

SKRIPSI

**PENGARUH LAYANAN *E-BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam IAIN Metro)**

Oleh:

**IMAMATUL FIRDAUS
NPM. 1903021034**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2023 M**

**PENGARUH LAYANAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro)**

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

Oleh:

**IMAMATUL FIRDAUS
NPM. 1903021034**

Pembimbing : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2023 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

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

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 : Imamatul Firdaus
NPM : 1903021034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH LAYANAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro)

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 10 November 2023
Dosen Pembimbing

Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I
NIP. 198007182008011012

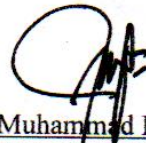
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH LAYANAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro)
Nama : Imamatul Firdaus
NPM : 1903021034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 10 November 2023
Dosen Pembimbing



Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I
NIP. 19800718 200801 1 012



**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Aliring Mulyo 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-3945/In-28.3/D/PP-00.9/12/2023

Skripsi dengan Judul: **PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA** (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro), disusun oleh: Imamatul Firdaus, NPM: 1903021034, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu, 29 November 2023.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

Penguji I : Putri Swastika, Ph.D

Penguji II : Esty Apridasari, M.Si

Sekretaris : Lilis Renfiana, M.E



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



ABSTRAK

PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro)

Oleh:

IMAMATUL FIRDAUS
NPM. 1903021034

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional baik dalam hal inovasi produk dan kemudahan yang ditawarkan melalui perkembangan teknologi Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapat kepercayaan dari nasabah dan memenuhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Berkembangnya perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, salah satunya adalah layanan *e-banking* (*electronic banking*). Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah layanan *e-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 yang menggunakan *E-Banking* Bank Syariah Indonesia. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. Metode yang digunakan peneliti untuk pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling* dengan 60 responden sebagai sampel penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji t (persial), dan koefisien determinan (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Layanan *e-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. Hasil tersebut dibuktikan dengan pengujian secara persial yang menunjukkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,400 > 2,000$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel Layanan *e-banking* (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y) bank syariah Indonesia. Sedangkan pada hasil analisis R^2 , variabel layanan *e-banking* (X) memberikan kontribusi sebesar 41,4% terhadap kepuasan nasabah (Y). Sementara sisanya 58,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Layanan E-Banking dan Kepuasan Nasabah*

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Imamatul Firdaus
NPM : 1903021034
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 10 November 2023
Yang menyatakan



Imamatul Firdaus
NPM. 1903021034

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Al-Imran : 159)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, karunia, dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Sebagai bukti hormat dan kasih sayang yang sangat mendalam, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Yang teristimewa saya ucapkan terimakasih untuk kedua orangtuaku tercinta, Bapak M. Jamzuri dan Ibu Istiana yang telah menjadi motivator terbesar dalam hidup. Terimakasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan baik materil maupun non materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan terus mengejar impian. Semoga Allah SWT membalas kemuliaan hati kalian, semoga ibu dan bapak selalu diberikan kesehatan dan bahagia selalu mengiringi.
2. Kepada saudara kandungku, Ridho Illah Alfa Salam dan nenekku tercinta, Siti Khotijah yang selalu memberikan doa dan semangat, serta dukungan kepada peneliti. Semoga selalu diberkahi dan diberikan kesehatan.
3. Kepada dosen pembimbing skripsi, Bapak Muhammad Hanafi Zuardi M.S.I yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta bantuan yang sangat berarti sehingga terselesainya skripsi ini. Semoga Allah membalas jasa yang telah diberikan kepada penulis.
4. Kepada sahabat saya, Nurul Latifa dan Julia Ayu Safitri terimakasih selalu kebersamaian penulis dari awal perkuliahan hingga penulis dapat

menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih selalu memberikan bantuan, semangat dan dukungannya. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.

5. Kepada Muhammad Faiz partner spesial saya, terimakasih telah menjadi sosok pendamping yang menemani penulis pada masa-masa akhir perkuliahan ini, terimakasih atas banyaknya kontribusi yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktunya untuk mendukung, mendoakan dan memeberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan dan selalu diberikan kebahagiaan dimanapun dan kapanpun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Swt atas rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Tidak lupa sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafaatnya di Yaumul Akhir yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang sekarang.

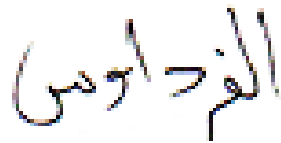
Tidak lepas dari pertolongan serta hidayah-Nya peneliti dapat menyusun proposal ini untuk memenuhi syarat tugas akhir Skripsi yang berjudul “PENGARUH LAYANAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro)”

Selama penyusunan skripsi ini disusun atas kerjasama, semangat, motivasi, dan berkat bantuan dari berbagai pihak demi kelancaran penyusunan proposal ini. Ucapkan terimakasih peneliti tunjukan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
2. Ibu Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M Selaku ketua jurusan S1-Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
4. Bapak Muhammad Hanafi Zuardi M.S.I selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurkan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi penelitian ini

Metro, 10 November 2023
Peneliti

A handwritten signature in Arabic script, which appears to read 'Imamatul Firdaus'.

Imamatul Firdaus
NPM. 1903021034

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINILITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Relevan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah	10
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	10
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	12
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	13
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	15
B. Layanan <i>E-Banking</i>	17
1. Pengertian <i>E-Banking</i>	17

2. Produk <i>E-Banking</i>	18
3. Indikator <i>E-Banking</i>	19
4. Jenis Transaksi <i>E- Banking</i>	21
C. Kerangka Berfikir	21
D. Hipotesis Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	23
B. Definisi Operasional Variabel	24
C. Populasi dan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Instrumen Penelitian	30
F. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	37
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia	37
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	38
3. Produk-produk Bank Syariah Indonesia	39
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Umum Responden	40
2. Uji Instrumen	43
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
4. Analisis Regrresi Linier Sederhana.....	52
5. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	56
C. Pengujian Hipotesis.....	57
1. Uji t (Uji Parsial).....	57
2. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	58
D. Pembahasan	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Taabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	25
2. Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	30
3. Tabel 3.3 Tabel Skala Likert.....	31
4. Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
5. Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	41
6. Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi.....	42
7. Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi	42
8. Tabel 4.5 Uji Validitas Layanan E-Banking (X)	44
9. Tabel 4.6 Uji Reabilitas Layanan E-Banking (Y).....	45
10. Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	46
11. Tabel 4.8 Uji Reabilitas Layanan E-Banking (Y).....	46
12. Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)	47
13. Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas Data Uji Regresi Linear Sederhana	47
14. Tabel 4.11 Regresi Linier Sederhana	48
15. Tabel 4.12 Uji t (Persial).....	48
16. Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi	49
17. Tabel 4.14 Uji Validitas Layanan E-Banking (X)	50
18. Tabel 4.15 Uji Reabilitas Layanan E-Banking (X).....	50
19. Tabel 4.16 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	51
20. Tabel 4.17 Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y)	51
21. Tabel 4.18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)	52
22. Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas Data.....	54
23. Tabel 4.20 Hasil Uji Autokorelasi Data.....	54
24. Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas Data	55
25. Tabel 4.22 Uji Regresi Linear Sederhana	56
26. Tabel 4.23 Uji t (Persial).....	57
27. Tabel 4.24 Uji Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran..... 22

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data (APD)
4. Surat Izin Pra Survey
5. Surat Izin Research
6. Surat Tugas
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Dokumentasi
11. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini berjalan sangat pesat dan dapat dimanfaatkan oleh siapapun. Kehidupan banyak dipengaruhi oleh teknologi terutama internet. Semakin berkembangnya zaman terutama melalui internet, banyak inovasi-inovasi yang muncul dalam berbagai bidang kehidupan manusia, khususnya dalam dunia bisnis. Hal ini membuat perusahaan-perusahaan semakin berlomba menawarkan pelayanan yang terbaik yang akan menguasai pasar dan memberikan kepuasan kepada konsumen.¹

Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan merasa segala urusannya terlayani serta akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Banyak manfaat timbal balik yang dapat diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat

¹ Annisa Fitria, Aang Munawar, and Pebi Paisal Pratama, "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *Jurnal Informatika Kesatuan* 1, no. 1 (2021).

tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantun lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.²

Berkembangnya perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, dalam layanan *e-banking* (*electronic banking*) yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Layanan *e-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.³

Perkembangan perbankan memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam. *E-Banking* adalah sebuah layanan online dari perbankan yang dioperasikan menggunakan teknologi internet dengan tujuan mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan. Kegiatan ini merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website resmi milik bank.⁴ Layanan *e-banking* dapat digunakan untuk transaksi finansial maupun non finansial melalui jaringan internet. *E-banking* dapat memberikan keuntungan bagi nasabah berupa layanan perbankan yang cepat, aman, nyaman dan murah. Selain itu dalam

² Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Puataka Setia, 2013), 39.

³ Nelson Tampubolon Dkk, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta: Ojk, 2015), 5.

⁴ Dwi Listyowati, Annisa Dilla Rizky, and Francisca Hermawan, "Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking," in *FORUM EKONOMI*, vol. 24, 2022, 774.

perusahaan *e-banking* dapat memberikan manfaat seperti perluasan usaha dan kesetiaan pelanggan.⁵

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Dalam menjalankan usahanya, penyedia jasa (bank) harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Telah banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan yang modern, efektif, dan efisien melalui *e-banking*. Akan tetapi tidak ada gunanya produk yang berkualitas apabila tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah akan kecewa karena tidak memperoleh layanan yang baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Dan sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya adalah puas.⁶ Apabila layanan *e-banking* sesuai harapan maka tingkat kepuasan nasabah tinggi.

Layanan *e-banking* diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Nurul Latifa selaku mahasiswi pengguna layanan *e-banking* mengatakan bahwa layanan *e-banking* sangat mempermudah dirinya dalam melakukan transaksi, akan tetapi ia mengaku bahwa kualitas layanan *e-banking* masih rendah karena layanan tersebut kadang eror, bahkan juga sampai tidak bisa diakses. Namun meskipun

⁵ Intan Ika Putri Heryani, Megawati Simanjuntak, and Agus Maulana, "Perilaku Penggunaan Internet Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial," *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 6, no. 1 (2020), 86.

