SKRIPSI

KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR

Oleh:

CUCUN INDARWATI
NPM. 1602100096

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M

KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

CUCUN INDARWATI
NPM. 1602100096

Pembimbing I : Hermanita, SE.MM.
Pembimbing II : Selvia Nuriasari, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507
Fax. (0725) 47296

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama	:	CUCUN INDARWATI
NPM	:	1602100096
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi	:	KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 10 Desember 2021

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermanita, S.E., M.M	**Selvia Nuriasari, M.E.I**
NIP. 197302201999032001	NIP. 198108282009122003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi	:	KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR
Nama	:	CUCUN INDARWATI
NPM	:	1602100096
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 10 Desember 2021

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermanita, S.E., M.M	**Selvia Nurfiasari, M.E.I**
NIP. 197302201999032001	NIP. 198108282009122003

KEMENTRIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website www.metrouniv.ac.id E-mail iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-1715/In.28.3/D/ PP.00.9/05/2022

Skripsi dengan Judul: KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR, Disusun oleh: CUCUN INDARWATI, NPM: 1602100096, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin/31 Januari 2022

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Hermanita, M.M	(.....)
Penguji I	: Rina El Maza, S.H.I., M.S.I	(.....)
Penguji II	: Selvia Nuriasari, M.E.I	(.....)
Sekretaris	: Lilis Renfiana, M.E	(.....)

PANITIA MUNAQOSAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN METRO LAMPUNG

Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR

Oleh
CUCUN INDARWATI

Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Kualitas jasa tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman dalam Kotler yaitu Keandalan/kemampuan mewujudkan janji *(reliability)*, ketanggapan dalam memberikan pelayanan *(Responsiveness)*, keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan *(Assurance)*, memahami keinginan konsumen *(Empathy)*, tampilan fisik pelayanan *(Tangibles)*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan *Elektronik Banking* Di Bank Lampung Kcp Natar. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner dengan sampel sebanyak 98 responden, teknik wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan penelitian purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan berdasarkan kriteria tertentu. Populasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa Customer Satisfaction Index (CSI) didapatkan nilai CSI sebesar 74.67% maka tingkat kepuasan pelanggan Bank Lampung Kcp Natar berada pada rentang 60%-80.99% berarti interpretasinya ditingkat puas. Hal ini menunjukan bahwa layanan *Elektronik Banking* semakin meningkat.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: CUCUN INDARWATI
NPM	: 1602100096
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
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.

Metro, Desember 2021
Yang Menyatakan,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

MOTTO

وَأَن لَّيْسَ لِلْإِنسَٰنِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ٣٩ وَأَنَّ سَعْيَهُۥ سَوْفَ يُرَىٰ ٤٠ ثُمَّ يُجْزَىٰهُ ٱلْجَزَآءَ ٱلْأَوْفَىٰ ٤١ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ ٱلْمُنتَهَىٰ ٤٢ (سورة النحم,٣٩-٤٢)

Artinya: *dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya). Kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhanmulah kesudahan (segala sesuatu)*, (Q.S. An-Najm: 39-42)[1]

[1] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 47

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam kehidupan peneliti. Peneliti mempersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada Kedua orang tuaku Bapak Sakimun dan Ibu Mujiati yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta do’a yang tiada henti dipanjatkan untuk saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Hermanita, SE.MM., selaku Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I, selaku Pembimbing II pada skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

7. Direktur dan segenap Karyawan di BPRS Rajasa Lampung Tengah yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Desember 2021
Peneliti,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

DAFTAR ISI

		Hal.
HALAMAN SAMPUL		**i**
HALAMAN JUDUL		**ii**
NOTA DINAS		**iii**
PERSETUJUAN		**iv**
PENGESAHAN		**v**
ABSTRAK		**vi**
ORISINALITAS PENELITIAN		**vii**
MOTTO		**viii**
PERSEMBAHAN		**ix**
KATA PENGANTAR		**x**
DAFTAR ISI		**xii**
DAFTAR TABEL		**xiv**
DAFTAR GAMBAR		**xv**
DAFTAR LAMPIRAN		**xvi**
BAB I	**PENDAHULUAN**	**1**
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Pertanyaan Penelitian	5
	C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
	D. Penelitian Relevan	6
BAB II	**LANDASAN TEORI**	**10**
	A. Kepuasan Nasabah	10
	1. Definisi Kepuasan Nasabah	10
	2. Faktor yang Mempengaruhi kepuasan Nasabah	11
	3. Manfaat Kepuasan Nasabah	11
	4. Prinsip Kepuasan Nasabah	12
	5. Pengukuran Kepuasan Nasabah	12
	6. CSI (*Customer Satisfaction Index*)	13
	7. IPA (*Importance Performance Analysis)*	15

B. Kualitas Layanan 17
1. Pengertian Kualitas Layanan 17
2. Dimensi Kualitas Pelayanan 19
3. Klasifikasi Pelayanan 20
4. Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam 20
C. Elektronik Banking 21
1. Definisi *Electronic Banking (E-Banking)* 21
2. Jenis *Electronic Banking (E-Banking)* 22

BAB III METODE PENELITIAN 26
A. Rancangan Penelitian 26
B. Definisi Operasional Variabel 26
C. Populasi, Sampel Dan Pengambilan Sampel 28
D. Teknik Pengumpulan Data 30
E. Instrumen Penelitian 32
F. Metode Analisis Data 34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 36
A. Gambaran Umum Bank Lampung KCP Natar 36
1. Sejarah Bank Lampung KCP Natar 36
2. Visi Misi Bank Lampung KCP Natar 37
3. Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar 38
B. Elektronik Banking Bank Lampung 41
C. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *E-banking* di Bank Lampung KCP Natar 44

BAB V PENUTUP 57
A. Kesimpulan 57
B. Saran 57

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1.1. Penelitian Relevan 7
2.1. *Customer Satisfaction Index* (CSI) 16
2.2. Kriteria Tingkat Kepuasan..... 14
3.1. Skala Likert Tingkat Kepentingan..... 27
3.2. Skala Likert Tingkat Kepuasan/Kinerja 27
3.3. Jumlah Populasi Nasabah Pengguna ATM dan *E-Banking/ SMS Banking* tahun 2018-2020 28
3.4. Tabel Indikator Pertanyaan..... 33
4.1. Kemudahan *elektronik banking/ sms banking* 42
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 45
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 46
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan.. 46
4.5. Tabel perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)..... 47
4.6. Rata-Rata Tingkat Harapan dan Kinerja..... 49
4.7. Gap Tingkat Harapan dan Kinerja Atribut Kualitas Layanan

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1. Diagram Kartesius 15
4.1. Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar..... 38
4.2. Diagram Kartesius 51

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet menyebabkan mulai munculnya aplikasi bisnis yang berbasis internet. Salah satu aplikasi yang mulai mendapat perhatian adalah Internet Banking. Saat ini perbankan di Indonesia tengah berlomba-lomba dalam kemajuan dibidang teknologi. Kemajuan dibidang teknologi ini akan mempermudah nasabah untuk bertransaksi dimanapun mereka berada tanpa perlu harus mengantri panjang untuk melakukan transaksi dengan kecanggihan teknologi yang ada saat ini yaitu dengan bertransaksi melalui Internet Banking atau yang lebih dikenal E- Banking.[1]

Dalam industri perbankan, Sabir mengatakan bahwa persaingan bank yang kompetitif bisa meningkatkan keuntungan melalui penyediaan layanan yang superior kepada nasabah mereka. Elemen kunci dari kepuasan pelanggan adalah sifat hubungan antara pelanggan, penyedia produk dan layanan. Dengan demikian, baik produk dan kualitas layanan biasanya dicatat sebagai prasyarat penting untuk memuaskan pelanggan dan penahan dihargai.[2]

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang timbul antara harapan dan layanan yang diterima tingkat kepuasan merupakan fungsi dari

---

[1] Endang Rusdianti, Sri Purwantini, Paulus Wardoyo, *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E-Banking,* Jurnal Dinamika Sosial Budaya,Volume 18, Momor 2, Desember 2016.227.

[2] Ria Octavia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung,* Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 13, No 1, April 2019.35.

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. J Supranto mengatakan apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.[3]

Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Tjiptono dan Diana kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[4] Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Kotler yaitu Keandalan/kemampuan mewujudkan janji *(reliability)*, ketanggapan dalam memberikan pelayanan *(Responsiveness)*, keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan *(Assurance)*,

---

[3] Estie Kusuma Wardani, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan*, Volume 3, Nomor 1, Januari 2006, 43.

[4] Edy Haryanto, *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado,* Vol.1 No.3 September 2013, 751.

memahami keinginan konsumen (*Empathy*), tampilan fisik pelayanan (*Tangibles*).[5]

Salah satu produk layanan berbasis teknologi informasi perbankan adalah layanan *Elektronik Banking* yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan memperoleh informasi melalui layanan. *Elektronik Banking* adalah suatu layanan dari bank kepada nasabah untuk mempermudah bertransaksi secara cepat tanpa harus datang ke bank dan dapat digunakan melalui *handphone* nasabah atau pun bisa langsung ke ATM untuk pengambilan uang.[6]

Electronic Banking menawarkan kemudahan dalam melakukan pengecekan saldo rekening terakhir (*account inquiry*), pembukaan rekening baru (*account opening*), pengiriman uang (*transfer*), pembayaran tagihan (*payment*), informasi nilai tukar mata uang, pembelian pulsa telepon, sampai pembayaran tagihan rekening listrik, telepon, dan air. Layanan *electronic banking* saat ini dimiliki oleh hampir semua Bank umum yang ada, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum (seperti *ATM*) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya seperti *SMS*, *telephone*, *EDC (Electronic Data Capture*) dan internet. Hal tersebut juga sejalan dengan kecenderungan perkembangan teknologi yang ada untuk mewujudkan atau

---

[5] Untung Sriwidodo, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, jurnal ekonomi dan kewirausahaan Vol. 10, No. 2, Oktober 2010, 166-167.

[6] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 115

mengarahkan transaksi masyarakat atau pelaku ekonomi yang memanfaatkan layanan perbankan modern yang lebih efisien dan efektif.[7]

Bank Pembangunan Daerah Provinsi Lampung adalah bank pembangunan daerah yang menawarkan layanan *Elektronik Banking*. Layanan *Elektronik Banking* yang ditawarkan Bank Lampung Kcp Natar ini mempunyai berbagai fitur yang menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam melakukan pengecekan saldo, pembayaran, transfer serta pembayaran tagihan dll.

Layanan *elektronik banking* mampu memudahkan nasabah bertransaksi dengan mudah dan cepat. Berdasarkan survey jumlah nasabah 3 tahun 2018- 2020 11.762 nasabah dan yang menggunakan layanan *elektronik banking* (ATM) 3.823 pengguna. Diketahui dari google playsore pelanggan yang mendownload aplikasi siger mobile sebesar 10.000 pengguna akan tetapi yang memberikan ulasan sebanyak 288.

