Aplikasi <i>M-Banking</i> bisa memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan segala transaksi.					
N o	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
Fasilitas ATM (X₂)						
1	Saya puas dengan peralatan modern yang diberikan BSI					
2	Saya puas dengan ruangan mesin ATM BSI yang bersih dan memberikan rasa kenyamanan					
3	Saya puas dengan jumlah mesin ATM dan jaringan yang mudah diakses yang diberikan oleh BSI					
4	Saya puas dengan kondisi mesin ATM yang beroperasi dengan baik					
5	Saya puas memperoleh bukti laporan (bukti cetak ataupun					

	ditampilkan pada layar ATM) setelah melakukan transaksi					
6	Saya puas dengan tidak adanya gangguan jaringan pada saat melakukan transaksi berjalan					
7	Saya puas dengan pemberitahuan tertulis atau tidak tertulis kepada nasabah apabila mesin ATM BSI tidak dapat digunakan					
8	Saya puas dengan pelayanan petugas ketika terdapat masalah dalam pengoperasian mesin ATM BSI					
9	Saya puas dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh BSI					
10	Saya puas ketika bertransaksi dengan mesin ATM karena aman dan dapat dipercaya					

Your temporary usage period for IBM SPSS Statistics will expire in 3503 days.

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)
/SAVE RESID.

```

Regression

Notes		
Output Created		29-MAY-2026 07:30:48
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	96
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X1 X2 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID) /SAVE RESID.
Resources	Processor Time	00:00:03.86
	Elapsed Time	00:00:01.82
	Memory Required	2912 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	664 bytes
Variables Created or Modified	RES_1	Unstandardized Residual

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas ATM , - Banking ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 ^a	.414	.401	6.90510

a. Predictors: (Constant), Fasilitas ATM , -Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3129.218	2	1564.609	32.815	.000 ^b
	Residual	4434.272	93	47.680		
	Total	7563.490	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial

b. Predictors: (Constant), Fasilitas ATM , -Banking

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.675	4.105		.652	.516		
	-Banking	.508	.121	.444	4.213	.000	.568	1.760
	Fasilitas ATM	.346	.142	.258	2.447	.016	.568	1.760