⁶ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 8.

layanan yang diterima masih rendah dan belum sesuai dengan harapannya, ia mengaku merasa puas dan menggunakan kembali layanan internet banking karena ia merasa lebih mudah.⁷ Hasil wawancara selanjutnya dengan pengguna layanan *e-banking*, layanan ATM Bank Syariah Indonesia yang bernama Anindya Prastika mengatakan bahwa layanan ATM Bank Syariah Indonesia memang sudah sangat baik dan sesuai dengan harapannya akan tetapi ia mengaku tidak puas karena Layanan ATM Bank Syariah Indonesia dan kantor Bank Syariah Indonesia tidak sebanyak layanan ATM bank konvensional. Kurangnya layanan ATM dan kantor Bank Syariah Indonesia berdampak pada susah nya pengurusan jika mengalami masalah layanan mengenai kegiatan perbankan seperti masalah ATM terblokir atau gagal melakukan transaksi.⁸

Selanjutnya hasil wawancara dengan Indah Nofri Lia selaku mahasiswi pengguna layanan *internet banking* dan *mobile banking* mengatakan bahwa layanan *e-banking* sudah sesuai dengan harapannya, namun ia mengaku tidak puas karena tampilannya kurang menarik dan walaupun terkadang saat menggunakan layanan tersebut dalam keadaan jaringan lancar akan tetapi kegiatan transaksi sedikit bermasalah atau lelet bahkan keluar dari aplikasi.⁹ Selanjutnya wawancara dengan Indri Maya Sari selaku mahasiswi pengguna layanan *e-banking* mengatakan bahwa menggunakan layanan *e-banking*

⁷ Hasil Wawancara dengan Nurul Latifa, Mahasiswi Perbankan Syariah pengguna *internet banking*, 15 Maret 2023.

⁸ Hasil Wawancara dengan Anindya Prastika, Mahasiswi Manajemen Haji dan Umroh pengguna *e-banking*, 18 Mei 2023.

⁹ Hasil Wawancara dengan Indah Nofri Lia, Mahasiswi Ekonomi Syariah pengguna *e-banking*, 15 Maret 2023.

memang mudah dan dapat mempercepat transaksi serta menghemat waktu, namun ia menyatakan kurang percaya terhadap layanan *e-banking* karena ia merasa kurangnya keamanan seperti banyaknya berita terkait maraknya aksi pembobolan data.¹⁰

Berdasarkan latar belakang diatas, pengguna layanan *e-banking* tidak semulus dengan apa yang diharapkan. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh *e-banking* terhadap kepuasan nasabah karena penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan *e-banking* dan apakah dengan adanya *e-banking* ini dapat mendatangkan keuntungan bagi nasabah. Maka dari itu peneliti menuangkannya dengan judul **“PENGARUH LAYANAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro)”**.

B. Batasan Masalah

Untuk memfokuskan penulisan dan memudahkan analisa, maka peneliti perlu membuat batasan masalah. Batasan dalam penelitian ini hanya pada pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dan objek penelitian dibatasi pada Mahasiswa FEBI IAIN Metro angkatan 2019.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Indri Maya Sari, Mahasiswi Akuntansi Syariah pengguna *e-banking*, 15 Maret 2023.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, secara spesifik rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu apakah layanan *E-Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari paparan pada rumusan masalah maka terdapat tujuan dan manfaat pada penelitian ini, yaitu:

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis adakah Pengaruh Layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalh sebagai berikut:

a. Manfaat Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dan menambah wawasan pengetahuan tentang pelayanan dan kepuasan nasabah serta sebagai sumber informasi juga bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran dan masukan kepada pihak Bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi yang mempengaruhinya.

E. Penelitian Relevan

Penelitian Relevan memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji. Penelitian mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Untuk itu, tinjauan kritis terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam bagian ini sehingga dapat ditentukan dimana posisi penelitian yang akan dilakukan berbeda.¹¹ Berikut adalah penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diteliti pada penelitian ini, yaitu:

1. Iin Lailiah, “ Pengaruh Layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Magetan”, Institut Agama Islam Diponegoro, 2021. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan ATM BRI Syariah KCP Ponorogo yang jumlahnya tidak diketahui. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling aksidental dengan 97 responden sebagai sampel penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel layanan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Syariah KCP Magetan.

¹¹ Zuhairi, *Padoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), 39.

2. Mariatul Adila, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Studi Pada Pt Bank BRI Syariah KC Margonda Depok”, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas layanan *mobile banking* Bank BRI Syariah terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 90 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *mobile banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Mila Kaaromilah, “Pengaruh Layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade”, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara dan menyebarkan kuesioner, dan dalam penelitian sekunder yaitu dengan buku-buku, dokumen-dokumen dan kepustakaan yang berkaitan dan ada relevansinya yang mendukung penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun pembahasan hasil penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analisis yang mana penulis mengambil sampel 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*

dengan menggunakan teknik *sampling incidental*, yang memilih responden dengan suatu pertimbangan. Sedangkan metode analisis data penulis menggunakan uji Normalitas dan uji Linieritas dan Uji Deskriptif Total Skor. Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan Internet Banking dengan kepuasan nasabah.

Dengan demikian, pembahasan yang akan diangkat dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang telah ada yang berkaitan dengan penggunaan layanan *E-Banking* yang mana fokus dalam pembahasan ini adalah pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang nantinya akan membahas apakah nasabah mendapat kepuasan atau tidak dengan adanya layanan *E-Banking*.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai apabila persepsi *fundamental* konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk yang diharapkan.¹ Kotler mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan.²

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam menilai kualitas layanan, dimana konsumen menilai kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung terhadap suatu produk. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diberikan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat

¹Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 197.

²Intan M A Sangi, Lucky F Tamengkel, and Danny D S Mukuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana," *Productivity* 3, no. 2 (2022): 107–12.

kepuasan pelanggan/nasabah.³ Sedangkan menurut Brown, kepuasan konsumen merupakan suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati akan mempromosikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain secara mulut ke mulut.⁴

Kepuasan menurut Kurniati Karim merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan nasabah sangat puas.⁵ Mengidentifikasi pelanggan untuk menilai produk/jasa perusahaan berdasarkan item-item seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staf layanan pelanggan. Meminta pelanggan untuk menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.⁶

Definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan nasabah merupakan keadaan dimana seorang

³ Diandra Gabriela Nelwan, William Agustinus Areros, and Johny Revo Elia Tampi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. Cabang Manado," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 4, no. 1 (2016).

⁴ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 78.

⁵ Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), 31-32.

⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 368.

pelanggan/nasabah merasa puas atas produk/jasa bank, karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan.

2. Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Mutu produk merupakan faktor kepuasan pelanggan yang pertama, mutu produk adalah dimensi keseluruhan yang terdiri dari beberapa elemen antara lain: *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *conformance* dan *design*.⁷

Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen atau nasabah terhadap kinerja aktual yang sensitif terhadap harga.

b. Kualitas Layanan

Service quality dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.⁸

Pelanggan/nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang mereka dapatkan baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas jasa dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan layanan sesungguhnya diharapkan.⁹ Mutu pelayanan sangat tergantung pada beberapa hal yaitu: sistem teknologi dan manusia. Faktor manusia

⁷ Khorini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam*. UIN Raden Intan Lampung, 2014, 34.

⁸ *Ibid*, h. 35

⁹ *Ibid*, h. 36

merupakan kontribusi terbesar hingga mutu layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan mutu produk dan harga. Salah satu konsep mutu layanan yang populer adalah *serqual*.

c. Harga

Harga merupakan konsep penting dalam hal kepuasan nasabah, untuk pelanggan yang sensitif. Harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga menjadi tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.¹⁰

d. Kemudahan

Pelanggan/nasabah akan semakin puas apabila merasa mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Dalam hal ini tentu saja bertujuan untuk menjadikan nasabah yang loyal. Jika nasabah merasa semakin puas dengan produk yang digunakan maka mereka akan menceritakan atau merekomendasikan dengan pihak lain, semakin tinggi kesadaran terhadap pengelolaan kepuasan nasabah maka keputusan konsumen untuk menentukan produk yang akan digunakan atau yang akan dikonsumsi didasarkan oleh persepsi nasabah.

3. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah pada akhirnya menjadi suatu kebutuhan dalam perusahaan karena seperti diungkapkan sebelumnya

¹⁰ *Ibid.*,37

bahwa tujuan didirikannya suatu perusahaan adalah untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan.¹¹ Menurut Kotler, terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:¹²

a. Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini digunakan untuk memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon bebas pulsa.

b. Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah banyak dilakukan dengan metode survei dengan mengajukan pertanyaan (kuesioner) kepada para pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menanti perhatian terhadap para nasabah.

c. *Ghost Shipping*

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pelanggan, kemudian pelanggan bayangan tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga, ia dapat

¹¹ Elviana, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor: IPB Press, 2011), 147.

¹² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2012), 266.

mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menangani setiap keluhan.

d. *Last Customer Analiys*

Metode ini merupakan metode memantau kepuasan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti atau beralih ke perusahaan pesaing. Mereka dihubungi untuk memperoleh informasi tentang penyebab berhenti menjadi pelanggan perusahaan tersebut.

4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

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

a. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.

b. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.

c. Promosi

Usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran.

d. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen atau nasabah.

e. Pelayanan dan fasilitas

Dalam memberi layanan kepada nasabah yaitu pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah mendapat layanan yang memuaskan dikarenakan bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan tergolong canggih.

f. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.¹³

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang tinggi.

¹³ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan bisnis kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2016), 210.

B. Layanan *E-Banking*

1. Pengertian *E-Banking*

Perkembangan pesat teknologi informasi dan globalisasi mendukung bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *E-Banking*.