Adapun masalah yang dihadapi nasabah pengguna elektronik banking.Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu salimah sebagai nasabah Bank Lampung Kcp Natar, menyatakan bahwa pernah ada kendala saat menggunakan ATM yaitu kartu ATM tertelan.[8]

Sementara pendapat lain yang dikatakan oleh ibu Eka nasabah Bank Lampung KCP Natar mengatakan bahwa kendala nya tidak bisa melakukan transfer berbeda bank. Pernyataan lainnya disampaikan oleh ibu wardani

---

[7] Nining Wahyuningsih, Nurul Janah, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat,* Jurnal , *Layanan Internet Banking, Kepuasan Nasabah* , \Al-Amwal, Volume 10, No. 2 Tahun 2018, 300.

[8] Hasil wawancara dengan salimah, nasabah Bank Lampung Kcp Natar, pada 21 Juni 2020

sebagai nasabah Bank Lampung Kcp Natar, bahwa menggunakan layanan *elektronik banking* tidak pernah mengalami kendala.[9]

Setelah melakukan wawancara tentang layanan elektronik banking nasabah lebih banyak menggunakan ATM untuk melakukan transaksi. Dikarenakan M-Banking/SMS Banking sering terjadi gangguan atau kendala, nasabah lebih banyak menggunakan layanan ATM. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mencoba mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Lampung Kcp Natar menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) sehingga akan diketahui tingkat kepuasan nasabah terhadap **Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan Elektronik Banking Di Bank Lampung Kcp Natar.**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian yaitu: Bagaimana Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan *Elektronik Banking* Di bank Lampung Kcp Natar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan *Elektronik Banking* Di bank Lampung Kcp Natar.

---

[9] Hasil wawancara dengan Wardhani,Eka, nasabah Bank Lampung Kcp Natar, pada 21 Oktober 2020.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pihak-pihak terkait, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya keilmuan Lembaga Keuangan mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan *Elektronik Banking.*

b. Secara Praktis

1) Manfaat Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang kepuasan nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan *Elektronik Banking.*

2) Manfaat Bagi Nasabah

Nasabah sebagai subjek penelitian, diharapkan dapat kualitas layanan elektronik yang disediakan pihak bank.

D. Penelitian Relevan

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Judul	Tempat Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Wulan Pinontoan	Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah	Bank Mandiri Cabang Manado	Penelitian untuk mengetahui mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari variabel E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Manado.[10] Metode penelitian adalah asosiatif. Populasi penelitian adalah nasabah yang aktif berjumlah 28.662 orang. Pengambilan sampel secara purposive sampling. Dengan menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisa menggunakan penelitian menunjukan bahwa secara simultan dan parsial variabel E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Electronic Banking, atau e-banking bisa diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Quinn dan Baily (1994) menyatakan perusahaan memiliki beberapa	Penelitian dari jurnal Wulan Pinontoan yaitu judul kualitas pelayanan elektronik banking.	Lokasi peneliti Wulan Pinontoan Penelitian ini PT Bank Mandiri Persero Cabang Manado dan peneliti Bank Lampung Kcp Natar.

[10] Wulan Pinontoan, *Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado*, Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013.194.

				keuntungan dengan adanya investasi dalam teknologi informasi.		
2	M. Yusuf S. Barusman	Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct-Performance Paradigm Di Indonesia	Indonesia	a. Untuk mengetahui dampak pemanfaatan *e-banking* dalam pengembangan strategi bisnis industri perbankan. b. Untuk mengetahui hubungan pemanfaatan e-banking dalam industri perbankan ditinjau dari paradigma structure-conduct-performance (SCP). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan sumber data sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah Paradigma SCP yakni kerangka analisis yang bersifat siklus yang dapat dimanfaatkan sebagai kerangka analisis untuk menjamin keberlanjutan proses bisnis. Untuk menganalisis tingkat persaingan digunakan Nilai Indeks Herfindahl-Hirschman (Herfindahl-Hirschman Index-HHI).[11]	Penelitian berkaitan dengan elektronik banking	Ditinjau dari paradigma structure-conduct-performance (SCP).
3	Eka Dyah Setyaningsih	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Word Of Mouth Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah	Bank BNI	Menguji seberapa pengaruh dari kualitas layanan dan word of mouth melalui minat terhadap keputusan penggunaan e-banking Bank BNI. Sampel penelitian ini dengan menggunakan 330 responden dan objek penelitiannya yaitu pengguna e- banking bank	Persamaan penelitian menggunakan objek yang sama yaitu pengguna elektronik banking untuk memperoleh hasil.	Jumlah rsponden yang digunakan.

[11] M. Yusuf S. Barusman, *Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia*, Jurnal Manajemen Bisnis Vol.1. No.1, Oktober 2010.1.

		Dalam Mengguna kan E-Banking		BNI. Teknik sampling yang digunakan snowball sampling. Penelitian menggunakan model Structural Equation Modelling (SEM) dengan kualitas layanan (X1) dan word of mouth (X2) sebagai variabel bebas serta minat (Y1) dan keputusan (Y2) sebagai variabel tidak bebas.[12]		

[12] Eka Dyah Setyaningsih, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Word Of Mouth Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan E- Banking Pada Bank Bni*, Jurnal Ekonomi Bisnis Volume 22 No.1, April 2017.14.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan nasabah berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan. Artinya, respon nasabah terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.[14]

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.[15] Secara umum, kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan nasabah.

Kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan,maṣlaḥah, manfaat, berkah, keyakinan, dan kehalalan. Kepuasan pelanggan dengan layanan inti dalam konteks pemasaran Islam, Al-Qur'ān telah memberikan konsep layanan yang akan

---

[14] Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 7.

[15] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 144.

mampu memberikan kepuasan pelanggan di antaranya adalah sikap lemah lembut, murah hati, dan mengutamakan pelanggan (itsar).[16]

2. Faktor yang Mempengaruhi kepuasan Nasabah

Freddy Rangkuti mengatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu:

a. Kualitas layanan (service quality), yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
b. Kualitas produk (product quality), yaitu nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
c. Harga (price), yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.
d. Faktor situasi (situational faktor), yaitu keadaaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah.
e. Faktor pribadi (personal factor), yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi.[17]

3. Manfaat Kepuasan Nasabah

C. H. Lovelock dan L. K. Wright, alih bahasa Widyantoro dan tim KEPUASAN nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Manfaat kepuasan nasabah/pelanggan bagi perusahaan diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Mengisolasi pelanggan dari pesaing.
b. Dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan.
c. Mengurangi biaya kegagalan.
d. Mendorong pelanggan kembali dan mendorong loyalitas
e. Meningkatkan/ mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut.
f. Menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.[18]

---

[16] Moh Nasuka, *Peningkatan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti,* Jurnal Syari'ah Dan Hukum Diktum, Vol. 15, No.2, Desember 2017.198.

[17] M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 134

4. Prinsip Kepuasan Nasabah

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Dengan adanya kepuasan konsumen, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga. Berikut prinsip kepuasan konsumen, diantaranya:

a. Kepuasan konsumen adalah sesuatu yang penting
b. Memahami harapan konsumen
c. Memilih konsumen dengan tepat melalui strategi segmentasi, kemudian bangun kepuasan konsumen
d. Mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen
e. Konsumen yang loyal adalah konsumen yang mau komplain
f. Memberi jaminan kepada konsumen
g. Mendengarkan suara konsumen
h. Karyawan adalah bagian terpenting dalam memuaskan konsumen
i. Kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan konsumen.[19]

5. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kotler dan Keller mengungkapkan perusahaan yang bijaksana (wise) adalah yang selalu mengukur kepuasan pelanggan secara reguler karena ia adalah salah satu dari kunci loyalitas kepuasan Pelanggan. Tetapi dalam pemasaran jasa tidak ada satu ukuran tunggal dalam kepuasan pelanggan. Ukuran kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono setidaknya terdapat 6 (enam) konsep mengenai ukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

---

[18] Fetria Eka Yudiana, Joko Setyono, *Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah,* , Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, Vol. 10, No. 1, Juni 2016, 102.

[19] Lilis Cucu Sumartini & Dini Fajriani Ardining Tias, *Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja,* Jurnal E-BIS Vol.3 No.2 , Tahun 2019,114.

a. Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan *(Overall Customer Satisfaction)*
   Dalam konsep ini, kepuasan pelanggan diukur secara umum dengan menanyakan langsung kepada jasa yang ditawarkan pelanggan.
b. Dimensi kepuasan pelanggan
   Dalam konsep ini, pelanggan diharapkan memberikan penilaian kepada aktribut-aktribut yang ditawarkan pada jasa yang ditawarkan kepada pelanggan dinilai pada komponen-komponennya.
c. Konfirmasi Harapan *(Confirmation Expectation)*
   Konsep ini menjelaskan bahwa pengukuran pelanggan tidak diukur secara langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuain/ ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa.
d. Niat Beli Ulang *(Repurchase Intention)*
   Konsep ini mengukur kepuasan pelanggan dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja dengan menggunakan jasa.
e. Ketersediaan untuk Merekomendasikan *(Willingness To Recommend)*
   Konsep ini menyerupai dengan konsep beli ulang yang membedakannya adalah pertanyaan apakah ketersediaan untuk merekomendasikan.
f. Ketidakpuasan *Pelanggan (Customer Dissatisfaction)*
   Konsep ini menjelaskan ketidak puasan jasa secara umum *(general)* pada jasa yang ditawarkan.[20]

6. CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribuut-atribut produk atau jasa yang diukur. CSI memberikan data yang jelas mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehingga pada satuan waktu tertentu dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk memperbaiki apa yang kurang dan meningkatkan pelayanan yang dinilai customer adalah sebuah nilai lebih.[21]

---

[20] Arief Budiyanto, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Cipta Media Nusantara,2021),79-80.

[21] Sanusi Mulyo Widodo. Joko Sutopo, *Customer satisfaction Index* (CSI) *Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan.* ,Jurnal Informatika UPGRIS Vol. 4, No. , (2018) P/E-ISSN: 2460-4801/2447-6645.40.

Tabel 2.1
***Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Atribut	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S)=(I) x (P)
…… ……			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

Perhitungan keseluruhan CSI menurut Bhote diilustrasikan pada tabel 2.1. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh T. CSI diperoleh dari perhitungan (T/5Y) x 100%.

Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

Tabel 2.2
Kriteria Tingkat Kepuasan

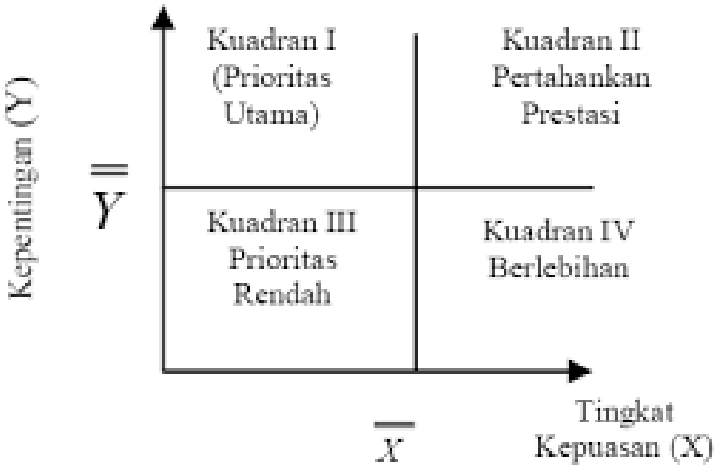
No	Kriteria CSI (%)	Keterangan CSI
1	81%-100%	Sangat Puas
2	66%-8.99%	Puas
3	51%-65.99%	Cukup Puas
4	35%-50.99%	Kurang Puas
5	0%-34.99%	Tidak Puas

Nilai maksimum CSI adalah 100% . Nilai CSI 50% lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% mengidentifikasikan pengguna merasa puas dengan kinerja pelayanan.