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	-Banking	Fasilitas ATM
1	1	2.967	1.000	.00	.00	.00
	2	.021	12.004	.90	.35	.04
	3	.012	15.758	.10	.65	.95

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial

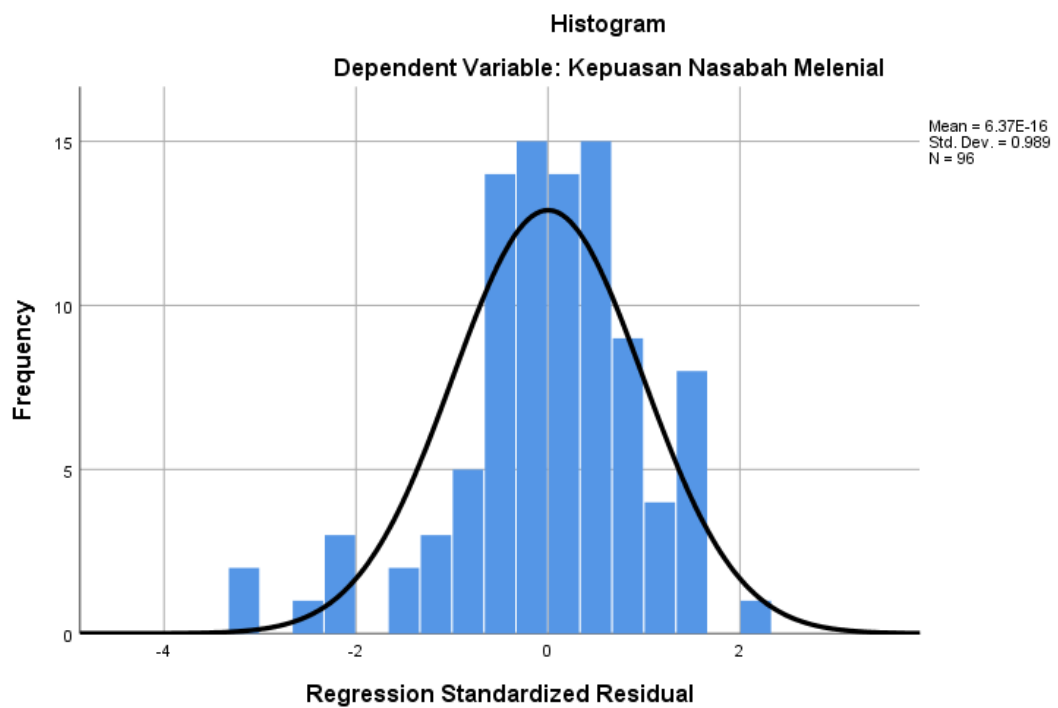
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.2605	45.4086	34.5729	5.73926	96
Std. Predicted Value	-3.888	1.888	.000	1.000	96
Standard Error of Predicted Value	.719	2.880	1.135	.451	96
Adjusted Predicted Value	12.7246	45.1291	34.5691	5.81772	96

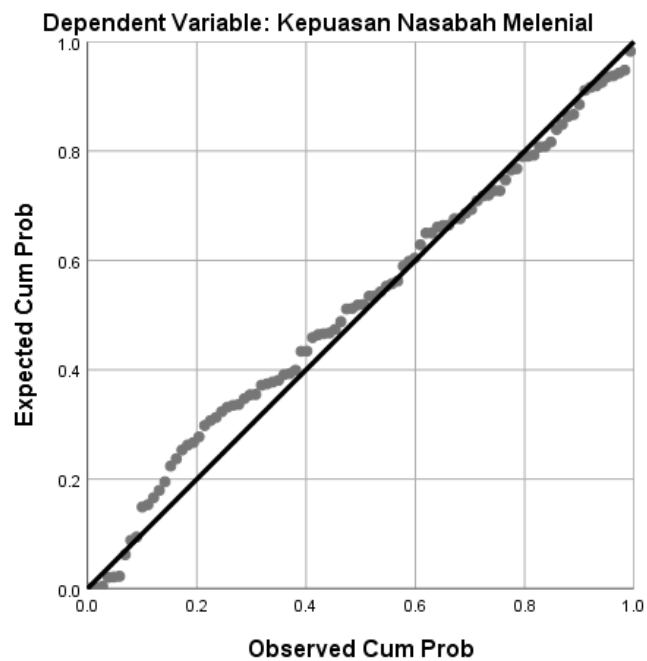
Residual	-22.03551	14.54466	.00000	6.83202	96
Std. Residual	-3.191	2.106	.000	.989	96
Stud. Residual	-3.241	2.318	.000	1.011	96
Deleted Residual	-22.72755	17.60702	.00378	7.13890	96
Stud. Deleted Residual	-3.423	2.375	-.004	1.031	96
Mahal. Distance	.041	15.534	1.979	2.818	96
Cook's Distance	.000	.377	.016	.047	96
Centered Leverage Value	.000	.164	.021	.030	96

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Melenial

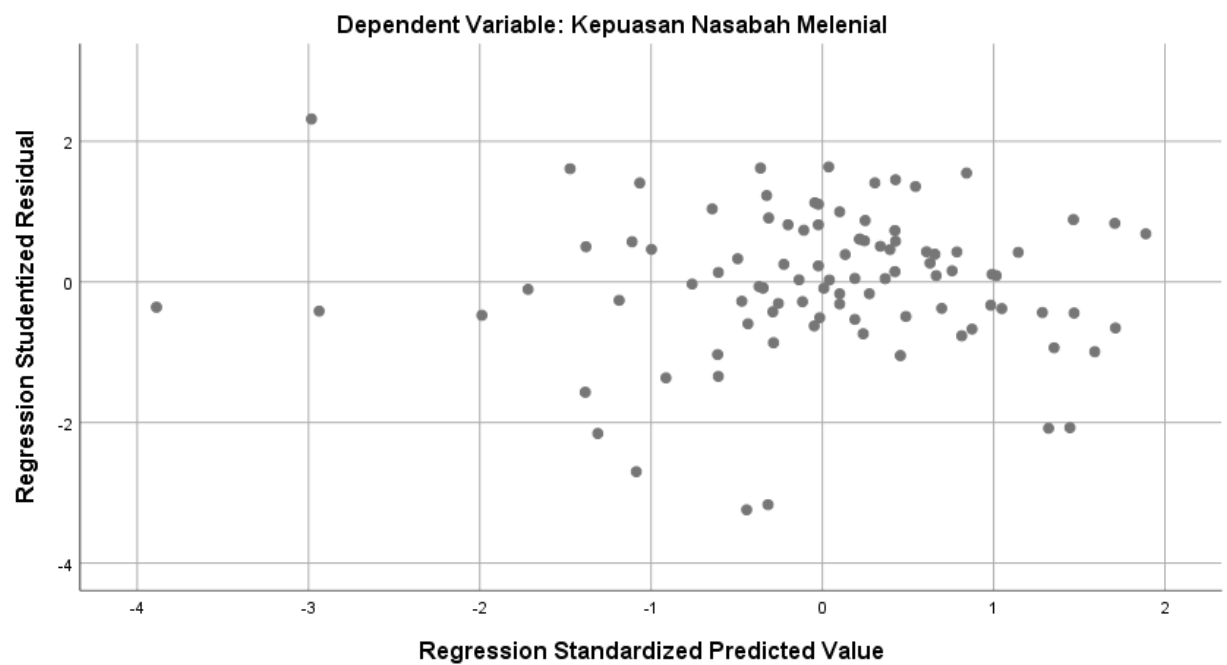
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=RES_1
/MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes		29-MAY-2026 07:37:08
Output Created		
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	96
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.00
	Number of Cases Allowed ^a	786432

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.83202368
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.041
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JURAI SIWO LAMPUNG
UNIT PENUNJANG AKADEMIK PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara No. 118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112

Telepon (0725) 47297, 42775, Faksimili (0725) 47296,

Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: perpustakaan@metrouniv.ac.id

115

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-533/Un.36/S/U.1/OT.01/06/2026**

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jember Siwo Lampung menerangkan bahwa :

Nama : MUHAMMAD WASHIL ABDUL GANI
NPM : 2203012024
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jember Siwo Lampung Tahun Akademik 2025/2026 dengan nomor anggota 2203012024.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Jember Siwo Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 09 Juni 2026
Kepala Perpustakaan,

Asn-Guroni, S.I.Pust.