Menurut Turban *E-Banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan internet yang memungkinkan dilakukannya pembayaran tagihan, mendapatkan pinjaman dari bank, atau melakukan transfer antar rekening. Sedangkan menurut Furst mendefinisikan *E-Banking* sebagai penggunaan internet sebagai saluran perpanjangan jarak jauh untuk mngantarkan jasa-jasa perbankan. Jasa-jasa perbankan yang diberikan melalui *E-Banking* adalah jasa-jasa yang diberikan melalui perbankan tradisional, seperti prmbukaan rekening tabungan, melakukan transfer data antar rekening. Selain itu terdapat juga jenis layanan baru seperti tagihan pembayaran elektronik yang memungkinkan nasabah untuk menerima dan melakukan pembayaran melalui *E-Banking*.¹⁴

Menurut Syamsyul Rizal Electronic Banking (e-Banking) merupakan suatu aktifitas layanan perbankan yang menggabungkan antara sistem informasi dan teknologi, e-banking meliputi phone banking, mobile banking, dan internet banking. E-Banking meeliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu dan bisnis untuk mengakses

¹⁴ Hartuti Candra Puji Lestari, "Pengaruh Layanan E-Banking Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating." *Skripsi*" (Salatiga: IAIN Salatiga, 2018), 38.

rekening, melakukan bisnis dan mendapat informasi produk dan jasa melalui jaringan pribadi.¹⁵

Melalui *E-Banking*, nasabah bank pada umumnya dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan berbagai peralatan elektronik (*intelligent electronic device*), seperti *personal computer* (PC), *personal digital assistant* (PDA), anjungan tunai mandiri (ATM), kios atau telepon. Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan *E-Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), *Phone Banking*, *Electronic Fund Transfer* (EFT), *Electronic Data Capture* (EDC)/*Point Of Sales* (POS), *Internet banking* dan *Mobile Banking*.¹⁶

2. Produk *E-Banking*

Kemajuan teknologi *E-Banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui ringan kabel maupun wireless (tanpa kabel). Adapun produk dari *E-Banking* antaralain:¹⁷

- a. *Internet Banking* (via komputer/internet)
- b. *Mobile Banking*
- c. *SMS Banking*
- d. *Phone Banking*

¹⁵ Syamsul Rizal Wali, *Perbankan Kontemporer*, (Yogyakarta: Gudang Buku Kuliah, 2014) 22.

¹⁶ Vonithzal Rivai dan Rifki, *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 361.

¹⁷ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), 67.

e. *Automated Teller Machine (ATM)*

3. Indikator *E-Banking*

E-Banking merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.

E-Banking penerapan layanan menggunakan fasilitas internet yang bertujuan untuk memberikan kemudahan mengakses internet banking dimana saja dan kapan saja dengan service cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat (24 jam/7hari) dan dapat diakses dari mana saja baik itu melalui handphone, komputer, laptop, dan lain sebagainya. Adapun beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan *E-Banking* antara lain :

a. Keamanan

Keamanan adalah keyakinan individu bahwa setiap kegiatan atau transaksi yang dilakukan memiliki keamanan yang tinggi dan setiap informasi pribadi yang diberikan terjamin keamanannya.

Keamanan *E-Banking* adalah keamanan yang fokus pada informasi pribadi nasabah yang terjaga kerahasiannya, setiap transaksi yang dilakukan selalu aman, sehingga kemajuan teknologi tersebut mampu meningkatkan keamanan layanan.

Aspek keamanan merupakan hal yang terpenting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika keamanan suatu perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang

bersifat rahasia, keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.

b. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan yang dapat diandalkan akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Keandalan merupakan kemampuan pelayanan yang diberikan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Nasabah akan menilai reabilitas pada kemampuan perusahaan jasa dalam memberikan layanan yang konsisten sesuai dengan yang dijanjikan sehingga keandalan ini akan melibatkan keteguhan dan keseragaman dalam kinerja *E-Banking*.

c. Akses

Layanan *E-Banking* adalah layanan jasa secara online sehingga dibutuhkan akses yang mudah selama 24 jam dan mampu membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan cepat dalam mengakses layanan atau fitur-fitur yang dibutuhkan. Serta memberikan respon yang cepat dan tepat pada setiap transaksi yang dilakukan pengguna *E-Banking*.

d. Design Website

Penampilan secara visual yang menarik, fungsi penelusuran didalam jaringan web terorganisasi secara baik cepat dan mudah di

akses dan memiliki tingkat kesalahan (eror) yang sangat kecil, desain website merupakan tampilan keseluruhan web yang ditampilkan.¹⁸

4. Jenis Transaksi *E-Banking*

Saat ini transaksi *E-Banking* sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang lebih jauh lagi di waktu mendatang.

Transaksi yang saat ini dapat dilakukan antara lain:

- a. Transfer dana atau Pemindahan dana
- b. Informasi saldo, transaksi dan lainnya
- c. Pembayaran
- d. Pembelian pulsa, tiket pesawat, pulsa PLN Prabayar dan lainnya.¹⁹

C. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran merupakan desain praktis dalam memahami sebuah penelitian, agar pembaca secara cepat memahami isi dari penelitian tersebut. Peneliti akan menjelaskan bagaimana kerangka pemikiran yang telah menggambarkan sebuah penelitian.

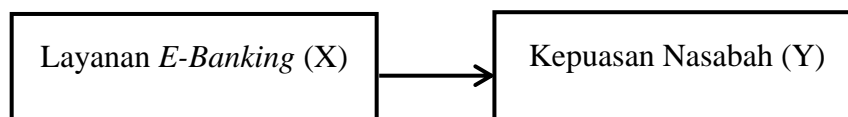
Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu maka dapat digambarkan secara sistematis hubungan antara variabelnya dalam suatu paradigma penelitian. Dimana paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Berdasarkan kerangka penelitian maka peneliti menggambarkan paradigma penelitian

¹⁸ Harbeis Suraone, "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta" (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018), 23.

¹⁹ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), 66.

hubungan antara variabel X (bebas) Layanan *e-banking* terhadap variabel Y (terikat) kepuasan nasabah sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Dari kerangka pemikiran diatas, maka dapat dijelaskan variabel penelitian ini adalah Layanan *E-Banking* (X) dan Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris antara dua variabel.²⁰ Karena itu perlu diadakan penelitian sebelum hipotesis itu diterima atau ditolak, maka berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₀ : Tidak ada pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H₁ : Ada pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

²⁰ Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015) 205.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian menjelaskan tentang bentuk, jenis, dan sifat penelitian. Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi mengatur latar penelitian agar peneliti memperoleh data yang valid sesuai dengan karakteristik variable dan tujuan penelitian.¹

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis factual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail. Penelitian deskriptif kuantitatif memberikan jawaban terhadap suatu masalah atau mendapatkan informasi lebih mendalam dengan luas terhadap suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap penelitian dengan pendekatan kuantitatif.²

Sesuai dengan judul dan fokus permasalahan yang diambil maka sifat penelitian ini adalah kuantitatif yang merupakan perhitungan berdasarkan data statistic yang berbentuk jumlah atau angka-angka. Didalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian lapangan untuk mengetahui tentang pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

¹ Zuhaeri et al, *pedoman karya ilmiah edisi revisi* (Jakarta:Rajawali Pers, 2016), 40.

² Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, 4 ed. (Jakarta: Kencana, 2017) 62.

Subjek atau titik permasalahan dari penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variable adalah menggambarkan atau mendeskripsikan variabel penelitian sedemikian rupa, sehingga variabel tersebut bersifat spesifik dan terukur. Dengan definisi operasional maka dapat ditentukan cara yang dipakai untuk mengukur variable, tetapi tidak terdapat arti dan istilah-istilah ganda yang akan menimbulkan tafsiran yang berbeda.³ Berdasarkan pengertian diatas maka dalam penelitian ini peneliti mengelompokkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini menjadi variabel *independent* (X) dan variabel *dependent* (Y).

1. Variabel *Independent* (bebas)

Variabel bebas adalah variable yang mempengaruhi, menerangkan atau menjelaskan variable lain yang menyebabkan perubahan pada variable terikat.⁴ Variable bebas merupakan variabel yang diukur dimana populasi atau dipilih peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Layanan *E-Banking* (X).

³ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 123.

⁴ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metedologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 114.

2. Variabel *Dependent* (terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang variabelnya diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas.⁵ Variabel ini yang dipengaruhi oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel lain merupakan variabel terikat.

Dalam penelitian ini variabel terikat (*dependent variabel*) adalah kepuasan nasabah yang dikonotasikan dengan huruf Y.

Taabel 3.1
Tabel Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Referensi
Kepuasan Nasabah (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk 2. Kualitas Layanan 3. Harga 4. Kemudahan 	<ol style="list-style-type: none"> a. Kualitas produk layanan <i>E-Banking</i> meliputi <i>Performance, durability, feature, reliability, conformance</i> dan <i>design</i>. b. Kualitas layanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan yang mereka harapkan. c. Harga yang murah menjadi sumber kepuasan tersendiri bagi konsumen karena mereka mendapatkan <i>value of money</i> yang tinggi. d. Kemudahan dalam segala bentuk bertransaksi menggunakan layanan <i>E-Banking</i>. 	Khorini, <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam</i> .
Layanan <i>E-Banking</i> (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan 2. Keandalan 3. Akses 	<ol style="list-style-type: none"> a. Layanan <i>E-Banking</i> memberikan keamanan informasi pribadi 	Harbeis Suraone, <i>“Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking</i>

⁵ Umi Nirmawati dkk, *Metode Penelitian Dalam Implementasi Ragan Analisis: Untuk Penulisan Skripsi*, 1 ed. Yogyakarta: ANDI, 2020), 5.

	4. Design Website	nasabah serta data transaksi nasabah. b. Keakuratan informasi yang diberikan oleh layanan <i>E-Banking</i> . c. Situs akses layanan <i>E-Banking</i> memiliki kemampuan mengakses semua informasi. d. Tampilan halaman website mudah dipahami dan memiliki tampilan yang menarik.	<i>Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta” (UIN Sunan Kalijaga , 2018)</i>
--	-------------------	--	---

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan atau ingin diteliti. Hal ini sering juga disebut universe. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati.⁶ Pengertian lain, populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas maka peneliti harus mengambil sampel itu untuk diteliti. Dengan demikian berarti populasi adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada itulah nanti hasil penelitian diberlakukan.⁷

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro angkatan 2019 yang menggunakan layanan *e-banking* Bank Syariah Indonesia. Dari riset yang peneliti lakukan,

⁶ Enny Radjab dan Andi Jam'an, *Metode Penelitian Bisnis* (Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 99.