7. IPA (*Importance Performance Analysis)*

Menurut Tjiptono teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "Importance Performance Analysis" yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada Importance-Performance Matrix, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

Gambar 2.1 Diagram Kartesius



Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:[22]

a. Prioritas Utama *(Concentrate Here)*

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

b. Pertahankan Prestasi *(Keep Up The Good Work)*

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c. Prioritas Rendah *(Low Priority)*

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

d. Berlebihan *(Possibly Overkill)*

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada

[22] Yudi Siyamto, Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Indexes (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam VOL,.03 NO. 01, Maret 2017. 66-67.

faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

B. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut American Society Of Quality Control dalam Nursya'bani Purnama Kualitas adalah keseluruhan cirri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Menurut Tjiptono Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.[23]

Menurut Buddy dalam Wahyuningsih, kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. [24]

---

[23] Aptaguna, Pitaloka, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Pembeli Jasa Go-Jek*, vol.3 Maret 2016, 50-51.

[24] Amrullah dkk, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda*, Jurnal Ekonomi Dan Manajemen, Vol.13 Februari 2016, 102.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.[25]

Menurut Lovelock dalam Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu.[26]

Service quality (kualitas layanan) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, *positive word of mouth,* loyalitas pelanggan, dan diferensiasi produk yang kompetitif.[27]

---

[25] Rizqa Ramadhaning Tyas, Ari Setiawan, *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang,* Jurnal Muqtasid, Volume. 3, nomor. 2, Desember 2012, 284.

[26] *Ibid*, 283.

[27] Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Kompas Gramedia Building, 2013), 44.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dalam Kotler ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: [28]

a. Reliability (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti ketepatan waktu.

b. Responsiveness (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.

c. Assurance (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.

d. Empathy (memahami keinginan konsumen) yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk

[28] Untung Sriwidodo, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah,* jurnal ekonomi dan kewirausahaan Vol. 10, No. 2, Oktober 2010, 166-167.

berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

e. Tangibles (tampilan fisik pelayanan) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

3. Klasifikasi Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu[29]:

a. Care service, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.

b. Facilitating service, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.

c. Supporting service, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalkan fasilitas mobil*e-banking* dan internet banking.

[29] Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 18-19.

C. Elektronik Banking

1. Definisi *Electronic Banking (E-Banking)*

Electronic Banking, atau e-banking bisa diartikan sebagai aktivitas perbankan di internet. Layanan ini memungkinkan nasabah sebuah bank dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Quinn dan Baily menyatakan perusahaan memiliki beberapa keuntungan dengan adanya investasi dalam teknologi informasi.[30]

Oetomo dan Foenadioen mendefinisikan *e-banking* sebagai aplikasi perbankan yang dibangun di atas infrastruktur teknologi informasi, sehingga sejumlah kegiatan perbankan dapat dilangsungkan secara digital. Definisi lainnya menyebutkan bahwa e-banking merupakan layanan transaksi bank yang dilakukan melalui jalur online atau sebagai aktivitas perbankan di internet. Layanan ini memungkinkan nasabah dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet, khususnya via web. Tampubolon mendefinisikan Internet Banking atau e-banking sebagai salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah dapat memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan transaksi melalui jaringan internet, dan bukan hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.[31]

---

[30] Wulan Pinontoan, Pengaruh *E-Banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado, Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013.194.

[31] M. Yusuf S. Barusman, Pemanfaatan *E-Banking* Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia, Jurnal Manajemen Bisnis Vol.1. No.1, Oktober 2010.6.

2. Jenis *Electronic Banking (E-Banking)*

Jenis *electronic banking (E-Banking)* di antaranya sebagai berikut:[32]

d. Internet Banking Melalui internet banking masyarakat dapat melakukan transaksi perbankan (financial dan non-financial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank. Macam macam transaksi dalam internet banking meliputi:

1) Transfer dana
2) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar
3) Pembayaran tagihan (misal: kartu kredit, telepon, handphone, dan listrik)
4) Pembelian (misal: pulsa isi ulang, tiket pesawat, dan saham)

e. Mobil*e-banking* Mobil*e-banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/ handphone GSM(Global for Mobile Communication)dengan menggunakan SMS (Short Message Service). Jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui mobil*e-banking* meliputi:

1) Transfer dana
2) Informasi saldo, mutasi rekening, dan informasi nilai tukar
3) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, dan asuransi)
4) Pembelian (pulsa isi ulang, saham)

---

[32] Farah Margaretha, Dampak Elektronik Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.19, No.3, September 2015, 516.

f. Phone*-banking* merupakan layanan yang diberikan untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi finansial non-cash melalui telepon. Jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui phone*-banking* meliputi:

1) Transfer dana
2) Informasi saldo, mutasi rekening
3) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
4) Pembelian (pulsa isi ulang)

Munculnya *Electronic Banking* itu sendiri tidak hanya berhubungan dengan bank saja, tetapi juga bekerja sama dengan operator selular. Sehingga dapat dilihat bahwa keberadaan *Electronic Banking* memberikan keuntungan kepada semua kalangan, seperti bank, operator seluler dan nasabah bank pengguna *Electronic Banking.*

g. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM atau yang lebih dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri merupakan suatu terminal mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan teller ataupun petugas bank lainnya. Sesuai dengan perkembangan teknologi, saat ini bank juga telah menyediakan tiga tipe mesin ATM lainnya, seperti mesin ATM yang hanya melayani transaksi non tunai, mesin ATM yang melayani transaksi penyetoran uang tunai (Cash Deposit

Machine) dan mesin ATM yang dapat melayani semua transaksi yang telah disebutkan diatas. Selain di kantor bank, saat ini nasabah dapat dengan mudah menemukan mesin ATM di berbagai tempat seperti restoran, pusat perbelanjaan, Bandar udara, pasar, dan lokasi lokasi strategis lainnya.

Manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM yaitu:

1) Praktis dan mudah dalam pengoperasian mesin ATM.
2) Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
3) Menjamin keamanan dan privasi.
4) Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari satu kali sehari.
5) Terdapat di berbagai tempat yang strategis.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada rancangan penelitian ini peneliti menjelaskan tentang bentuk jenis dan sifat penelitian. Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi mengatur latar belakang agar peneliti memperoleh data yang valid. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan atau sering disebut *field research* bertujuan untuk mempelajari latar belakang keadaan sekarang.

Sesuai dengan judul Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan *Elektronik Banking* Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar, jenis penelitian yang dilakukan kuantitatif, lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Lampung Kcp Natar, objek penelitian adalah konsumen yang menggunakan produk *elektronik banking* untuk mengetahui kepuasan konsumen.

B. Definisi Operasional Variabel

Menurut Hatch dan Farhady, variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.[33] Adapun variabel bebas (variabel X) suatu variabel pengaruh perlakuan, kuasa, treatmen, independent. Sedangkan variabel terikat (variabel Y) variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain, tetapi tidak dapat

---

[33] Nikmatu Ridha, *Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian*, Jurnal Hikmah, Volume. 14, Nomor. 1 Januari- Juni 2017. 66.

mempengaruhi variabel lainnya.Definisi operasional dalam variabel ini adalah:

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Dalam pengukuran kepuasan nasabah menggunakan CSI.

Pengembangan variabel penelitian ini menggunakan acuan 9 unsur pedoman penyusunan *Customer Satisfaction indexs (*CSI) sebagaimana diatur dalam keputusan mentri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017. Unsur unsur CSI beserta indicator/atribut penilaian sesuai keputusan menpan tersebut sebagaimana disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.1

Unsur/ Variabel CSI beserta Indikator atau Atribut penilaian Sesuai Dengan Keputusan

No	Variabel	Indikator
1	Persyaratan pelayanan (V1)	Fasilitas E-Banking Bank Lampung dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja
		Bank pemilik layanan E-banking memiliki reputasi yang baik
2	Prosedur pelaynaan (V2)	Menanggapi keluhan nasabah dengan tulus dan tanggap
3	Waktu pelayanan (V3)	E banking bank lampung menyediakan solusi dengan cepat

4	Biaya atau tariff pelayanan (V4)	Adanya konfirmasi dari e-banking bank lampung apabila transaksi dilakukan berhasil/ gagal
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan (V5)	Animasi dan gambar yang ditampilkan tidak menghambat dan mengganggu proses transaksi.nasabah
6	Kompetensi pelaksana (V6)	Saya merasa sangat puas dengan fasilitas e-banking bank lampung karena dapat menjawab harapannasabah
		Saya merasa puas menggunakan layanan ebanking bank lampung karena transaksi yang dilakukan berhasil dan lancar
7	Perilaku pelaksana (V7)	Saya akan menceritakan keunggulan layanan e-banking bank lampung kepada nasabah lainnya
		Saya akan merekomendasikan layanan e-banking bank lampung kepada teman dan keluarga
8	Penanganan pengaduan saran dan masukan (V8)	Memberikan informasi mengenai transaksi yang nasabah butuhkan
9	Sarana dan prasana pelayanan (V9)	e-banking bank lampung memiliki sistem keamanan yang berlapis

		Saya meras puas dengan sarana yang disediakan dalam fasilitas e-bankiing bank lampung
		Saya percaya fasilitas e-banking bank lampung karena adanya transparasi dari pihak bank lampung dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada nasabah

C. Populasi, Sampel Dan Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut nanang martono, populasi adalah keseluruhan objek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.[34]

Tabel 3.2
Jumlah Populasi Nasabah Pengguna ATM dan *E-Banking/ SMS Banking* tahun 2018-2020

No	Kebutuhan Dana	Jumlah
1.	Jumlah Nasabah Periode 2018-2020 *)	11.762
2.	Jumlah Pengguna ATM Periode 2018-2020 **)	3.823
3.	Jumlah Pengguna *E-Banking/ SMS Banking* Periode ***)	-+ 10%

Sumber : Bank Lampung Kcp Natar

Berdasarkan pengertian diatas dapat dipahami bahwa populasi adalah semua anggota subjek pengamatan yang menjadi perhatian tidak

[34] Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif.*, 74.

seluruhnya harus diobservasi dalam penelitian yang dilakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Lampung Kcp Natar tahun 2018-2020 keseluruhan berjumlah 4.999 pengguna.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu.[35]

Metode sampel yang digunakan adalah *purposive*, dimana sampel yang diambil adalah mereka yang tadinya nasabah /calon anggota ban lampung dan sekarang sudah menjadi nasabah bank lampung dan telah melakukan transaksi 3 kali.

Berdasarkan pengertian diatas dan mengingat penelitian ini populasinya 4999 maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel dengan penelitian ini menggunakan rumus slovin. Adapun rumus menghitung ukuran sampel populasi diketahui jumlahnya adalah dengan menggunakan slovin[36] yakni sebagai berikut:

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

Yaitu:

n = Ukuran sampel yang dicari

N = Ukuran populasi

[35] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 81.

