

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 21 September 2023

Eva Nurul Janah
NIM. 191420091

ABSTRAK

Nama: Eva Nurul Janah, NIM: 191420091, Judul Skripsi: *Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019)*

Self service technology merupakan layanan mandiri perbankan yang memudahkan mahasiswa untuk melakukan berbagai transaksi sehari-hari secara mandiri tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas bank terkait. Namun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala diantaranya: sulitnya mahasiswa melakukan transaksi pada mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) pada saat sistem ATM sedang gangguan/*offline*, sulitnya menggunakan *mobile banking*, kekhawatiran mahasiswa tentang banyaknya kasus terkait dengan keamanan pada penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) dan *mobile banking*, dan mahal biaya *SMS banking* sehingga mahasiswa jarang menggunakan layanan ini.

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini yaitu, apakah ATM (*Automatic Teller Machine*), *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019 secara parsial dan simultan?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk menganalisis pengaruh ATM, *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking* terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2019 secara parsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Kemudian metode uji asumsi klasik diantaranya uji normalitas, multikolinearitas dan heterokedastisitas. Uji hipotesis berupa uji t, uji f, uji koefisien korelasi, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diketahui bahwa secara parsial ATM tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat signifikansi sebesar 0,335, *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat signifikansi sebesar 0,029, *internet banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat signifikansi sebesar 0,061, dan *SMS banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat signifikansi sebesar 0,034. Kemudian ATM, *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dengan tingkat signifikansi 0,000.

Kata Kunci: *Self Service Technology*, Kepuasan Mahasiswa



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM**

Jl. Jendral Sudirman No. 30 Serang 42118 telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Ujian Munaqasyah	Dan Bisnis Islam
	a.n. Eva Nurul Janah	UIN SMH Banten
	NIM : 191420091	Di –

Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Eva Nurul Janah, NIM: 191420091** dengan judul Skripsi "*Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019)*", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 21 September 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Aan Ansori, S.Kom., M.M., M.Kom.
NIP. 197310152007011027

Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP.198110052015031001

PERSETUJUAN

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN
LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Angkatan 2019)**

Oleh:

EVA NURUL JANAH
NIM: 191420091

Menyetujui,

Pembimbing I,



Aan Ansori, S.Kom., M.M., M.Kom.
NIP. 197310152007011027

Pembimbing II,



Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam,



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI.
NIP: 196402121991032003

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah,



Henny Saraswati, M.M.
NIP: 198511172019032013

PENGESAHAN


Skripsi a.n. Eva Nurul Janah NIM: 191420091 yang berjudul: **“Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019)”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 16 Oktober 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Serang, 16 Oktober 2023

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 197108041998031003



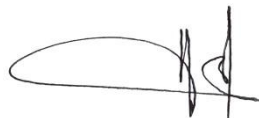
Rasidah Novita Sari, M.E.

NIP. 198811162022032001

Anggota-Anggota

Penguji I,

Penguji II,



Dr. Itang, M.Ag.

NIP. 197108041998031003



Ma'mun Nawawi, M.E.

NIP. 199303022019031009

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Aan Ansori, S.Kom., M.M., M.Kom.

NIP. 197310152007011027



Dr. Helaluddin, M.Pd.

NIP.198110052015031001

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk Kedua Orang Tua, dan Alm Kakek dan Nenek tercinta, malaikat sekaligus penyemangat hidup saya, yakni Ayahanda Muktar dan Ibunda Siti Afifah, serta Alm. Kakek Marhasan dan Almh. Nenek Khadijah, orang tua yang hebat dan luar biasa.

Mereka yang telah membesarkan, merawat dan mendidik dengan penuh cinta dan kasih sayang. Perjuangan kalian dan nasihat-nasihat indah yang selalu diucapkan menjadi semangat dan motivasi yang luar biasa hebat selama perjalanan dalam menyelesaikan pendidikan ini sampai bergelar Sarjana.

Karya kecil ini di persembahkan sebagai bukti perjuangan dan pengorbanan yang telah diberikan Ayah, Ibu, Alm. Kakek, dan Almh. Nenek untuk melihat anaknya menjadi Sarjana.

Ayah, Ibu, Alm. Kakek, Almh. Nenek Terima kasih untuk segalanya.

MOTTO

*“It has appalingly become obvious that our technology has exceeded
our humanity”*

-Albert Einstein-

Karena Allah SWT berfirman:

قُلْ انظُرُوا مَاذَا افِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا تُغْنِي الْآيَاتُ وَالنُّذُرُ عَنْ

قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ

*“Katakanlah, “Perhatikanlah apa yang ada di langit dan di bumi!”
tidaklah bermanfaat tanda-tanda (kebesaran Allah) dan rasul-rasul
yang memberi peringatan bagi orang yang tidak beriman”.*

(Q.S. Yunus: 101)

RIWAYAT HIDUP

Eva Nurul Janah, lahir di Serang, 22 Januari 1999 tepatnya di Kp. Dukuh, Desa Winong Kecamatan Mancak, Kabupaten Serang, merupakan anak dari Ayahanda Muktar dan Ibunda Siti Afifah.