⁷ Ma'ruf Abdullah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), 226.

ditemukan sebanyak 60 mahasiswa yang menggunakan layanan *e-banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi pusat perhatian penelitian, dalam ruang lingkup dalam waktu yang kita tentukan. Sampel yang *representative* adalah sampel yang benar-benar mencerminkan populasi.⁸ Suharsimi Arikunto menjelaskan batasan pengambilan sampel apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, selanjutnya apabila subyeknya besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.⁹ Berdasarkan pengambilan sampel dengan teknik tersebut, jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebanyak 60 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro angkatan 2019 yang menggunakan layanan *e-banking* Bank Syariah Indonesia.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹⁰ Teknik pengambilan sampel *insidental* ini didasarkan pada kemudahan (*convenience*), sampel ini dapat terpilih karena berada pada

⁸ Prof. Dr. M.E. Winarno, M.Pd, *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Jasmani*, (Malang: UM Press, November 2013): 81.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka, 2010), 134.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Alfabeta: Bandung, 2017) 85.

waktu, situasi, dan tempat yang tepat. Dalam penetapan/pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel itu *representative* (mewakili) terhadap populasinya.¹¹

Metode yang digunakan peneliti untuk pengambilan sampelnya menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu.¹² Kriteria yang dapat dijadikan sampel yaitu mahasiswa IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 yang menggunakan Layanan *E-Banking* Bank Syariah Indonesia yang lebih dari 10 transaksinya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang diteliti. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana responden disajikan dengan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawabnya. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner ini

¹¹ Syahrudin & Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Ciptapustaka Media, 2012) 113-114.

¹² Raudhah Mukhsin, Palmarudi Mappigau, and Andi Nixia Tenriawaru, "Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Daya Tahan Hidup Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Kelompok Pengolahan Hasil Perikanan Di Kota Makassar," *Jurnal Analisis* 6, no. 2 (2017): 188-93.

merupakan teknik yang efisien bila peneliti paham dengan variable yang akan diukur dan mengetahui apa yang dapat diharapkan dari responden.¹³

Penelitian ini menggunakan bentuk kuesioner yang akan disebarakan kepada responden yaitu mahasiswa FEBI IAIN Metro angkatan 2019 pengguna *E-Banking* Bank Syariah Indonesia. Metode ini digunakan untuk mencari informasi mengenai pengaruh layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dapat dilihat dan disimpan dalam penelitian yang mencakup segala keperluan data yang diteliti, merujuk pada materi seperti foto, video, film, memo, surat, dan memorabilitas segala macam yang dapat digunakan sebagai informasi tambahan dalam studi kasus.¹⁴ Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan mencatat, menyalin atau menggandakan dokumen yang berkaitan dengan mahasiswa FEBI IAIN Metro yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Tehnik pengumpulan data dengan metode ini bertujuan agar dapat mempermudah penulis dalam mengkaji secara langsung mengenai data-data yang berkaitan langsung dengan Layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2015) 142.

¹⁴ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 146.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variable secara objektif. Sehingga diperlukan teknik pengembangan skala atau alat ukur untuk mengukur variabel dalam pengumpulan data yang lebih sistematis.¹⁵

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah item	No. item
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kualitas Produk	2	1,2,3,4,5,6,7
	2. Kualitas Layanan	2	
	3. Harga	1	
	4. Kemudahan	2	
Layanan E-Banking (X)	1. Keamanan	2	1,2
	2. Keandalan	2	3,4
	3. Akses	2	5,6
	4. Design Website	2	7,8

Instrument dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner dengan Skala Likert yang menjadi pengukurannya. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert memiliki dua pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negative. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1, sedangkan pernyataan negative diberi skor 1, 2, 3, 4, dan 5.¹⁶

Pada penelitian ini, jawaban dari Skala Likert untuk kepentingan analisis sebagai berikut:

¹⁵ Hendrani et al, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020),

¹⁶ Sofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Di Lengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 50.

Tabel 3.3
Tabel Skala Likert

Alternatif	Keterangan	Skor Positif
A	Sangat setuju	5
B	Setuju	4
C	Kurang Setuju	3
D	Tidak Setuju	2
E	Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono 2016)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan. Baik berupa data kualitatif ataupun kuantitatif. Untuk menganalisa data, peneliti menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengolahan data.¹⁷

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Adapun uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas isi. Validitas isi adalah penjelasan tentang suatu alat ukur secara substantif atau disebut validitas substantif yang fokus kepada konseptualisasi dan sejauh mana konsep-

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2007), 147

konsep sebelumnya yang ditampilkan dalam kajian literatur. Validitas isi adalah validitas yang fokus kepada elemen-elemen apa yang ada dalam alat ukur.¹⁸

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur seberapa jauh alat ukur dapat menghasilkan hasil yang kurang lebih sama ketika diterapkan dengan variabel yang sama.¹⁹ Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistic Cronbach's Alpha (α), dimana suatu instrumen dapat dinyatakan handal (*reliable*) bila $\alpha > 0,60$, Pengukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 26.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa ada sampel diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Uji normalitas data dapat menggunakan banyak metode yang tersedia, seperti metode *Kolmogorov-Smirnov*, *Chi Square*, *Liliefors*, *Shapiro-Wilk* atau menggunakan *software* SPSS, *Microsoft Excel*, *Minitab*, dan sebagainya.²⁰ Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 52.

¹⁹ Yonathan Natanael dan Sufren, *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013), 53.

²⁰ Echo Perdana K, *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*, (Bangka Belitung: LABKOM MANAJEMEN FE UBB, 2016), 42.

menggunakan software SPSS versi 26, dengan Kriteria pengambilan keputusan Jika nilai sig. Lebih dari 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal. Namun Jika nilai sig kurang dari 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Pengujian linearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel-variabel bebas dan tak bebas penelitian tersebut terletak pada suatu garis lurus atau tidak. Verifikasi hubungan linear dapat dilakukan dengan metode *Bivariate Plot*, *Linearity Test* dan *Curve Estimation* atau analisis Residual. Linearitas data biasanya akan membangun korelasi maupun regresi linear dengan asumsi variabelvariabel penelitian yang akan dianalisis terverifikasi linear. Kriteria pengambilan keputusan terkait dengan terdapat hubungan antar variabel bebas dan variabel tidak bebas yaitu apabila nilai *p-value linearity* $> 0,05$.²¹

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui adanya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode tertentu dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Deteksi autokorelasi

²¹I Wayan Widana Dan Putu Lia Muliani, *Uji Persyaratan Analisis*, (Jawa Timur: Klik Media, 2020), 47.

dilakukan dengan uji statistic Durbin Watson.²² Kriteria tidak ada autokorelasi, yaitu $dl < dw < (4-du)$.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Hasil uji dengan menggunakan software SPSS versi 26 dapat dikatakan homokedastisitas atau bebas dari heterokedastisitas apabila nilai sig $> 0,05$.²³

3. Analisis Rregresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel penjelas atau bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variable dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Adapun rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Kostanta yaitu nilai Y jika X = 0

b = Koefisien regresi yaitu nilai peningkatan/penurunan variabel

²² *Ibid*, 52

²³ *Ibid*, 49.

Y yang didasarkan variabel X

X = Layanan *E-Banking*

4. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan Uji t. Untuk lebih jelasnya akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Uji t (Uji Parsial)

Dalam penelitian ini, uji t (parsial) dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel terikat secara parsial (individual). Dalam artian untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak dan H_a diterima jika t hitung $>$ t tabel dan jika $\text{sig} < \alpha$ (0,05).
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak jika t hitung $<$ t tabel dan jika $\text{sig} > \alpha$ (0,05).

b. Analisis Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 yang kecil mengartikan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Jika nilai R^2 mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan

untuk memprediksi variasi variabel dependen. Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

R^2 = Nilai Korelasi Berganda

100% = Persentase Kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar didunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industry keuangan syariah. Termasuk didalamnya industry perbankan syariah. Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi

dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi Bank Syariah Indonesia

Visi Bank Syariah Indonesia adalah menjadi TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

Misi Bank Syariah Indonesia:

- 1) Memberi akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (550+T) dan nilai buku 50T ditahun 2025

- 2) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

3. Produk-produk Bank Syariah Indonesia

a. Individu

Adapun produk-produk dari BSI individu meliputi

- 1) Tabungan
- 2) Haji dan Umroh
- 3) Pembiayaan
- 4) Investasi
- 5) Transaksi
- 6) Emas

- 7) Bisnis
- 8) Prioritas
- b. Perusahaan
 - 1) Trade Finance & Services
 - 2) Pembiayaan
 - 3) Simpanan
 - 4) Cash management
 - 5) Tresuri
- c. Digital Banking
- d. Kartu
 - 1) Kartu Pembiayaan
 - 2) Kartu Debit

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dalam penelitian ini memiliki kriteria yang harus dipenuhi oleh responden, karakteristik tersebut yaitu responden merupakan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Metro angkatan 2019 yang menggunakan *e-banking* Bank Syariah Indonesia dan sudah melakukan lebih dari 10 transaksi.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi 2 yaitu laki-laki dan perempuan, yang tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi Responden	Presentase
1.	Laki-laki	23	38,3%
2.	Perempuan	37	61,7%
	Jumlah Responden	60	100%

Sumber: Data diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa karakteristik responden jenis kelamin perempuan mendominasi dalam melakukan analisa Pengaruh Layanan *e-banking* terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, yang mana jenis kelamin perempuan berada pada 37 responden dengan presentase 61,7% sedangkan responden laki-laki berada di angka 23 responden 38,3%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

No.	Jurusan Responden	Frekuensi Responden	Presentase
1.	Perbankan Syariah	22	37%
2.	Manajemen Haji dan Umroh	6	10%
3.	Ekonomi Syariah	24	40%
4.	Akuntansi Syariah	8	13%
	Jumlah	60	100%

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa reponden terbanyak yaitu dari jurusan ekonomi syariah sebanyak 24 responden dengan presentase terbesar yaitu 40%, dari perbankan syariah sebanyak 22 responden dengan presentase sebesar 37%, sedangkan dari jurusan akuntansi syariah 8 responden dengan presentase sebesar 13, dan dari

jurusan Manajemen haji dan umroh sebanyak 6 responden dengan presentase terkecil yaitu 10%.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi

No	Frekuensi Transaksi	Frekuensi Responden	Presentase
1.	Transaksi Tidak Setiap Hari	44	73,3%
2.	1-3 Transaksi/hari	10	16,7%
3.	4-6 Transaksi/hari	3	5%
4.	>6 Transaksi/hari	3	5%
	Jumlah	60	100%

Sumber : Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa presentase tertinggi dalam frekuensi transaksi responden yaitu transaksi tidak setiap hari berada diangka 44 responden dengan presentase 73,3% , sedangkan 1-3 transaksi/hari berada di angka 10 responden dengan presentase 16,7%, frekuensi transaksi responden dengan 4-6 transaks/hari dan >6 transaksi/hari memiliki presentase yang sama yaitu berada diangka 3 responden dengan presentase 5%.

d. Deskripsi Responden Bredasarkan Jenis Transaksi

Tabel 4.4
Krakteristik Responden Bredasarkan Jenis Transaksi

No	Jenis Transaksi	Frekuensi Responden	Presentase
1.	Cek Saldo	6	10%
2.	Pembayaran	18	30%
3.	Pembelian	6	10%
4.	Transfer	30	50%
	Jumlah	60	100%

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Pada tabel diatas, dapat dilihat jenis transaksi yang dilakukan oleh responden yang memiliki presentase terbesar yaitu jenis transaksi transfer dengan presentase 50%, jenis transaksi pembelian berada di presentse 10%, jenis transaksi cek saldo memiliki presentase yang sama dengan jenis presentase pembelian yaitu 10%, sedangkan untuk jenis transaksi pembayaran berada di presentase 30%.

2. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan, penyusunan data dalam bentuk numerik dan grafik. Statistik deskriptif umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian sekaligus mensupport variabel yang diteliti. Kegiatan yang berhubungan dengan statistik deskriptif seperti menghitung mean (rata-rata), median, modus, mencari deviasi standar dan melihat kemencengan distribusi data dan sebagainya.¹ Berikut adalah hasil analisis statisti deskriptif yang diolah menggunakan SPSS versi 26.

¹ Molli Wahyuni, “*Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Oleh Data Manual Dan SPSS Versi 25*” (Bintang Pustaka Madani, 2020).

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Layanan e-Banking	60	25	40	32,58	3,894
Keputusan Nasabah	60	21	35	28,32	3,558
Valid N (listwise)	60				

Sumber: Data Diolah November 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas, dapat diketahui bahwa:

- a. Variabel layanan *e-banking* memiliki nilai minimum sebesar 25 dan nilai maximum sebesar 40, nilai mean (rata-rata) sebesar 32,58 dan nilai standar deviasi sebesar 3,894. Nilai mean (rata-rata) menunjukkan lebih besar dari nilai standar deviasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas data dari variabel layanan *e-banking* dalam penelitian ini dapat dikatakan baik.
- b. Variabel kepuasan nasabah memiliki nilai minimum sebesar 21, nilai maximum sebesar 35, nilai rata-rata sebesar 28,32, dan nilai standar deviasi sebesar 3,558. Nilai rata-rata menunjukkan lebih besar dari nilai standar deviasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas data dari variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini baik.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa dalam variabel Layanan *e-banking* dan Kepuasan nasabah memiliki nilai rata-rata > nilai standar deviasi sehingga penyimpangan data yang terjadi rendah maka penyebaran nilainya merata.

3. Uji Instrumen

a. Uji Instrument Sampel Kecil

Instrument sampel kecil dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan terhadap 30 responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro angkatan 2019. Instrumen yang di uji terdiri dari 1 variabel independen dan 1 variabel dependen dengan total pertanyaan sebanyak 15 *item*. Kemudian di analisis menggunakan program SPSS versi 26.

1) Validitas dan reabilitas Layanan *E-Banking* pengujian 1

Tabel 4.6
Uji Validitas Layanan *E-Banking* (X)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket.
1.	X.1	0,301	0,361	Tidak Valid
2.	X.2	0,610	0,361	Valid
3.	X.3	0,528	0,361	Valid
4.	X.4	0,765	0,361	Valid
5.	X.5	0,210	0,361	Tidak Valid
6.	X.6	0,722	0,361	Valid
7.	X.7	0,715	0,361	Valid
8.	X.8	0,793	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa uji validitas Layanan *E-Banking* (variabel X) dari 8 butir pertanyaan terdapat 2 pertanyaan yang tidak valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} . Data yang tidak valid diatas harus diperbaiki atau dihapus. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan perbaikan terhadap butir pernyataan yang

tidak valid yakni pada pernyataan X.1 dan X.5 dan dilakukan pengujian validitas kembali agar mendapatkan data yang valid.

Tabel 4.7
Uji Reabilitas Layanan E-Banking (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Ket.
Layanan E-Banking	0,750	0,600	Reliabel

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari Layanan E-Banking sebesar 0,750. Sehingga instrument dari variabel ini dinyatakan reliabel, hal tersebut dikarenakan nilai *cronbach's alpha* 0,750 > nilai koefisien *cronbach's alpha* 0,600.

2) Validitas dan reliabilitas Kepuasan Nasabah Pengujian 1

Tabel 4.8
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
1.	Y.1	0,300	0,361	Tidak Valid
2.	Y.2	0,730	0,361	Valid
3.	Y.3	0,615	0,361	Valid
4.	Y.4	0,680	0,361	Valid
5.	Y.5	0,591	0,361	Valid
6.	Y.6	0,474	0,361	Valid
7.	Y.7	0,776	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa uji validitas Kepuasan Nasabah (variabel Y), dari 7 butir pertanyaan terdapat 1 butir pernyataan yang tidak valid karena memiliki nilai r_{hitung} lebih kecil dari nilai r_{tabel} . Data tidak

valid diatas harus dihapus atau diperbaiki. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan perbaikan terhadap butir pernyataan yang tidak valid yakni pada pernyataan Y.1 dan dilakukan pengujian validitas kembali agar mendapatkan data yang valid.

Tabel 4.9
Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Ket.
Kepuasan Nasabah	0,660	0,600	Reliabel

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's alpha* yang didapatkan dalam variabel ini sudah melebihi angka 0,600. Didapatkan nilai *Cronbach's alpha* sebesar $0,660 > 0,600$ maka dengan ini instrument dalam variabel ini dinyatakan reliabel.

3) Validitas dan reliabilitas Layanan *E-Banking* Pengujian 2

Tabel 4.10
Uji Validitas Layanan *E-Banking* (X)

No	Pernyataan	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Ket.
1.	X.1	0,626	0,361	Valid
2.	X.2	0,741	0,361	Valid
3.	X.3	0,390	0,361	Valid
4.	X.4	0,386	0,361	Valid
5.	X.5	0,651	0,361	Valid
6.	X.6	0,508	0,361	Valid
7.	X.7	0,697	0,361	Valid
8.	X.8	0,684	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa uji validitas Layanan *E-Banking* (variabel X) dapat

dinyatakan valid secara keseluruhan, hal ini dikarenakan dalam tabel diatas menunjukkan setiap butir pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} pada jumlah sampel (N) sebanyak 30 dan nilai signifikansi sebesar 0,361. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini valid sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 4.11
Uji Reabilitas Layanan E-Banking (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Ket.
Layanan E-Banking	0,737	0,600	Reliabel

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari Layanan E-Banking sebesar 0,737. Sehingga instrument dari variabel ini dinyatakan reliabel, hal tersebut dikarenakan nilai *cronbach's alpha* 0,737 > nilai koefisien *cronbach's alpha* 0,600.

4) Validitas dan reliabilitas Kepuasan Nasabah Pengujian 2

Tabel 4.12
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
1.	Y.1	0,468	0,361	Valid
2.	Y.2	0,781	0,361	Valid
3.	Y.3	0,362	0,361	Valid
4.	Y.4	0,785	0,361	Valid
5.	Y.5	0,702	0,361	Valid
6.	Y.6	0,468	0,361	Valid
7.	Y.7	0,679	0,361	Valid

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa uji validitas Kepuasan Nasabah (variabel Y) dapat dinyatakan valid secara keseluruhan, hal ini dikarenakan dalam tabel diatas menunjukkan setiap butir pertanyaan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} pada jumlah sampel (N) sebanyak 30 dan nilai signifikansi sebesar 0,361. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini valid sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 4.13
Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Ket.
Kepuasan Nasabah	0,729	0,600	Reliabel

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's alpha* yang didapatkan dalam variabel ini sudah melebihi angka 0,600. Didapatkan nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,729 > 0,600 maka dengan ini instrument dalam variabel ini dinyatakan reliabel.

b. Uji Instrument Sampel Besar

Instrument dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan terhadap 60 responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro angkatan 2019. Berdasarkan perbaikan dari pengujian

valliditas yang sebelumnya telah dilakukan, instrumen yang di uji terdiri dari 1 variabel independen dan 1 variabel dependen dengan total pertanyaan sebanyak 15 *item*. Kemudian di analisis menggunakan program SPSS versi 26.

1) Validitas dan reabilitas Layanan *E-Banking*

Tabel 4.14
Uji Validitas Layanan *E-Banking* (X)

No	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Ket.
1.	X.1	0,573	0,254	Valid
2.	X.2	0,681	0,254	Valid
3.	X.3	0,659	0,254	Valid
4.	X.4	0,689	0,254	Valid
5.	X.5	0,550	0,254	Valid
6.	X.6	0,681	0,254	Valid
7.	X.7	0,712	0,254	Valid
8.	X.8	0,706	0,254	Valid

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa uji validitas Layanan *E-Banking* (variabel X) dapat dinyatakan valid secara keseluruhan, hal ini dikarenakan dalam tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh nilai **r_{hitung}** lebih besar dari nilai **r_{tabel}** pada jumlah sampel (N) sebanyak 60 dan nilai signifikansi sebesar 0,254. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini valid sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 4.15
Uji Reabilitas Layanan E-Banking (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Ket.
Layanan E-Banking	0,804	0,600	Reliabel

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* dari Layanan E-Banking sebesar 0,804. Sehingga instrument dari variabel ini dinyatakan reliabel, hal tersebut dikarenakan nilai *cronbach's alpha* 0,804 > nilai koefisien *cronbach's alpha* 0,600.