[36] Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali, 2013),180.

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 10%)

$$n = \frac{4999}{1 + 4999.(0.1)^2}$$

$$n = \frac{4999}{51}$$

$$n = 98$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan jumlah populasi 4999 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 nasabah.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur antara lain:[37]

1. Menentukan skala tingkat kepentingan (Importance)

Sebagai pedoman pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas layanan menggunakan skala likert dengan nilai 1-5. Seperti terlihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1
Skala Likert Tingkat Kepentingan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Penting (CP)
4	Penting (P)

[37] Sanusi Mulyo Widodo. Joko Sutopo, *Customer satisfaction Index* (CSI) *Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan.* ,Jurnal Informatika UPGRIS Vol. 4, No. , (2018) P/E-ISSN: 2460-4801/2447-6645.42-43.

5	Sangat Penting (SP)

2. Menentukan Skala Tingkat Kepuasan/Kinerja (Performance)

Sebagai pedoman pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas layanan, menggunakan skala likert dengan 1-5. Seperti pada tabel 3.2.

Tabel 3.2
Skala Likert Tingkat Kepuasan/Kinerja

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Puas (TP)
3	Cukup Puas (CP)
4	Puas (P)
5	Sangat Puas (SP)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting-nya, berbagai sumber, dan berbagai cara.[38]

Ada dua kriteria sampel yaitu kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti. Sedangkan yang dimaksud dengan kriteria eksklusi adalah menghilangkan/ mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari penelitian karena sebab sebab tertentu. Sebab-sebab yang dipertimbankan dalam menentukan kriteria ekslusi antara lain: Subjek membatalkan kesediaannya untuk menjadi responden penelitian,

[38] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 224.

subjek berhalangan hadir atau tidak ada ditempat ketika pengumpulan data dilakukan.[39]

Teknik atau cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Angket/ Kuisioner

Angket atau kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk diberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna. kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap elektronik banking.[40]

Jenis angket yang disebarkan oleh peneliti adalah angket tertutup yang didalam nya telah terdapat alternative jawaban yang telah ditentukan. Jawaban tersebut bisa sangat puas cukup puas, puas dan kurang puas, dimana responden tidak berkesempatan untuk mengisi dengan jawaban sendiri.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan kejadian yang sudah lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan karya bentuk.[41] Dalam penelitian ini memerlukan dokumen untuk mendukung kelengkapan data.

Peneliti mengumpulkan data melalui dokumentasi dari dokumen-dokumen resmi seperti gambaran umum tentang produk, brosur, Internet,

---

[39] Muhartono, *Metode Penelitian Sistem Informasi*, (Yogyakarta: Depublish, 2016),79-80.

[40] Puji Purnomo & Maria Sekar Palupi, *Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah Yang Berkaitan Dengan Waktu, Jarak Dan Kecepatan Untuk Siswa Kelas V*, Jurnal Penelitian (Edisi Khusus PGSD). Volume 20, No. 2, Desember 2016, 153.

[41] Albi Aggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 145.

dan website Bank Lampung yang berkaitan dengan Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan suatu alat yang memenuhi persyaratan akademis sehingga dapat dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu objek ukur atau mengumpulkan data mengenai suatu variabel.[42] Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuisioner, namun karena penelitian ini menggunakan CSI maka sistem pengukurannya adalah bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan responden diminta menjawab pertanyaan-pertanyaan umum.

Adapun jumlah butir pertanyaan masing-masing indikator pertanyaan dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.4
Tabel Indikator Pertanyaan

No	Indikator	Kode
-	**Tangibels (Benda Berwujud)**	-
1	Fasilitas E-Banking Bank Lampung dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja	A1
2	Bank pemilik layanan E-Banking memiliki reputasi yang baik	A2
3	E-Banking Bank Lampung memiliki konsep dan tampilan yang dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi	A3
4	Animasi dan gambar yang ditampilkan tidak menghambat dan mengganggu proses transaksi nasabah	A4
5	Saya merasa puas dengan semua sarana yang disediakan dalam fasilitas E- Bank Lampung	A5
-	**Reability (Keandalan)**	-

[42] Sappaile, Konsep Instrumen Penelitian Pendidikan, *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, (Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional, 2007), 66.

No	Indikator	Kode
6	Transaksi menggunakan E-Banking Bank Lampung sangat akurat	A6
7	E-Banking Bank Lampung menyediakan solusi masalah dengan cepat	A7
-	**Responsive (Tanggapan)**	-
8	Adanya Konfirmasi dari E-Banking Bank Lampung apabila transaksi yang dilakukan berhasil atau gagal	A8
9	Memberikan informasi mengenai transaksi yang nasabah butuhkan	A9
10	Saya percaya dengan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena adanya transparansi dari pihak Bank Lampung dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada Nasabah	A10
-	**Assurance (Jaminan)**	-
11	E-Banking Bank Lampung memiliki system keamanan yang berlapis	A11
-	**Emphaty (Empati)**	-
12	Menanggapi keluhan nasabah dengan tulus dan Tanggap	A12
13	Saya merasa puas dengan keseluruhan fasilitas E- Banking Bank Lampung karena dapat menjawab harapan dari nasabah	A13
14	Saya merasa puas menggunakan fasilitas E- Banking Bank Lampung karena transaksi yang dilakukan berhasil dengan lancar dan tanpa hambatan	A14
15	Saya akan menceritakan keunggulan layanan E-Banking Bank Lampung kepada nasabah lainnya	A15
16	Saya akan merekomendasikan layanan E-Banking Bank Lampung kepada teman dan keluarga	A16
17	Saya akan menggunakan layanan E-Banking Bank Lampung secara terus menerus untuk kebutuhan di masa Mendatang	A17

F. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh dari nasabah diolah dengan rumus statistika menggunakan program Microsoft Excel 2007 dan lbM 20. Dalam pengelolaannya, tahap pertama yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Uji validitas ini diperoleh melalui penelitian corrected item correlation dengan standar nilai lebih kecil +/- 2. Uji reliabilitas

digunakan teknik alpha cronbach, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal bila memiliki koefisien atau alpha sebesar 0.6 atau lebih. Pengukuran data dengan alat pengukuran kepuasan pelanggan yaitu dengan menggunakan CSI atau IPA. Metode pengukuran CSI ini menurut Stratford meliputi tahap-tahap:

1. Menghitung *Weighting Factor (WF),* yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat harapan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat harapan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total *Weighting Factor (*WF) 100%.
2. Menghitung weighted score (WS) yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan weighted factor (WF) masing-masing atribut.
3. Menghitung weighted Total(WT) yaitu menjumlahkan weighted score (WS) dari semua atribut kualitas jasa.
4. Menghitung *Satisfaction Index,* yaitu WT dibagi skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini skala maksimal 5), kemudian dikali 100%.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Lampung KCP Natar

1. Sejarah Bank Lampung KCP Natar

Bank Lampung (PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung) yang resmi beroperasi tanggal 31 januari 1996 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep. 66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan daerah No. 8/PERDA/II/DPRD/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Kemudian Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 Tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris Soekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 Mei 1999.

Bank lampung juga memunculkan *Automatic Teller Machine* ATM 1999 dan terus mengalami perkembangan pada masanya sehingga membuat daya tarik masyarakat untuk menabung di bank lampung semakin berkembangnya bank lampung juga menghadirkan *SMS Banking* dan *E-banking* pada tahun 2016 namun. Layanan sms banking sangat memudahkan nasabah pada saat menggunakan layanan tersebut, namun

berbeda dengan layanan *e-banking* yang masih memiliki kendala pada saat menggunakan layanan tersebut. Seiring perkembangan zaman pada tahun 2021 bank lampung menerbitkan produk unggulan yakni lampung online dimana layanan tersebut bisa diakses menggunakan smartphone yang sangat mempermudah nasabah.

2. Visi Misi Bank Lampung KCP Natar

a. Visi

Menjadi BPD komersial yang kompetitif dengan fokus pada pengembangan UMKM dalam kontribusi terhadap pembangunan daerah.

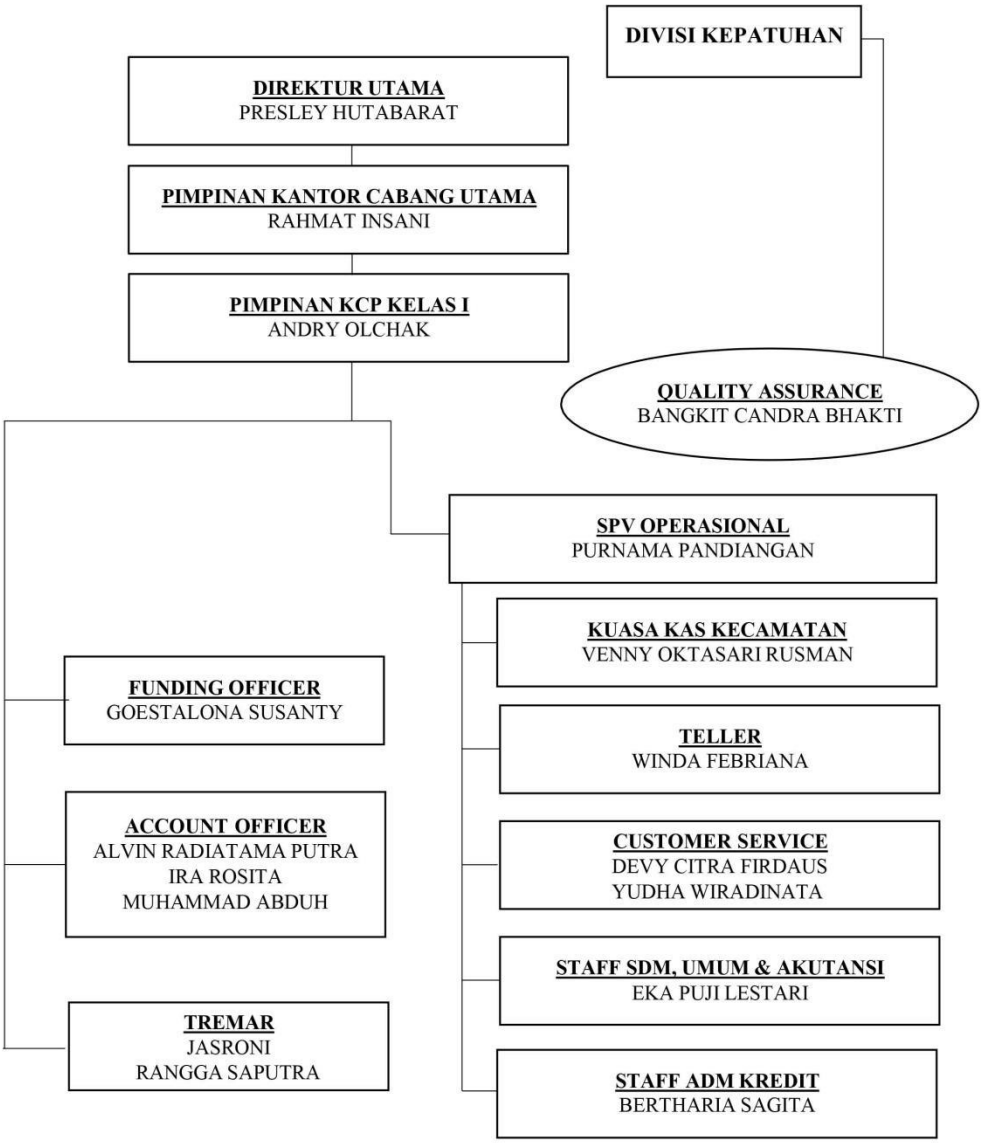
b. Misi

1) Menjadi mitra strategis Pemerintah Daerah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Lampung dan memberikan nilai tambah bagi stakeholders.
2) Mempertahankan pangsa pasar captive market pada segmen salary-based loan business dan project-based financing dengan peningkatan kualitas layanan.
3) Mengembangkan UMKM dengan fokus pada penguasaan hilirisasi pertanian dan ekosistem pasar secara komprehensif dalam aspek intermediasi finansial.
4) Mengembangkan integrated financial solution dalam menerapkan transaction culture termasuk menjadi Bank devisa.