NIP. 18920428 201903 1 009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A, Jembermujo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47298

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Muhamad Washil Abdul Gani

NPM : 2203012024

Jurusan : Ekonomi Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh M-banking Dan Fasilitas ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Melenial Pada Bank Syariah Indonesia KC Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 21%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 18 Juni 2026
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah



Muhammad Muji Baidhowi, M.E.
NIP. 199103112020121005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI JEMUR SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara No.118, Iringmulyo 15 A, Metro Timur Kota Metro Lampung 34112
Telepon (0725) 47297; Faksimili (0725) 47296; www.uinjusila.ac.id; humas@uinjusila.ac.id

Nomor : B-1207/In.28/D.1/TL.00/06/2026
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) KC METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1208/In.28/D.1/TL.01/06/2026,
tanggal 04 Juni 2026 atas nama saudara:

Nama : **MUHAMMAD WASHIL ABDUL GANI**
NPM : 2203012024
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PIMPINAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH M-BANKING DAN FASILITAS ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH MILENIAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Juni 2026
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uin-siwo.ac.id
E-mail: humas@uin-siwo.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Washil Abdul Ghani Fakultas/Prodi : FEBI/ ESy
NPM : 2203012024 Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	selasa 25- mei-2026	ACC outline dan APd	

Dosen Pembimbing,

Dliyaul Haq, M.F.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Washil Abdul Ghani
NPM. 2203012024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Ringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uin-siwo.ac.id
E-mail: humas@uin-siwo.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Washil Abdul Ghani Fakultas/Prodi : FEBI/ ESy
NPM : 2203012024 Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	8 Juni 2026	Dftar isi di benarin. latar belakang di perbaiki	
	11 Juni 2026	footnot di perbaiki dan penulisan dalam penulisan di perbaiki logi	

Dosen Pembimbing,

Diyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,

Muhammad Washil Abdul Ghani
NPM. 2203012024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
JURAI SIWO LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Jember
Telp. (0725) 47297, Fax (0725) 47296 Website: www.uin-siwo.ac.id
E-mail: humas@uin-siwo.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Washil Abdul Ghani Fakultas/Prodi : FEBI/ ESy
NPM : 2203012024 Semester/TA : VIII/ 2026

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15 Juni 2024	Ata skripsi' bab 1-5 layatka ke Sdang Mungengh.	

Dosen Pembimbing,



Dliyaul Haq, M.E.I
NIP. 19810121 201503 1 002

Mahasiswa Ybs,



Muhammad Washil Abdul Ghani
NPM. 2203012024

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Muhammad Washil Abdul Gani, dilahirkan di Selong Belanak Kabupaten Lombok Tengah pada tanggal 25 September 2004. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara bersaudara dari pasangan Bapak Hi. Tohir Abdul Ghani, S.Ag dan Ibu Hj. Selly Azhari.

Pendidikan Dasar penulis di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Selong Belanak 2016. Kemudian melanjutkan ke Madrasah Tsanawiyah (MTs) Yanmu NW Praya selesai pada tahun 2019. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Madrasah Aliyah (MA) NW Misfalah Praya selesai pada tahun 2022. Setelah lulus pendidikan Madrasah Aliyah, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Jurai Siwo Lampung pada bulan Agustus tahun 2022 sampai dengan sekarang.