2) Validitas dan reliabilitas Kepuasan Nasabah

Tabel 4.16
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Ket.
1.	Y.1	0,412	0,254	Valid
2.	Y.2	0,705	0,254	Valid
3.	Y.3	0,612	0,254	Valid
4.	Y.4	0,772	0,254	Valid
5.	Y.5	0,750	0,254	Valid
6.	Y.6	0,513	0,254	Valid
7.	Y.7	0,719	0,254	Valid

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa uji validitas Kepuasan Nasabah (variabel Y) dapat dinyatakan valid secara keseluruhan, hal ini dikarenakan dalam tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh nilai *r hitung* lebih besar dari nilai *r tabel* pada jumlah sampel (N) sebanyak 60 dan nilai signifikansi sebesar 0,254. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data

yang diuji dalam penelitian ini valid sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Tabel 4.17
Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Ket.
Kepuasan Nasabah	0,766	0,600	Reliabel

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Dari tabel diatas, dapat diketahui nilai *cronbach's alpha* dari Kepuasan Nasabah sebesar 0,766. Sehingga instrument dari variabel ini dinyatakan reliabel, hal tersebut dikarenakan nilai *cronbach's alpha* 0,766 > nilai koefisien *cronbach's alpha* 0,600.

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini merupakan serangkaian uji yang harus dilakukan sebagai syarat sebelum dilakukannya uji regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsis klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedasitas.

a. Uji Normalitas

Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak dilakukan dengan uji statistil non-parametrik Kolmogrov smirnov, jika nilai signifikansi atau *Asymp. Sig.* < 0,5 maka data tidak berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai signifikansi > 0,05 maka

data berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.18
Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,72403658
Most Extreme Differences	Absolute	,104
	Positive	,104
	Negative	-,095
Test Statistic		,104
Asymp. Sig. (2-tailed)		,166 ^c

Sumber: Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan hasil output SPSS versi 26, maka diperoleh hasil nilai signifikansi *Unstandardized Residual* pada uji *Kolmogrov-Smirnov* sebesar 0,166 dengan nilai presentase 166%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi *P-Value* (0,166) $> \alpha$ (0,05) sehingga H_0 diterima yang dapat diartikan bahwa kedua variabel berdistribusi normal, karena nilai *Sig* lebih besar dari 0,05 (standar pengukuran uji normalitas).

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel-variabel bebas dan tak bebas terletak pada suatu garis lurus atau tidak. Uji ini menggunakan SPSS versi 26 dan dinyatakan linear apabila nilai *sig* pada *deviation from linearity* lebih dari 0,05. Berikut ini merupakan hasil uji linearitas yang dianalisis menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4.19
Hasil Uji Linearitas Data

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Nasabah * Layanan e-Banking	Between Groups	(Combined)	256,438	2	128,219	14,899	,000
		Linearity	254,147	1	254,147	29,531	,000
		Deviation from Linearity	2,291	1	2,291	,266	,608
	Within Groups		490,546	57	8,606		
	Total		746,983	59			

Sumber : Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat diketahui bahwa uji linearitas data menunjukkan nilai *p-value deviation from linearity sig* sebesar 0,608. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi 0,608 lebih besar dari 0,05 sehingga H_0 diterima yang berarti kedua data saling berhubungan secara linear, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (standar pengujian linearitas).

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dalam penelitian ini dilakukan dengan harapan tidak terdapat autokorelasi. Berikut ini merupakan hasil autokorelasi data dengan menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4.20
Hasil Uji Autokorelasi Data

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,643 ^a	,414	,404	2,747	2,172
a. Predictors: (Constant), Layanan e-Banking					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Data Diolah November 2023

Berdasarkan pada tabel 4.20, dapat diketahui bahwa nilai dari DW 2,172. Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel bebas sehingga diketahui nilai dL dan dU dari Durbin Watson Senilai 1,6162 dan 1,5485. berdasarkan pada kriteria penyesuaian autokorelasi apabila $dL < dW < (4-dU)$.

$$dL = 1,6162$$

$$dW = 2,172$$

$$dU = 1,5485$$

$$4-dU = 4-1,5485=2,4515$$

Jadi dalam penelitian ini, $1,6162 < 2,172 < 2,4515$, maka data dapat dinyatakan bebas dari autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan

yang lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas yang dianalisis menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4.21
Hasil Uji Heteroskedastisitas Data

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,791	2,007		2,886	,005
	Layanan e-Banking	-,117	,061	-,245	-1,921	,060

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Diolah November 2023

Berdasarkan pada tabel 4.21 dapat diperoleh nilai sig. dari faktor Layanan *e-banking* $0,060 > 0,05$ sehingga variabel layanan *e-banking* dapat dikatakan bebas dari masalah heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana pada dasarnya adalah studi mengenal ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata populasi atau nilai-nilai variabel independen yang diketahui. Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut hasil uji data regresi linear sederhana menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4.22
Uji Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,161	3,014		3,040	,004
	Layanan e-Banking	,588	,092	,643	6,400	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan hasil uji diatas, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y = 9,161 + 0,588X$$

Merujuk pada hasil diatas maka diperoleh hasil analisis variabel independen ke dependen sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 9,161 menunjukkan bahwa tanpa adanya Layanan *E-Banking*, maka akan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
- b. Berdasarkan persamaan regresi menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel Layanan *e-banking* sebesar 0,588 artinya jika variabel independen lainnya tetap mengalami kenaikan 1% maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 58,8%. Koefisiennya bernilai positif antara Layanan *e-banking* dengan kepuasan nasabah, semakin naik (X) maka semakin meningkat (Y).

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji t dapat dilihat dari hasil regresi sederhana yang diolah menggunakan SPSS versi 26 berikut ini :

Tabel 4.23
Uji t (Persial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,161	3,014		3,040	,004
	Layanan e-Banking	,588	,092	,643	6,400	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber : Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} pada variabel layanan *e-banking* (X) sebesar 6,400 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ (6,400 > 2,000) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka hipotesis H_1 diterima. Maka secara persial Layanan *e-banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk meliah kuat lemahnya hubungan antara variabel X dan variabel Y. apabila nilai R mendekati 0, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah. Sebaliknya apabila nilai R mendekati 1 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat. Berikut hasil analisis koefisien determinasi (R^2) yang dianalisis menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 4.24
Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	0,643	0,414

Sumber : Data Diolah, Oktober 2023

Berdasarkan tabel diatas, pengujian determinasi dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,414 . Dengan demikian menunjukkan arti bahwa

pengaruh variabel Layanan *e-banking* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 41,4%. Sedangkan sisanya 58,6% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teramati.

D. Pembahasan

Berdasarkan penelitian diatas, dalam penelitian ini kuesioner atau angket yang disebarkan telah melewati uji Instrument terlebih dahulu. Pengujian instrument kuesioner dilakukan pada 60 mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Metro yang menggunakan layanan *e-banking* bank syariah Indonesia. Uji instrument yang digunakan pada penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reabilitas, pada uji aumsi menggunakan uji normalitas dan uji linearitas, kemudian pada Pengujian hipotesis menggunakan uji parsial dan uji determinasi. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan *e-banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. Hal ini dikarenakan $t_{hitung} 6,400 > t_{tabel} 2,000$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya layanan *e-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia sehingga H_a diterima. Adapun besarnya pengaruh dari layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar 41,4%, sedangkan 58,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Dari hasil penelitian yang didapatkan dan dikaitkan dengan penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dan perbandingan, maka hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Imam Aushaf dengan judul “Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung”, penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Layanan *e-banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan perhitungan nilai *sig* 0,000. Demikian juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Mila Karomillah yang berjudul “Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade”, yang hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan e-banking dengan kepuasan nasabah dengan nilai *sig* 0,000 yang dimana nilai *sig* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan linearitas antara variabel X dengan variabel Y.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah diujikan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Layanan *e-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. Hal ini dibuktikan berdasarkan uji t bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,400 > 2,000$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka hipotesis H_1 diterima yaitu Layanan *e-banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang sudah dilakukan maka diajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi bank syariahi Indonesia disarankan untuk terus berupaya menjaga dan mengembangkan kualitas dari layanan *e-banking* sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah secara maksimal.
2. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena dalam penelitian ini diketahui terdapat 58,6% faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Candra, Hartuti Puji Lestari. "Pengaruh Layanan E-Banking Dan Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating." *Skripsi*" Salatiga: IAIN Salatiga, 2018.
- Elviana. *Riset Pemasaran dan Konsumen*, Bogor: IPB Press, 2011.
- Hendrani Et al. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Fitria, Annisa, Aang Munawar, and Pebi Paisal Pratama. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI," *Jurnal Informatika Kesatuan 1*, no. 1, 2021.
- Gabriela, Diandra Nelwan, William Agustinus Areros, and Johny Revo Elia Tampi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK. Cabang Manado," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 4, no. 1, 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Ika Intand Putri Heryani, Megawati Simanjuntak, and Agus Maulana. "Perilaku Penggunaan Internet Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial," *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 6, no. 1, 2020.
- Indah, Nina Febriana. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *IAIN Tulungagung Research Collections* 3, no. 1, 2016.
- Juni, Donni Priansa. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Karim, Kurniati. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*, Depok: Rajagrafindo Persada, 2012.