5) Meningkatkan kinerja untuk menjadi Bank BUKU 2 dengan modal minimal Rp 3 triliun.
6) Menjalankan tata kelola perusahaan dan manajemen risiko yang baik termasuk dalam aspek Sumber Daya Manusia dan IT.

3. Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar



Job description dari masing-masing pihak organisasi atau struktur pada Bank Lampung KCP Natar antara lain:

a. Pemimpin Cabang Pembantu bertanggung jawab untuk memimpin Cabang Pembantu demi tercapainya Sasaran Bisnis Cabang, terjaganya kepuasan nasabah, terjaga hubungan baik dengan mitra kerja, terjaminnya validitas dan akuntabilitas seluruh transaksi di cabang, serta terkendalinya aspek kepatuhan dan risiko pada seluruh kegiatan operasional Cabang.
b. Supervisor Operasional bertanggung jawab memimpin Seksi Operasional demi Terjaminnya kebenaran dan akurasi pencatatan transaksi, ketersediaan Laporan Keuangan, terkendalinya anggaran operasional, serta terpeliharanya sistem dan perangkat IT, di Cabang Pembantu.
c. Account Officer Konsumer bertanggung jawab untuk memimpin Seksi Pemasaran untuk mencapai target bisnis Kredit UMKM, Kredit Komersial, Kredit Program, Kredit Konsumer, target bisnis dana dan jasa, serta meningkatkan kualitas hubungan Cabang dengan nasabah khususnya nasabah prioritas.
d. Funding Officer Komersial bertanggung jawab untuk mencapai target dana dan fee based income cabang, serta meningkatkan kualitas hubungan Cabang dengan nasabah.
e. Customer Service bertanggung jawab membantu pelaksanaan tanggung jawab utama Penyelia Nasabah dalam Melayani pembukaan/

penutup/ perpanjang/ perubahan rekening nasabah. Melayani permintaan kartu ATM dan informasi perbankan, memasarkan produk dan jasa Bank, menyelesaikan komplain nasabah.

f. Teller bertanggung jawab membantu pelaksanaan tanggung jawab utama Penyelia Pelayanan Nasabah dalam melayani transaksi tunai dan non tunai.

g. Staff Akuntansi & Keuangan bertanggung jawab untuk menjamin Kebenaran dan akuntansi pencatatan transaksi, mempersiapkan Laporan Keuangan Cabang, mengendalikan anggaran operasional Cabang, serta memelihara sistem dan perangkat IT Cabang.

h. Staf SDM dan Umum dan TI Supporting bertanggung jawab untuk menjamin kelengkapan, keakuratan dan keamanan administrasi terkait dengan pemberian kredit di Cabang.[43]

Berdasarkan modal inti yang dimiliki bank lampung saat ini kurang dari Rp. 1000.000.000.000,00 (satu triliun). Dalam peraturan otoritas jasa keuangan tentang kegiatan usaha dan jaringan kantor berdasarkan modal inti bank maka bank lampung masuk dalam kategori buku 1. Buku 1 adalah bank dengan modal inti sampai dengan kurang dari Rp. 1000.000.000.000,00 (satu triliun).

Kegiatan bank umum konvensional pasal 5 dapat dilakukan pada buku 1 hanya dapat melakukan:

[43] Wawancara dengan Supervisor Operasional Bank Lampung Kantor Cabang Pembantu Natar, diakses pada tanggal 19 Juni 2021.

a. Kegiatan menghimpun dana yang merupakan produk atau aktivitas dasar
b. Kegiatan yang penyaluran dana yang merupakan produk atau aktivitas dasar
c. Kegiatan pembiayaan perdagangan (*trade finance)*
d. Kegiatan dengan cakupan terbatas untuk keagenan dan kerjasama
e. Kegiatan sistem pembayaran dan *elektronik banking* dengan cakupan terbatas
f. Kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit.[44]

B. Elektronik Banking Bank Lampung

Elektronik banking sebagai aplikasi perbankan yang dibangun diatas infrastruktur Teknologi informasi sehingga sejumlah kegiatan perbankan dapat dilangsungkan secara digital. Elektronik banking suatu layanan perbankan 24 jam yang disediakan oleh bank lampung untuk nasabah, nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone. Layanan elektronik banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan keamanan dan kenyamanan untuk nasabah.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada pimpinan cabang, bagian *personal selling*, dan nasabah, sebagai berikut:

[44] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Nomor 6/ POJK.03/2016 Tentang Kegiatan Usaha Dan Jaringan Kantor.4-6.

1. ***Elektronik banking/ sms banking***

Siger mobile adalah layanan perbankan yang disediakan bagi nasabah untuk mengakses rekeningnya dan melakukan transaksi perbankan non tunai dengan mengirimkan instruksi transaksi melalui handphone dimana saja dan setiap saat.

Sms banking adalah layanan yang dapat digunakan untuk pengecekan saldo pembelian listrik dan pulsa serta pembelian dan pembayaran lainnya dengan pemotongan atau penggunaan pulsa setiap transaksinya.

Tabel 4.1
Kemudahan *elektronik banking/ sms banking*

No	Kemudahan
1	Informasi saldo
2	Informasi transaksi terakhir
3	Pemindahbukuan dan transfer
4	Transaksi layanan ● Tagihan telepon ● Tagihan telepon seluler ● Tagihan listrik pln ● Tagihan TV berlangganan ● Tagihan kartu kredit ● Tagihan asuransi
5	Pembelian ● Pembelian pulsa telepon seluler ● Pembelian pulsa pln ● Pembelian tiket pesawat dan kereta api

Syarat Aktivasi *E-banking* dan *Sms Banking* yaitu sebagai berikut:

a. Nomor HP, foto copy buku rekening bank lampung, foto copy KTP atau identitas lainnya dan membawa smartphone yang akan didaftarkan nantinya.

b. Kunjungi kantor cabang Bank Lampung terdekat dan temui customer service untuk mengaktifkan layanan ini. Nantinya kamu akan menerima SMS dari bank lampung yang berisi kode PIN 6 digit untuk melakukan transaksi. Saran untuk mengubah pin tersebut supaya lebih aman.

c. Untuk transaksi SMS silahkan ketik *141*66# kemudian pilih admin (untuk ganti pin dan transaksi lainnya) sedangkan untuk cek saldo silahkan pilih info lalu pilih info saldo.

d. Bila tidak ingin report bisa mengunduh aplikasi nya langsung di google play store. Aplikasi siger mobile akan membantu dalam melakukan transaksi sms banking tanpa perlu mengetik kode transaksi yang membingungkan.

2. Automatic Teller Machine (ATM)

ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dari 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebut di berbagai tempat yang strategis. Pelayanan yang diberikan oleh ATM antara lain:

a. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai di berbagai atm bank lampung besarnya penarikan tergantung dari limit yang diberikan

b. Dapat digunakan untuk pengecekan saldo rekening dan pembayaran lainnya seperti listrik, telepon dan pembayaran lainnya.

c. Manfaat lain yang diberikan oleh ATM antara lain:

1) Praktis dan mudah pada saat menggunakan ATM.

2) Melayani keperluan nasabah 24 jam

3) Menjamin keamanan dan privacy.[45]

Cara menyampaikan ke *customer service* terkait ATM tertelan yaitu sebagai berikut:

a. Mencatat tanggal dan lokasi ATM

Pada saat kartu ATM tertelan kedalam mesin, catat dimana lokasi ATM serta tanggal dan waktu kejadian berlangsung.

b. Menghubungi *Customer service* Bank Lampung

Menghubungi atau mendatangi *Customer service* bank dan meminta untuk melakukan pemblokiran hanya pada kartu ATM.

c. Membuat kartu ATM baru

Membuat kartu ATM baru dengan mendatangi kantor dan menemui *Customer service* untuk memberi tahu alasan mengganti kartu ATM.

C. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan Elektronik Banking

1. Deskripsi Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasaan nasabah pengguna *elektronik banking* bank lampung kcp natar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh-

[45] Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Press, 2013), 207.

pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank lampung KCP Natar, dalam penelitian ini menggunakan 98 responden.

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dikelompokan menurut umur, jenis kelamin, dan lama menabung. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti yang dijelaskan di bawah ini:

a. Usia

Hasil olahan data berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah orang	Persen (%)
18-24 tahun	21	21.43
25-34 tahun	44	44.90
35-44 tahun	19	19.39
Lebih dari 45 tahun	14	14.29
Total	98	100.0

Sumber : Olah Data 2021

Tabel 4.2 menunjukan bahwa dari 98 responden, adapun pengelompokan dari responden yang telah dihitung yaitu responden umur 18-24 tahun yang hasilnya 21 orang atau 21.43%. usia 25-34 tahun sebanyak 44 orang atau 44.90% orang. Usia 35-44 tahun sebanyak 19 orang atau 19.30% orang dan lebih dari 45 tahun sebanyak 14 orang atau 14.29% orang. Akan tetapi menurut robbins bahwa kebosanan yang berlarut-larut dan kurangnya rangsangan intelektual semuanya menyumbang pada berkurangnya kinerja. Sehingga ada suatu keyakinan berkembang bahwa kinerja seorang

individu merosot atau berkurang seiring dengan semakin tuanya seseorang. Faktor usia mempengaruhi tingkat kecepatan.

b. Jenis Kelamin

Hasil olahan data berdasarkan jenis kelamin dapat dinilai pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frekuensi	Persen (%)
Laki-laki	40	41
Perempuan	58	59
Total	98	100.0

Sumber: olah data 2021

Tabel 4.3 menunjukan bahwa 98 responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan 58 orang atau 59% dan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin lki-laki yakni 40 orang atau 41% data menunjukan bahwa di bank lampung kcp natar yang dominan adalah perempuan dengan 58 orang atau 59%.

c. Lama menggunakan layanan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan

	Frekuensi	Persen (%)
1 tahun	15	15.31
2-4 tahun	50	51.02
Lebih 5 tahun	33	33.67
Total	98	100.0

Sumber : olah data 2021

Tabel 4.4 menunjukan bahwa dari 98 orang responden terdapat 15 orang yang lama menggunakan layanan *e-banking* 1 tahun atau

15.31%, terdapat 50 orang yang menggunakan layanan selama 2-4 tahun atau 51-02%, terdapat 33 orang yang menggunakan layanan selama 4-10 tahun atau 33.67%. Data menunjukan bahwa di Bank Lampung Kcp Natar dominan orang yang menggunakan layanan 2-4 tahun sebesar 50 orang arau 51.02%.

2. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan dengan Menggunakan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)*

CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat harapan dan kinerja dari atribut produk atau jasa. Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur

antara lain:[46]

Dalam mengukur faktor kualitas layanan digunakan 5 dimensi kualitas layanan, *tangible*, *reability*, *responsive*, *assurance* dan *empati*. Dengan memasukan nilai kinerja dan harapan untuk mengetahui sekor. Hasil perhitungan CSI nasabah Bank Lampung Kcp Natar yang menggunakan layanan elektronik banking sebagai berikut : Seperti terlihat pada tabel 4.5.

[46] Sanusi Mulyo Widodo. Joko Sutopo, *Customer satisfaction Index* (CSI) *Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan.* ,Jurnal Informatika UPGRIS Vol. 4, No. , (2018) P/E-ISSN: 2460-4801/2447-6645.42-43.

Tabel 4.5
Tabel perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Indikator	Harapan	Kinerja	Skor
-	**Tangibels (Benda Berwujud**			
1	Fasilitas E-Banking Bank Lampung dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja	3.64	3.72	13.5480
2	Bank pemilik layanan E-Banking memiliki reputasi yang baik	3.60	3.60	12.96
3	E-Banking Bank Lampung memiliki konsep dan tampilan yang dapat mempermudah nasabah melakukan Transaksi	3.58	4.03	14.4274
4	Animasi dan gambar yang ditampilkan tidak menghambat dan mengganggu proses transaksi Nasabah	3.67	3.40	12.478
5	Saya merasa puas dengan semua sarana yang disediakan dalamfasilitas E- Bank Lampung	3.75	3.85	14.4375
-	**Reability (Keandalan)**	-		
6	Transaksi menggunakan E-Banking Bank Lampung sangat akurat	3.68	3.54	13.0272
7	E-Banking Bank Lampung menyediakan solusi masalah dengan cepat	3.59	3.84	13.7856
-	**Responsive (Tanggapan)**	-		
8	Adanya Konfirmasi dari E-Banking Bank Lampung apabila transaksi yang dilakukan berhasil atau gagal	3.29	3.74	12.3046
9	Memberikan informasi mengenai transaksi yang nasabah butuhkan	3.52	3.66	12.8832
10	Saya percaya dengan fasilitas E- Banking Bank Lampung karena adanya transparansi dari pihak Bank Lampung dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada nasabah	3.77	3.90	14.703
-	**Assurance (Jaminan)**	-		
11	E-Banking Bank Lampung memiliki system keamanan yang berlapis	3.63	3.59	13.0317
-	**Emphaty (Empati)**	-		
12	Menanggapi keluhan nasabah dengan tulus dan Tanggap	4.02	3.85	15.477
13	Saya merasa puas dengan keseluruhan fasilitas E- Banking Bank Lampung karena dapat menjawab harapan dari nasabah	3.68	3.94	14.4992
14	Saya merasa puas menggunakan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena transaksi yang dilakukan berhasil dengan lancar dan tanpa hambatan	3.76	3.87	14.5512

15	Saya akan menceritakan keunggulan layanan E-Banking Bank Lampung kepada nasabah lainnya	3.41	3.22	10.9802
16	Saya akan merekomendasikan layanan E-Banking Bank Lampung kepada teman dan keluarga	3.38	3.85	13.013
17	E-Banking Bank Lampung secara terus menerus untuk kebutuhan di masa mendatang			
Total		62.09	63.41	231.804
CSI		74.67		

Sumber : olah data 2021

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Diketahui:

T= Nilai Total Dari CSI

5= Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y= Nilai Total Dari Kolom Harapan

$$CSI = \frac{231.804}{5(62.09)} \times 100\% = \frac{231.804}{310.45} \times 100\% = 74.67\%$$

Berdasarkan perhitungan yang menggunakan rumus CSI maka diperoleh angka sebesar 74.67%.

Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukan besaran 74.67%, hal ini memberikan gambaran bahwa nasabah puas atas kinerja layanan yang diberikan oleh Bank Lampung Kcp Natar, tetapi masih belum maksimal secara keseluruhan. Oleh karena itu pihak Bank Lampung wajib memperhatikan atau meningkatkan penilaian nasabah terhadap kinerja pelayanan mereka yang masih dirasakan kurang oleh nasabah.

3. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan dengan Menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingat kepentingan merupakan seberapa penting aktribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari IPA tersebut dimasukan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan.

a. Analisis kuadran analisis ini mengaitkan antara tingkat harapan suatu atribut yang dimiliki oleh objek tertentu dengan kenyataan/ kinerja (performance) yang dirasakan oleh pengguna/nasabah. Hasil pengujian dengan metode *importance performance analysis (IPA)* seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Rata-Rata Tingkat Harapan dan Kinerja

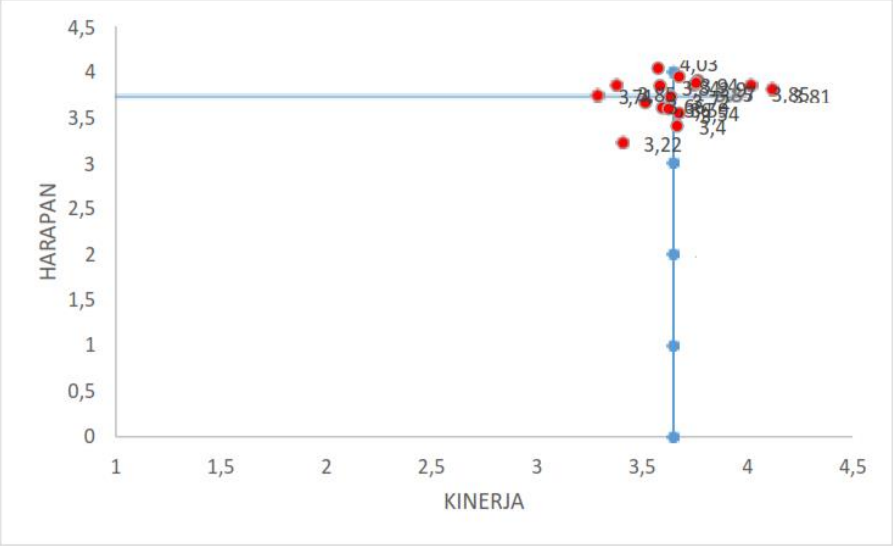
No	Indikator	Harapan	Kinerja
-	**Tangibels (Benda Berwujud)**	-	
1	Fasilitas E-Banking Bank Lampung dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja	3.64	3.72
2	Bank pemilik layanan E-Banking memiliki reputasi yang baik	3.60	3.60
3	E-Banking Bank Lampung memiliki konsep dan tampilan yang dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi	3.58	4.03
4	Animasi dan gambar yang ditampilkan tidak menghambat dan mengganggu proses transaksi nasabah	3.67	3.40
5	Saya merasa puas dengan semua sarana yang disediakan dalam fasilitas E- Bank Lampung	3.75	3.85
-	**Reability (Keandalan)**	-	

6	Transaksi menggunakan E-Banking Bank Lampung sangat akurat	3.68	3.54
7	E-Banking Bank Lampung menyediakan solusi masalah dengan cepat	3.59	3.84
-	**Responsive (Tanggapan)**	-	
8	Adanya Konfirmasi dari E-Banking Bank Lampung apabila transaksi yang dilakukan berhasil atau gagal	3.29	3.74
9	Memberikan informasi mengenai transaksi yang nasabah butuhkan	3.52	3.66
10	Saya percaya dengan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena adanya transparansi dari pihak Bank Lampung dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada nasabah	3.77	3.90
-	**Assurance (Jaminan)**	-	
11	E-Banking Bank Lampung memiliki system keamanan yang berlapis	3.63	3.59
-	**Emphaty (Empati)**	-	
12	Menanggapi keluhan nasabah dengan tulus dan Tanggap	4.02	3.85
13	Saya merasa puas dengan keseluruhan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena dapat menjawab harapan dari nasabah	3.68	3.94
14	Saya merasa puas menggunakan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena transaksi yang dilakukan berhasil dengan lancar dan tanpa hambatan	3.76	3.87
15	Saya akan menceritakan keunggulan layanan E-Banking Bank Lampung kepada nasabah Lainnya	3.41	3.22
16	Saya akan merekomendasikan layanan E-Banking Bank Lampung kepada teman dan keluarga	3.38	3.85
17	Saya akan menggunakan layanan E-Banking Bank Lampung secara terus menerus untuk kebutuhan di masa mendatang	4.12	3.81

Sumber : hasil olah data penelitian

Data tersebut kemudian dimasukan ke dalam diagram kartesius importance performance dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Diagram Kartesius



Sumber : hasil data peneliti

Dari gambar tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Kuadran A

Kuadran A menunjukan factor atau atribut yang dianggap penting oleh pelanggan namun tidak terlaksana dengan baik oleh perusahaan. Variabel- variabel yang termasuk dalam kuadran A ini berjumlah 4 dengan demikian item-item tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan untuk diperbaiki. Diantaranya adalah E-Banking bank lampung memiliki konsep dan tampilan yang dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi, saya merasa puas dengan sarana yang disediakan dalam fasilitas E-banking Bank

Lampung, saya merasa puas menggunakan fasilitas E-banking bank lampung karena transaksinya yang dilakukan berhasil dengan lancer dan tanpa ada hambatan, saya akan menceritakan keunggualan layanan e-banking kepada teman dan keluarga.

2) Kuadran B

Kuadran B menunjukan factor atau atribut yang dianggap penting dan memuaskan pelanggan yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel tersebut berjumlah 5 dengan demikian item tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan. Diantaranya adalah Fasilitas E-Banking Bank Lampung dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, Bank pemilik layanan E-Banking memiliki reputasi yang baik, Adanya Konfirmasi dari E-Banking Bank Lampung apabila transaksi yang dilakukan berhasil atau gagal, Memberikan informasi mengenai transaksi yang nasabah butuhkan, Saya percaya dengan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena adanya transparansi dari pihak Bank Lampung dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada nasabah, Menanggapi keluhan nasabah dengan tulus dan Tanggap.

3) Kuadran C

Kuadran C menunjukan factor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Variabel tersebut berjumlah 2. Dengan demikian item-item tersebut dapat diabaikan atau mempunyai skala prioritas pembenahan bagi perusahaan. Diantaranya adalah Animasi dan

gambar yang ditampilkan tidak menghambat dan mengganggu proses transaksi nasabah, Saya akan merekomendasikan layanan E-Banking Bank Lampung kepada teman dan keluarga.