Pendidikan yang telah ditempuh SD Negeri Winong lulus tahun 2011, SMP Negeri 2 Anyar lulus tahun 2014, SMK Negeri 1 Anyer Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan (TKJ) lulus tahun 2017, kemudian melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah pada tahun 2019.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi eksternal, yaitu PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia) pada tahun 2019. Dan penulis mengikuti kegiatan Pelatihan Praktikum Profesi di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Serang Ahmad Yani sejak September - Oktober 2022, dan di Bank BTN Syariah KC Serang sejak Juli - Agustus 2023.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puja dan puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunianya hingga banyak nikmat yang tidak dapat dihitungkan, salah satu di antaranya yaitu nikmat iman dan Islam serta sehat wal'afiat. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan segala kemudahan yang diberikan Allah SWT serta do'a dan ikhtiar yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam Menggunakan Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2019)”***.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M. Si. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

4. Bapak Aan Ansori, M.Kom, M.M., selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Helaluddin, M.Pd., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Prof. Dr. H. Itang, M.Ag. sebagai penguji I dan Bapak Ma'mun Nawawi, M.E. sebagai penguji II yang telah menguji serta memberikan saran kepada penulis dan meluangkan waktunya selama proses persidangan skripsi
6. Bapak/Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis yang secara tulus memberikan do'a, kasih sayang, dan dukungan baik secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai.
8. Kakak dan Adik beserta keponakan yang sangat penulis sayangi, terimakasih atas do'a dan motivasinya, sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Titi Hardiyanti, teman seperjuangan sejak masuk kuliah hingga saat ini yang selalu menemani, pendengar keluh kesah penulis, yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.
10. Nur Cahyani dan Sakinah, teman yang selalu membantu, menemani, dan memberikan semangat kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dengan keras untuk menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Serang, 21 September 2023

Penulis,

Eva Nurul Janah

NIM. 191420091

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
SURAT PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian	12
G. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Perbankan Syariah	16
1. Pengertian Bank Syariah	16
2. Sistem Operasional Bank Syariah	18
3. Strategi Pemasaran Bank Syariah.....	21
B. Sistem Informasi Manajemen.....	23
C. Digitalisasi Perbankan	25
D. <i>Self Service Technology</i>	26

1. ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>).....	29
2. <i>Mobile Banking</i>	31
3. <i>Internet Banking</i>	35
4. <i>SMS (Short Messaging Services) Banking</i>	37
E. Kepuasan Mahasiswa	39
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa	39
2. Teknik Pengukuran Kepuasan Mahasiswa	42
F. Hubungan Antar Variabel.....	42
1. ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>) dengan Kepuasan Mahasiswa	43
2. <i>Mobile Banking</i> dengan Kepuasan Mahasiswa	44
3. <i>Internet Banking</i> dengan Kepuasan Mahasiswa.....	45
4. <i>SMS Banking</i> dengan Kepuasan Mahasiswa	45
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	46
H. Kerangka Pemikiran	54
I. Hipotesis Penelitian	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	60
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	60
1. Tempat Penelitian.....	60
2. Waktu Penelitian.....	60
B. Populasi dan Sampel.....	61
1. Populasi	61
2. Sampel	62
C. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	64
1. Jenis Penelitian	64
2. Sumber Data	66
D. Teknik Pengumpulan Data	66
1. Teknik Pengumpulan Data	66
2. Teknik Pengolahan Data.....	70
E. Teknik Analisis Data	71

1. Uji Statistik Deskriptif.....	71
2. Uji Kualitas Data	72
3. Uji Asumsi Klasik	74
F. Analisis Regresi Linear Berganda	78
G. Uji Hipotesis	80
1. Uji Parsial (Uji T).....	80
2. Uji Simultan (Uji F).....	82
3. Uji Koefisien Korelasi (R).....	83
4. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	85
H. Variabel Penelitian	85
1. Variabel Independen (Variabel Bebas).....	86
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)	86
I. Definisi Operasional Penelitian	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	92
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	92
2. Hasil Analisis Deskripsi penelitian	92
3. Deskripsi Data Penelitian.....	93
4. Statistik Deskriptif Responden	98
5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	101
6. Hasil Uji Asumsi Klasik	107
7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	113
8. Hasil Uji Hipotesis	116
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	126
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	139
B. Saran	140
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	47
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	60
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Menggunakan Skala <i>Likert</i>	69
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	84
Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian	87
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Akhir Kuesioner	93
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	97
Tabel 4.3 Jurusan Responden	98
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	99
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel ATM (<i>Automatic Teller Machine</i>), <i>Mobile Banking</i> , <i>Internet Banking</i> , dan <i>SMS Banking</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	102
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel ATM	105
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel <i>Mobile Banking</i>	105
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel <i>Internet Banking</i>	106
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel <i>SMS Banking</i>	106
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	107
Tabel 4.11 Analisis <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	108
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	109
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas Secara Statistik (Uji <i>Glesjer</i>).....	112

Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	113
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)	117
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	118
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji T)	119
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (Uji F)	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran	56
Gambar 4.1 Kurva Hasil Uji Parsial (Uji T) ATM.....	120
Gambar 4.2 Kurva Hasil Uji Parsial (Uji T) <i>Mobile Banking</i>	121
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji Parsial (Uji T) <i>Internet Banking</i>	122
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji Parsial (Uji T) <i>SMS Banking</i>	123
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji Simultan (Uji F) ATM, <i>Mobile Banking, Internet Banking, dan SMS Banking</i>	125