- Listyowati Dwi, Annisa Dilla Rizky, and Francisca Hermawan. "Kepuasan Nasabah Bank Pada Fasilitas Sms Banking, Mobile Banking Dan Internet Banking," in *FORUM EKONOMI*, vol. 24, 2022.
- M A, Sangi Intan, Lucky F Tamengkel, and Danny D S Mukuan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana," *Productivity* 3, no. 2, 2022.
- Maryanto, Supriyono. *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Mukhsin Raudhah, Palmarudi Mappigau, and Andi Nixia Tenriawaru. "Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Daya Tahan Hidup Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Kelompok Pengolahan Hasil Perikanan Di Kota Makassar," *Jurnal Analisis* 6, no. 2, 2017.
- Natanael, Yonathan dan Sufren. *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2013), 53.
- Nirmawati Umi dkk, *Metode Penelitian Dalam Implementasi Ragan Analisis: Untuk Penulisan Skripsi*, 1 ed. Yogyakarta: ANDI, 2020.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*, Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Perdana K, Echo. *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22*, (Bangka Belitung: LABKOM MANAJEMEN FE UBB, 2016.
- Prof. Dr. M.E. Winarno, M.Pd, *Metodologi Penelitian Dalam Pendidikan Jasmani*, Malang: UM Press, November 2013.
- Radjab, Enny dan Andi Jam'an. *Metode Penelitian Bisnis*, Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rivai, Vonithzal dan Rifki. *Islamic Risk Management For Islamic Bank*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 361.
- Sahanggamu Stefhanie, Lisbeth Mananeke, and Jantje Sepang. "Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sinarmas Bitung," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 3, no. 1, 2015.
- Siregar, Sofian. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Di Lengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

- Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suraone, Harbeis. “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta” UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA, 2018.
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Puataka Setia, 2013.
- Syahrum & Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Ciptapustaka Media, 2012.
- Tampubolon, Nelson Dkk. *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta: Ojk, 2015.
- Widana, I Wayan Dan Putu Lia Muliani. *Uji Persyaratan Analisis*, Jawa Timur: Klik Media, 2020.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, 4 ed, Jakarta: Kencana, 2017.
- Zuhaeri et al, *pedoman karya ilmiah edisi revisi*, Jakarta:Rajawali Pers, 2016.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**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
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3322/In.28.3/D.1/TL.00/10/2022
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 03 Oktober 2022

Kepada Yth,
M. Hanafi Zuardi (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Imamatul Firdaus
NPM : 1903021034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Metro)

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Siti Zulaikha



**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-2739/In.28/D.1/TL.00/09/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM IAIN METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2738/In.28/D.1/TL.01/09/2023,
tanggal 05 September 2023 atas nama saudara:

Nama : **IMAMATUL FIRDAUS**
NPM : 1903021034
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN METRO)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 05 September 2023
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**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-0141/In.28/J/TL.01/01/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
DEKAN FEBI IAIN METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **IMAMATUL FIRDAUS**
NPM : 1903021034
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(STUDI KASUS MAHASISWA FEBI IAIN METRO)**

untuk melakukan prasurvey di FEBI IAIN METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 30 Januari 2023
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



**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

SURAT TUGAS

Nomor: B-2738/In.28/D.1/TL.01/09/2023

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

Nama : **IMAMATUL FIRDAUS**
NPM : 1903021034
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN METRO)".
 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 : 05 September 2023

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001





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 : Imamatul Firdaus
NPM : 1903021034
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN METRO)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 14 November 2023
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

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-1255/ln.28/S/U.1/OT.01/11/2023**

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

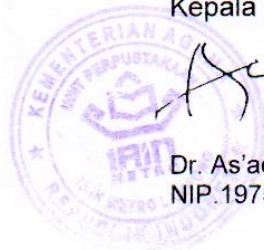
Nama : IMAMATUL FIRDAUS
NPM : 1903021034
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903021034

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, 15 November 2023
Kepala Perpustakaan



As'ad

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



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

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Imamatul Firdaus Jurusan/Prodi : PBS/FEBI
NPM : 1903021034 Semester/TA : IX/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa / 29-8-2023	Aec / outline dan APO.	

Dosen Pembimbing,

M. Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP.19800710200811012

Mahasiswa Ybs,

Imamatul Firdaus
NPM. 1903021034



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

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Imamatul Firdaus Jurusan/Prodi : PBS/FEBI
NPM : 1903021034 Semester/TA : IX/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 28.08-2023	Teori = Definisi Operasional Questioner. ✓	Vandana

Dosen Pembimbing,

M. Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP.19600718200811012

Mahasiswa Ybs,

Imamatul Firdaus
NPM. 1903021034



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

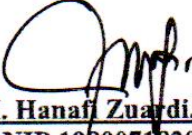
Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

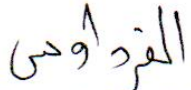
Nama Mahasiswa : Imamatul Firdaus Jurusan/Prodi : PBS/FEBI
NPM : 1903021034 Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 15-06-2023	<ul style="list-style-type: none">- Perbaikan lagi untuk penyusunan APD, sesuai dg urutan teori yg sudah dibuat sebelumnya.- Pastikan semua indikator dalam APD termasuk dalam kerangka teori- Tambahkan tabel definisi operasional variabel dengan bus di Metopen.	

Dosen Pembimbing,


M. Hanaf Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP.19800718200811012

Mahasiswa Ybs,


Imamatul Firdaus
NPM. 1903021034



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


Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

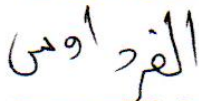
Nama Mahasiswa : Imamatul Firdaus Jurusan/Prodi : PBS/FEBI
NPM : 1903021034 Semester/TA : VIII/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rdsy 1.11.2023	Berbaki daftar Pustaka, dan pengumpulan dokumentasi, data dengan format proses pengambilan data angket.	

Dosen Pembimbing,


M. Hanafi Zaidi, S.H.I., M.S.I
NIP.19800718200811012

Mahasiswa Ybs,


Imamatul Firdaus
NPM. 1903021034



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

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : febi.iaim@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Imamatul Firdaus Jurusan/Prodi : PBS/FEBI
NPM : 1903021034 Semester/TA : IX/2023

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jum'at 10-11-2023	Ace 7 Kerangka skripsi.	

Dosen Pembimbing,

M. Hanafi Zuardi, S.H.L., M.S.I
NIP.19800718200811012

Mahasiswa Ybs,

Imamatul Firdaus
NPM. 1903021034

OUTLINE

PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro)

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kepuasan Nasabah
 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
 2. Indikator Kepuasan Nasabah
 3. Pengukuran Kepuasan Nasabah
 4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
- B. Layanan *E-Banking*
 1. Pengertian *E-Banking*
 2. Produk *E-Banking*
 3. Jenis Transaksi *E-Banking*
 4. Indikator *E-Banking*
 5. Jenis Transaksi *E-Banking*
- C. Kerangka Berfikir
- D. Hipotesis Penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- E. Deskripsi Lokasi Penelitian
 - 1. Gambaran Singkat Bank Syariah Indonesia
 - 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia
 - 3. Produk-produk Bank Syariah Indonesia
- F. Deskripsi Data Hasil Penelitian
 - 1. Gambaran Umum Responden
 - 2. Uji Instrumen
 - 3. Uji Asumsi Klasik
 - 4. Analisis Regresi Linier Sederhana
- G. Pengujian Hipotesis
 - 1. Uji t (Uji Parsial)
 - 2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
- H. Pembahasan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

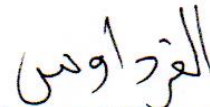
Mengetahui,
Dosen Pembimbing



M. Hanan Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP.19800718200811012

Metro, 28 Agustus
2023

Peneliti



Imamatul Firdaus
NPM.1903021034

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
KUESIONER (ANGKET)
PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro)

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

2. Jurusan :

- Perbankan Syariah
- Manajemen Haji dan Umroh
- Ekonomi Syariah
- Akuntansi Syariah

3. Frekuensi transaksi responden:

- Transaksi tidak setiap hari
- 1-3 transaksi/hari
- 4-6 transaksi/hari
- >6 transaksi/hari

4. Jenis transaksi responden:

- Cek Saldo
- Pembayaran
- Pembelian
- Transfer

B. Petunjuk Pengisian

Berikan penilaian berkenan dengan hal-hal yang Bapak/Ibu/Saudara/I rasakan. Pilihlah jawaban dan berilah tanda *ceklist* (√) pada kolom yang telah disediakan. Alternatif jawaban terdiri dari:

SS : Sangat Setuju

S :Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERTANYAAN/PERNYATAAN

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
A	Kepuasan Nasabah					
	Kualitas Produk					
1.	Layanan <i>e-banking</i> sudah sesuai dengan kebutuhan serta harapan nasabah.					
2.	Layanan <i>e-banking</i> memiliki kualitas yang semakin baik dari waktu-kewaktu.					
	Kualitas Layanan					
3.	Kualitas layanan <i>e-banking</i> diterima oleh nasabah sudah sesuai dengan harapan nasabah.					
4.	Nasabah puas dengan kualitas layanan <i>e-banking</i>					
	Harga					
5.	Biaya transaksi lebih murah dari bank					

	lain sehingga menjadi kelebihan bagi Bank Syariah Indonesia itu sendiri					
Kemudahan						
6.	Layanan <i>e-banking</i> dapat diakses dimanapun dan kapanpun					
7.	Layanan <i>e-banking</i> memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi					
Layanan <i>e-banking</i>						
Keamanan						
1.	Layanan <i>e-banking</i> menjamin keamanan informasi pribadi nasabah dan dapat melaporkan pihak bank atas penyalahgunaan informasi pribadi nasabah.					
2.	Dengan kemajuan teknologi, Layanan <i>e-banking</i> menjamin keamanan berbagai macam bentuk transaksi nasabah serta mencegah adanya penipuan dalam system layanan <i>e-banking</i> .					
Kehandalan						
3.	Layanan <i>e-banking</i> memberikan berbagai macam informasi secara akurat kepada nasabah.					
4.	Dalam kinerjanya, layanan <i>e-banking</i> memberikan pelayanan yang konsisten.					
Akses						
5.	Layanan <i>e-banking</i> dapat diakses					

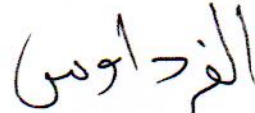
Akses					
5.	Layanan <i>e-banking</i> dapat diakses kapanpun dan dimanapun saat dibutuhkan oleh nasabah,				
6.	Dengan layanan <i>e-banking</i> nasabah dapat dengan mudah mengakses semua informasi dengan cepat dan akurat				
Design website					
7.	Tampilan halaman dalam website mudah untuk dipahami dan memiliki tampilan yang menarik.				
8.	Website dalam layanan <i>e-banking</i> mudah diakses dan terorganisasi dengan baik serta memiliki kemungkinan error yang sangat kecil.				