4) Kuadran D

Kuadran D menunjukan factor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh perusahaan namun dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan, variabel tersebut berjumlah 6 dengan demikian item tersebut berlebihan dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu lebih baik pihak perusahaan mengalokasikan prioritas utama terlebih dahulu. Transaksi menggunakan E-Banking Bank Lampung sangat akurat, E-Banking Bank Lampung menyediakan solusi masalah dengan cepat, E-Banking Bank Lampung memiliki system keamanan yang berlapis, Saya merasa puas dengan keseluruhan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena dapat menjawab harapan dari nasabah, Saya akan menggunakan layanan E-Banking Bank Lampung secara terus menerus untuk kebutuhan di masa mendatang.

b. Analisis Kesenjangan

GAP merupakan suatu studi yang dibuatuntuk mnegidentifikasi apakah sistem yang berjalan disuatu perusahaan saat ini sudah memenuhi kebutuhan atau belum. Komponen GAP sendiri terdiri dari 3 macam yaitu daftar karakteristik dari situasi saat ini, daftar hal-hal yang perlukan di masa mendatang untuk memenuhi tujuan, daftar hal-hal yang menyebabkan kesenjangan. Analisis kesenjangan atau GAP dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai harapan dengan

kinerja. Berikut ini adalah tabel nilai gap dari setiap atribut kualitas layanan.

Tabel 4.7
Gap Tingkat Harapan dan Kinerja Atribut Kualitas Layanan

No	Indikator	Harapan	Kinerja	GAP
-	**Tangibels (Benda Berwujud)**			
1	Fasilitas E-Banking Bank Lampung dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja	3.64	3.72	0.08
2	Bank pemilik layanan E-Banking memiliki reputasi yang baik	3.60	3.60	0
3	E-Banking Bank Lampung memiliki konsep dan tampilan yang dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi	3.58	4.03	0.45
4	Animasi dan gambar yang ditampilkan tidak menghambat dan mengganggu proses transaksi nasabah	3.67	3.40	-0.27
5	Saya merasa puas dengan semua sarana yang disediakan dalam fasilitas E- Bank Lampung	3.75	3.85	0.1
-	**Reability (Keandalan)**	-		
6	Transaksi menggunakan E-Banking Bank Lampung sangat akurat	3.68	3.54	-0.14
7	E-Banking Bank Lampung menyediakan solusi masalah dengan cepat	3.59	3.84	0.25
-	**Responsive (Tanggapan)**	-		
8	Adanya Konfirmasi dari E-Banking Bank Lampung apabila transaksi yang dilakukan berhasil atau gagal	3.29	3.74	0.45
9	Memberikan informasi mengenai transaksi yang nasabah butuhkan	3.52	3.66	0.14
10	Saya percaya dengan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena adanya transparansi dari pihak Bank Lampung dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada nasabah	3.77	3.90	0.13

-	**Assurance (Jaminan)**	-		
11	E-Banking Bank Lampung memiliki sistem keamanan yang berlapis	3.63	3.59	-0.04
-	**Emphaty (Empati)**	-		
12	Menanggapi keluhan nasabah dengan tulus dan Tanggap	4.02	3.85	-0.17
13	Saya merasa puas dengan keseluruhan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena dapat menjawab harapan dari nasabah	3.68	3.94	0.26
14	Saya merasa puas menggunakan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena transaksi yang dilakukan berhasil dengan lancar dan tanpa hambatan	3.76	3.87	0.11
15	Saya akan menceritakan keunggulan layanan E-Banking Bank Lampung kepada nasabah lainnya	3.41	3.22	-0.19
16	Saya akan merekomendasikan layanan E-Banking Bank Lampung kepada teman dan keluarga	3.38	3.85	0.47
17	Banking Bank Lampung secara terus menerus untuk kebutuhan di masa mendatang	4.12	3.81	-0.31
TOTAL		62.09	63.41	1.32
Rata-rata		3.65	3.73	0.078

Sumber : hasil olah data

Dari tabel tersebut dapat dilihat dari seberapa besar gap yang terjadi antara tingkat harapan dan kinerja dari setiap atribut kualitas layanan, semakin besar nilai gap yang terjadi maka semakin semakin besar pula selisih antara harapan dan kinerja yang diberikan. Nilai terbesar adalah merekomendasikan layanan E-Banking Bank Lampung kepada teman dan keluarga sebesar (0.47).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan penggunaan *Elektronik Banking* Di bank Lampung Kcp Natar maka dapat disimpulkan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukan besaran 74.67%, maka tingkat kepuasan pelanggan Bank Lampung Kcp Natar berada pada rentang 60%-80.99% berarti interpretasinya ditingkat puas. hal ini memberikan gambaran bahwa nasabah puas atas kinerja layanan yang diberikan oleh Bank Lampung Kcp Natar, tetapi masih belum maksimal secara keseluruhan. Oleh karena itu pihak Bank Lampung wajib memperhatikan atau meningkatkan penilaian nasabah terhadap kinerja pelayanan mereka yang masih dirasakan kurang oleh nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti menyampaikan saran prusahaan harus lebih menginovasi kualitas layanan guna untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Aggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Sukabumi: CV Jejak, 2018.

Al Humaidy, Muhammad Ali, dkk. *Etnis Tionghoa Di Madura*. Surabaya: Cv Jakad Media Publishing, 2019.

Amrullah, dkk. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda*. Jurnal Ekonomi Dan Manajemen. Vol.13 Februari 2016.

Atmadjati, Arista. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Barusman, M. Yusuf S. *Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia*. Jurnal Manajemen Bisnis Vol.1. No.1. Oktober 2010.

Budiyanto, Arief. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.2021.79

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Diponegoro, 2005.

Firmansyah, M. Anang. *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran* Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Haryanto, Edy. *Kualitas Layanan. Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado.* Vol.1 No.3 September 2013.

Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Kasmir. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta : Rajawali Press, 2013

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Erlangga, 2009.

Margaretha, Farah. Dampak Elektronik Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan.* Vol.19. No.3. September 2015.

Muchtarom, Moch. Zaenal Azis. *Pengaruh Kualitas Produk Murabahah. Harga. Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Maal Wat Tamwil Nurul Ummah Ngasem Bojonegoro*. Journal Of Sharia Economics. Volume 1. Nomor 1. Juni 2019.

Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* Jakarta: Rajawali, 2013.

Muhartono. *Metode Penelitian Sistem Informasi.* Yogyakarta: Depublish, 2016.

Nasuka, Moh. *Peningkatan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti.* Jurnal Syari'ah Dan Hukum Diktum. Vol. 15. No.2. Desember 2017.

Octavia, Ria. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung.* Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 13. No 1. April 2019.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Nomor 6/ POJK.03/2016 Tentang Kegiatan Usaha Dan Jaringan Kantor.4

Pinontoan, Wulan. *Pengaruh E-Banking. Kualitas Pelayanan. Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013.

Pitaloka, Aptaguna. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Pembeli Jasa Go-Jek.* vol.3 Maret 2016.

Purnomo, Puji & Maria Sekar Palupi. *Pengembangan Tes Hasil Belajar Matematika Materi Menyelesaikan Masalah Yang Berkaitan Dengan Waktu. Jarak Dan Kecepatan Untuk Siswa Kelas V.* Jurnal Penelitian Edisi Khusus PGSD. Volume 20. No. 2. Desember 2016.

Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

Ridha, Nikmatu. *Proses Penelitian. Masalah. Variabel Dan Paradigma Penelitian*. Jurnal Hikmah. Volume. 14. Nomor. 1 Januari- Juni 2017.

Rusdianti, Endang, Sri Purwantini, Paulus Wardoyo. *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bni E-Banking.* Jurnal Dinamika Sosial Budaya.Volume 18. Momor 2. Desember 2016.

Sappaile. Konsep Instrumen Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*. Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional, 2007.

Setyaningsih, Eka Dyah. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Word Of Mouth Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan E-Banking Pada Bank Bni*. Jurnal Ekonomi Bisnis Volume 22 No.1. April 2017.

Siyamto, Yudi. Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis IPA Dan Customer Satisfaction Indexes CSI Terhadap Kepuasan Nasabah.* Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam VOL.03 NO. 01. Maret 2017.

Sriwidodo, Untung. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah.* jurnal ekonomi dan kewirausahaan Vol. 10. No. 2. Oktober 2010.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif.Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2017.

Sumartini, Lilis Cucu & dini Fajriani Ardining Tias. *Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja.* Jurnal E-BIS Vol.3 No. 2. Tahun 2019.

Tyas, Rizqa Ramadhaning & Ari Setiawan. *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang.* Jurnal Muqtasid. Volume. 3. nomor. 2. Desember 2012.

Wahyuningsih, Nining & Nurul Janah. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat.* Jurnal . *Layanan Internet Banking. Kepuasan Nasabah* . \Al-Amwal. Volume 10. No. 2 Tahun 2018.

Wardani, Estie Kusuma. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan*. Volume 3. Nomor 1. Januari 2006.

Widodo, Sanusi Mulyo & Joko Sutopo. *Customer satisfaction Index* CSI *Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan.* .Jurnal Informatika UPGRIS Vol. 4. No. . 2018 P/E-ISSN: 2460-4801/2447-6645.

Yudiana, Fetria Eka & Joko Setyono. *Analisis Corporate Social Responsibility. Loyalitas Nasabah. Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah.* . Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan. Vol. 10. No. 1. Juni 2016.

LAMPIRAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1625/In.28.1/J/TL.00/06/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT *BIMBINGAN SKRIPSI***

Kepada Yth.,
Hermanita (Pembimbing 1)
Selvia Nuriasari (Pembimbing 2)
di-
Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama	:	**CUCUN INDARWATI**
NPM	:	1602100096
Semester	:	10 (Sepuluh)
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	:	S1 Perbankan Syari`ah
Judul	:	KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PENGGUNAAN PELAYANAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR

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, 10 Juni 2021
Ketua Jurusan
Perbankan Syariah

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

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; *Website*: www.febi.metrouniv.ac.id; *e-mail*: febi.lain@metrouniv.ac.id

Nomor : 3610/In.28/D.1/TL.00/11/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Bank Lampung KCP Natar
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3611/In.28/D.1/TL.01/11/2021, tanggal 12 November 2021 atas nama saudara:

Nama	: **CUCUN INDARWATI**
NPM	: 1602100096
Semester	: 11 (Sebelas)
Jurusan	: S1 Perbankan Syari`ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Lampung KCP Natar, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 12 November 2021
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,

Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan KH. Hasan Dewantara Kampus 15 A Imopuro Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.febi.metrouniv.ac.id, email: febi@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 3611/In.28/D.1/TL.01/11/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama	:	CUCUN INDARWATI
NPM	:	1602100096
Semester	:	11 (Sebelas)
Jurusan	:	S1 Perbankan Syari'ah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di Bank Lampung KCP Natar, guna mengumpulkan data (bahan bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR"
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 12 November 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Bank Lampung

Andri Olchak

Pimpinan

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan

Giti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Bank Lampung
bahagia melayani dari hati

Nomor : B. 757 /KCP/NTR/11/2021 16 November 2021
Lampiran : -
Hal : Persetujuan Izin Penelitian

Yth.**Kepala Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam**
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-
Metro

Berdasarkan Surat Tugas dari IAIN Metro No: 3611/In.28/d.1/TL.01/11/2021 tanggal 12 November 2021 perihal Izin Observasi / Survey di Bank Lampung KCP Natar atas nama Cucun Indarwati dengan judul Skripsi " Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan Elektronik Banking di Bank Lampung KCP Natar ", maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian pada Perusahaan kami dengan syarat memberikan satu *hardcopy* skripsi yang bersangkutan kepada Bank Lampung KCP Natar.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG
KANTOR CABANG PEMBANTU NATAR

Bank Lampung
ANDRY OLCHAK
PIMPINAN

Jl. Raya Lintas Sumatera
Natar, Lampung Selatan, Lampung
Telp. (0721) 92805

bpd
bersama membangun indonesi

Bank Lampung
bahagia melayani dari hati

bpd
bersama membangun Indonesia

17 Juni 2021

Nomor : B.314 /KCP-NTR/06/2021
Lampiran : -
Hal : Data Pengguna Elektronik Banking

Yth. Sdri. CUCUN INDARWATI
Di -
NATAR

Sehubungan dengan adanya surat sdri terkait permintaan data penunjang untuk penyelesaian skripsi sdri yang berjudul " Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Penggunaan Elektronik banking di Bank Lampung KCP Natar", berikut kami sampaikan data dimaksud :

No	Kebutuhan Data	Jumlah
1.	Jumlah Nasabah Periode 2018-2020 *)	11.762
2.	Jumlah Pengguna ATM periode 2018-2020 **)	3.823
3.	Jumlah Pengguna M Banking/SMS Banking Periode 2018-2020 ***)	-

Keterangan :
*) Jumlah Nasabah Tabungan dari tanggal 01 Januari 2018 s.d 31 Desember 2020
**) Jumlah Nasabah Pemilik Kartu ATM s/d 31 Desember 2018
***) Data hanya bisa diakses oleh Divisi TI Kantor Pusat

Demikian kami sampaikan, semoga dapat bermanfaat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG
KANTOR CABANG PEMBANTU NATAR

ANDRY OLCHAK
Pimpinan

Kantor Cabang Pembantu Natar : Jl. Raya Lintas Sumatra Lampung Selatan
Phone. (0721) 92805, 7600532 (Hunting)
Fax. (0721) 92006
http://www.banklampung.co.id
e-mail : kcp_natar@banklampung.co.id

Jumlah Nasabah Dan Jumlah Pengguna E-Banking

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Cucun Indarwati
NPM : 1602100096
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan Elektronik Banking di Bank Lampung KCP Natar** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 19%.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 24 Desember 2021
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah

Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
IAIN METRO
Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1266/In.28/S/U.1/OT.01/11/2021

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama	: CUCUN INDARWATI
NPM	: 1602100096
Fakultas / Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1602100096

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 23 November 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002

KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALIATAS LAYANAN PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP NATAR

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
NOTA DINAS
PERSETUJUAN
PENGESAHAN
ABSTRAK
ORISINALITAS PENELITIAN
MOTTO
PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

E. Latar Belakang Masalah
F. Pertanyaan Penelitian
G. Tujuan dan Manfaat Penelitian
H. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

D. Kepuasan Nasabah
8. Definisi Kepuasan Nasabah
9. Faktor yang Mempengaruhi kepuasan Nasabah
10. Manfaat Kepuasan Nasabah

11. Prinsip Kepuasan Nasabah
12. Pengukuran Kepuasan Nasabah
13. CSI (*Customer Satisfaction Index*)
14. IPA (*Importance Performance Analysis)*

E. Kualitas Layanan
5. Pengertian Kualitas Layanan
6. Dimensi Kualitas Pelayanan
7. Klasifikasi Pelayanan
8. Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam

F. Elektronik Banking
3. Definisi *Electronic Banking (E-Banking)*
4. Jenis *Electronic Banking (E-Banking)*

BAB III METODE PENELITIAN

G. Rancangan Penelitian
H. Definisi Operasional Variabel
I. Populasi, Sampel Dan Pengambilan Sampel
J. Teknik Pengumpulan Data
K. Instrumen Penelitian
L. Metode Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

E. Gambaran Umum Bank Lampung KCP Natar
1. Sejarah Bank Lampung KCP Natar
2. Visi Misi Bank Lampung KCP Natar
3. Struktur Organisasi Bank Lampung KCP Natar

F. Elektronik Banking Bank Lampung
G. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Penggunaan Elektronik Banking
H. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan *E-banking* di Bank Lampung KCP Natar

BAB V PENUTUP

C. Kesimpulan

D. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

\

Metro, 29 Juli 2021
Mahasiswa ybs.

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

Mengetahui

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermanita, S.E., MM	Selvi Nuriasari,M.E.I
NIP.197302201999032001	NIP.198108282009122003

KUISIONER PENELLITIAN

KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALIATAS LAYANAN

PENGGUNAAN ELEKTRONIK BANKING DI BANK LAMPUNG KCP

NATAR

Identitas Responden

Nama :	**<u>Usia</u>**
Jenis Kelamin : Perempuan/ Laki-Laki	( ) 18-24 Tahun
Pekerjaan :	( ) 25-34 Tahun
	( ) 35-44 Tahun
	( ) Lebih dari 45 Tahun

Petunjuk Pengisian Angket

Mohon memberikan tanda (X) pada setiap pertanyaan yang anda pilih

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

No	Indikator	SS	S	N	TS	STS
-	**Tangibels (Benda Berwujud)**					
1	Fasilitas E-Banking Bank Lampung dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja					
2	Bankpemilik layanan E-Banking memiliki reputasi yang baik					
3	E-Banking Bank Lampung memiliki konsep dan tampilan yang dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi					
4	Animasi dan gambar yang ditampilkan tidak menghambat dan mengganggu proses transaksi nasabah					
5	Saya merasa puas dengan semua sarana yang disediakan dalam fasilitas E- Bank Lampung					
-	**Reability (Keandalan)**					
6	Transaksi menggunakan E-Banking Bank Lampung sangat akurat					
7	E-Banking Bank Lampung menyediakan solusi masalah dengan cepat					
-	**Responsive (Tanggapan)**					
8	Adanya Konfirmasi dari E-Banking Bank Lampung apabila transaksi yang dilakukan berhasil atau gagal					
9	Memberikan informasi mengenai transaksi yang					

	nasabah butuhkan					
10	Saya percaya dengan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena adanya transparansi dari pihak Bank Lampung dengan memberikan notifikasi transaksi langsung kepada nasabah					
-	**Assurance (Jaminan)**					
11	E-Banking Bank Lampung memiliki system keamanan yang berlapis					
-	**Emphaty (Empati)**					
12	Menanggapi keluhan nasabah dengan tulus dan Tanggap					
13	Saya merasa puas dengan keseluruhan fasilitas E-Banking Bank Lampung karena dapat menjawab harapan dari nasabah					
14	Saya merasa puas menggunakan fasilitas E- Banking Bank Lampung karena transaksi yang dilakukan berhasil dengan lancar dan tanpa hambatan					
15	Saya akan menceritakan keunggulan layanan E-Banking Bank Lampung kepada nasabah lainnya					
16	Saya akan merekomendasikan layanan E-Banking Bank Lampung kepada teman dan keluarga					

17	Saya akan meggunakan layanan E-Banking Bank Lampung secara terus menerus untuk kebutuhan di masa mendatang					

Metro, 29 Juli 2021
Mahasiswa ybs

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

Mengetahui

Pembimbing I	Pembimbing II
Hermanita, S.E., MM	Selvi Nuriasari,M.E.I
NIP.197302201999032001	NIP.198108282009122003

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: jainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Cucun Indarwati Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100096 Semester/TA : X/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu,2 juni 2019	Acc perubahan redaksi judul paska sidang semprop segera buat skripsi dr bab 1 sd 3 Apd dan outline	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari,M.E.I
NIP. 19810828200912203

Mahasiswa Ybs,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Cucun Indarwati Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100096 Semester/TA : XI/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 6 Desember 2021	Acc skripsi	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari,M.E.I
NIP. 198108282009122003

Mahasiswa Ybs,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Cucun Indarwati Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100096 Semester/TA : XI/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 16 Agustus 2021		
	Rabu, 18 agustus 2021	1. sumber data primer: jelaskan siapa sdp anda 2. teknik ambil sampel: jelaskan mengapa anda menggunakan teknik tsb. 3. jika anda menggunakan purposive sampling, maka jelaskan apa saja kriterianya	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari,M.E.I
NIP. 19810828200912203

Mahasiswa Ybs,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa	: Cucun Indarwati	Jurusan/Prodi	: FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)
NPM	1602100096	Semester/TA	: XI/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at, 01 Oktober 2021	Acc bab 1 sd 3 Acc outline dan apd	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari,M.E.I
NIP. 198108282009122003

Mahasiswa Ybs,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Cucun Indarwati Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM : 1602100096 Semester/TA : XI/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin, 3 Agustus 2021	1.LBM :jelaskan secara tt layanan ebanking dan keunggulannya dibandingkan yang lain di bank tsb. -masukan data pengguna layanan ebanking selama beberapa periode, minimal 3 -jelaskan secara singkat tt sistem keluhan yang disediakan bank ke nasabah jika terjadi sesuatu pd layanan e bankin tersebut -jelaskan secara singkat tt keluhan2 nasabah nasabah terhadap layanan ebanking tsb 2.pertanyaan penelitian di perbaiki : bagaimana kepuasan nasabah thp kualitas layanan ebanking di...? 3.manfaat penelitian scr teori: hilangkan lokasi penelitian 4.manfaat scr praktis :manfaat bagi anda dan nasabah 5.penelitian relevan : buat tabel agar mudah dipahami 6.Teori dibuat lebih ringkas dan sistematis A.kualitas layanan elektronik B.kepuasan nasabah C.layanan ebanking 7.Metopen : sifat diskriptif jenis lapangan sumber data primer : nsbh dibnk tsb yang yang menggunakan layanan e banking, masukan ttl nsbh yg pkai ebanking lalu pakai pngambln sampel yg tepat	

Dosen Pembimbing II,

Selvia Nuriasari,M.E.I
NIP. 19810828200912203

Mahasiswa Ybs,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: jainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Cucun Indarwati Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM 1602100096 Semester/TA : XI/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	20 desember 2021	Dalam teori tambahkan Ukuran interpretasinya	

Dosen Pembimbing I,

Hermanita, SE.MM
NIP. 198730220199903 2001

Mahasiswa Ybs,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id Website: www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Cucun Indarwati Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)/S1 PBS (Perbankan Syariah)

NPM 1602100096 Semester/TA : XI/2021

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	25 desember 2021	ACC Skripsi	

Dosen Pembimbing I,

Hermanita, SE.MM
NIP. 198730220199903 2001

Mahasiswa Ybs,

Cucun Indarwati
NPM. 1602100096

DOKUMENTASI

Wawancara Dengan Bapak Masagus Sebagai Supervasior

Wawancara Dengan Nasabah Bank Lampung

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama lengkap Cucun Indarwati, lahir di Desa Nampirejo 47 Polos Kecamatan Batanghari pada 31 Juli 1998 merupakan anak terakhir dari delapan bersaudara dari pasangan Bapak Sakimun dan Ibu Mujiati.

Peneliti memulai pendidikan di TK Pertiwi Adiwarno, lulus pada tahun 2002. Kemudian melanjutkan ke pendidikan Sekolah Dasar di Negeri 2 Nampirejo, lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri 7 Metro, lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan ke jenjang atas di MAN 1 Metro, lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan program Studi S1 Perbankan Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Metro (STAIN) Jurai Siwo pada Fakultas Syariah, yang kemudian pada tahun 2017 beralih status menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.