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


M. Hanafi Zuardi, S.H.I., M.S.I
NIP.19800718200811012

Metro, 28 Agustus
2023

Peneliti


Imamatul Firdaus
NPM.1903021034

DATA TABULASI

No Responden	Layanan E-Banking								Total_X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	5	4	5	4	34
3	4	4	5	4	5	5	4	4	35
4	5	5	5	3	5	4	3	5	35
5	4	5	4	4	3	4	4	4	32
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	3	3	4	3	4	4	3	3	27
9	4	4	4	4	4	4	4	3	31
10	4	4	4	5	5	5	4	4	35
11	4	3	4	3	4	4	4	3	29
12	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	5	5	5	5	5	5	5	4	39
15	4	5	4	3	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	3	3	4	4	4	4	4	4	30
18	4	4	4	4	5	4	4	4	33
19	4	4	4	4	5	5	5	4	35
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	3	4	4	4	4	4	4	3	30
22	5	5	5	4	5	4	4	5	37
23	5	5	4	4	2	2	5	3	30
24	3	3	5	3	2	5	2	2	25
25	4	5	4	4	5	5	5	5	37
26	3	3	5	5	2	3	3	5	29
27	5	4	3	3	3	4	4	5	31
28	4	2	3	5	5	3	2	3	27
29	5	4	4	4	4	4	4	4	33
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	5	5	5	5	4	5	39
33	5	4	5	5	5	5	5	5	39

7	4	4	4	4	4	4	4	28
8	4	4	4	4	3	4	4	27
9	4	3	3	3	4	4	4	25
10	5	4	4	5	5	5	5	33
11	3	3	3	3	2	4	4	22
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	4	3	4	4	4	4	2	25
14	4	5	4	5	5	5	5	33
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	3	4	4	4	4	4	4	27
17	4	4	4	4	2	4	4	26
18	4	4	4	5	3	5	4	29
19	4	4	4	4	4	5	5	30
20	4	4	4	4	3	4	4	27
21	4	3	4	4	4	4	4	27
22	3	4	5	5	5	5	5	32
23	4	3	4	3	2	4	3	23
24	3	3	3	2	5	5	5	26
25	4	4	4	4	4	5	5	30
26	4	2	5	2	2	5	2	22
27	4	4	5	3	2	5	4	27
28	4	3	5	5	5	5	3	30
29	4	4	4	4	4	4	5	29
30	5	5	5	5	5	5	5	35
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	4	5	5	4	4	4	5	31
33	4	4	5	5	5	5	5	33
34	3	4	5	5	5	5	2	29
35	3	5	5	5	5	5	3	31
36	4	4	4	4	4	5	5	30
37	5	4	3	4	4	2	3	25
38	4	4	5	3	3	4	4	27
39	5	5	5	5	5	2	5	32
40	4	4	3	3	4	4	4	26
41	4	5	5	4	3	5	4	30
42	5	4	4	5	4	4	5	31
43	4	5	5	5	4	5	5	33

44	3	4	4	4	4	4	4	27
45	4	5	5	5	5	5	5	34
46	4	4	4	4	4	5	4	29
47	4	5	5	4	5	4	5	32
48	4	4	4	5	5	5	5	32
49	4	4	4	4	3	4	3	26
50	4	4	3	4	3	3	4	25
51	4	5	5	5	5	5	5	34
52	4	5	4	5	5	5	5	33
53	4	4	4	2	2	4	4	24
54	4	4	4	4	4	5	4	29
55	4	3	4	4	3	3	4	25
56	4	4	3	4	3	2	4	24
57	4	2	3	4	4	3	3	23
58	3	4	3	3	3	3	2	21
59	3	4	4	2	2	5	2	22
60	3	4	4	4	3	3	3	24

KRITERIA RESPONDEN

No	Jenis Kelamin	Jurusan	Frekuensi Transaksi	Jenis transaksi
1	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
2	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
3	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Cek saldo
4	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
5	Laki-laki	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembelian
6	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
7	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
8	Perempuan	Ekonomi Syariah	4-6 transaksi/hari	Transfer
9	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer

10	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
11	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
12	Perempuan	Perbankan Syariah	1-3 transaksi/hari	Pembayaran
13	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Cek saldo
14	Laki-laki	Akuntansi Syariah	1-3 transaksi/hari	Transfer
15	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
16	Perempuan	Ekonomi Syariah	1-3 transaksi/hari	Pembelian
17	Laki-laki	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
18	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembelian
19	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
20	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
21	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembelian
22	Perempuan	Ekonomi Syariah	>6 transaksi/hari	Transfer
23	Laki-laki	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
24	Laki-laki	Perbankan Syariah	1-3 transaksi/hari	Cek saldo
25	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
26	Laki-laki	Manajemen Haji dan Umroh	4-6 transaksi/hari	Pembelian
27	Laki-laki	Manajemen Haji dan Umroh	1-3 transaksi/hari	Transfer
28	Laki-laki	Akuntansi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Cek saldo
29	Perempuan	Manajemen Haji dan Umroh	1-3 transaksi/hari	Pembayaran
30	Perempuan	Akuntansi Syariah	1-3 transaksi/hari	Transfer
31	Laki-laki	Ekonomi Syariah	>6 transaksi/hari	Transfer
32	Laki-laki	Manajemen Haji dan Umroh	1-3 transaksi/hari	Transfer
33	Perempuan	Akuntansi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer

34	Laki-laki	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
35	Laki-laki	Manajemen Haji dan Umroh	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
36	Laki-laki	Akuntansi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
37	Laki-laki	Ekonomi Syariah	1-3 transaksi/hari	Pembayaran
38	Laki-laki	Manajemen Haji dan Umroh	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
39	Laki-laki	Perbankan Syariah	4-6 transaksi/hari	Pembayaran
40	Laki-laki	Akuntansi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
41	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
42	Perempuan	Ekonomi Syariah	>6 transaksi/hari	Transfer
43	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Cek saldo
44	Laki-laki	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
45	Laki-laki	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Cek saldo
46	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
47	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
48	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
49	Perempuan	Akuntansi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
50	Laki-laki	Perbankan Syariah	1-3 transaksi/hari	Pembayaran
51	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
52	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
53	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
54	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
55	Perempuan	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer
56	Laki-laki	Perbankan Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
57	Laki-laki	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran

58	Laki-laki	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembayaran
59	Perempuan	Ekonomi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Pembelian
60	Perempuan	Akuntansi Syariah	Transaksi tidak setiap hari	Transfer

HASIL UJI SPSS 25 2023

Uji Validitas X

		Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Total_X
X1	Pearson Correlation	1	,486**	,264*	,249	,109	,205	,362**	,410**	,573**
	Sig. (2-tailed)		,000	,041	,055	,407	,115	,005	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X2	Pearson Correlation	,486**	1	,331**	,268*	,136	,462**	,491**	,449**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000		,010	,038	,300	,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X3	Pearson Correlation	,264*	,331**	1	,517**	,221	,389**	,375**	,461**	,659**
	Sig. (2-tailed)	,041	,010		,000	,089	,002	,003	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X4	Pearson Correlation	,249	,268*	,517**	1	,340**	,442**	,436**	,407**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,055	,038	,000		,008	,000	,000	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X5	Pearson Correlation	,109	,136	,221	,340**	1	,350**	,243	,276*	,550**
	Sig. (2-tailed)	,407	,300	,089	,008		,006	,062	,032	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X6	Pearson Correlation	,205	,462**	,389**	,442**	,350**	1	,403**	,327*	,681**
	Sig. (2-tailed)	,115	,000	,002	,000	,006		,001	,011	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X7	Pearson Correlation	,362**	,491**	,375**	,436**	,243	,403**	1	,416**	,712**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,003	,000	,062	,001		,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
X8	Pearson Correlation	,410**	,449**	,461**	,407**	,276*	,327*	,416**	1	,706**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,032	,011	,001		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
Total_X	Pearson Correlation	,573**	,681**	,659**	,689**	,550**	,681**	,712**	,706**	1

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

Validitas Y

		Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Total_Y	
Y1	Pearson Correlation	1	,221	,107	,301*	,150	-,094	,410**	,412**	
	Sig. (2-tailed)		,090	,415	,019	,254	,476	,001	,001	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y2	Pearson Correlation	,221	1	,441**	,499**	,382**	,197	,499**	,705**	
	Sig. (2-tailed)	,090		,000	,000	,003	,132	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y3	Pearson Correlation	,107	,441**	1	,404**	,281*	,475**	,177	,612**	
	Sig. (2-tailed)	,415	,000		,001	,030	,000	,177	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y4	Pearson Correlation	,301*	,499**	,404**	1	,673**	,162	,401**	,772**	
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,001		,000	,216	,002	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y5	Pearson Correlation	,150	,382**	,281*	,673**	1	,262*	,444**	,750**	
	Sig. (2-tailed)	,254	,003	,030	,000		,043	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y6	Pearson Correlation	-,094	,197	,475**	,162	,262*	1	,236	,513**	
	Sig. (2-tailed)	,476	,132	,000	,216	,043		,069	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
Y7	Pearson Correlation	,410**	,499**	,177	,401**	,444**	,236	1	,719**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,177	,002	,000	,069		,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
Total_Y	Pearson Correlation	,412**	,705**	,612**	,772**	,750**	,513**	,719**	1	
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										

Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,804	8

Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,766	7

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,72403658
Most Extreme Differences	Absolute	,104
	Positive	,104
	Negative	-,095
Test Statistic		,104
Asymp. Sig. (2-tailed)		,166 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keputusan Nasabah * Layanan e-Banking	Between Groups	(Combined)	256,438	2	128,219	14,899	,000
		Linearity	254,147	1	254,147	29,531	,000
		Deviation from Linearity	2,291	1	2,291	,266	,608
	Within Groups		490,546	57	8,606		

	Total	746,983	59			
--	-------	---------	----	--	--	--

Uji t (Persial)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,161	3,014		3,040	,004
	Layanan e-Banking	,588	,092	,643	6,400	,000

a. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Uji Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,643 ^a	,414	,404	2,747

a. Predictors: (Constant), Layanan e-Banking

b. Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Distribusi Nilai r_{tabel}

Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263

25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Distribusi Nilai t_{tabel}

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012

14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687

47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660

DOKUMENTASI









DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Imamatul Firdaus, lahir di Mojo Agung pada 24 Desember 2001. Penulis merupakan anak Pertama dari 2 bersaudara dari pasangan bapak M. Jamzuri dan ibu Istiana yang bertempat tinggal di desa Tanjung Beringin, kecamatan Tanjung Lubuk, kabupaten Ogan Kemering Ilir, Sumatera Selatan.

Peneliti menyelesaikan pendidikan yang pernah ditempuh di TK Assa'adah lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan di SDN 02 Seputih Jaya lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan di Mts Assa'adah lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan di Madrasah Aliyah Assa'adah lulus pada tahun 2019, dan kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung melalui Jalur UM-PTKIN sampai sekarang.