

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 hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

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

Apabila kemudian 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, 12 Juni 2024


SARMILA
NIM.201420092

ABSTRAK

Nama: Sarmila, NIM: 201420092, Judul Skripsi: “**Pengaruh *Self Service Technology* Perbankan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia**”.

Self service technology Perbankan yang dimaksud meliputi layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking*. Penelitian ini dilakukan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Mahasiswa FEBI angkatan 2020 untuk mengetahui apakah variabel ATM, *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia. Variabel yang diteliti yaitu ATM (X1), *Mobile Banking* (X2), dan Kepuasan Mahasiswa (Y).

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia?. 2). Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia?. 3). Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), *Mobile Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui adanya pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia. 2). Untuk mengetahui adanya pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia. 3). Untuk mengetahui adanya pengaruh layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan Bank Syariah Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis data primer. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Angkatan 2020, yang jumlahnya 483 orang. Pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin* yaitu sebanyak 83 nasabah. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda menggunakan *SPSS IBM 25*.

Kesimpulannya pengujian hipotesis ATM diketahui nilai $t_{hitung} 5,790 > t_{tabel} 1,663$ dengan demikian maka terdapat pengaruh positif antara ATM terhadap Kepuasan mahasiswa, hipotesis *mobile banking* diketahui nilai $3,989 > 1,663$ dengan demikian terdapat pengaruh positif antara *mobile banking* terhadap Kepuasan mahasiswa. Terdapat pengaruh signifikan antara ATM dan *mobile banking* secara Bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan mahasiswa $F_{hitung} 90,770 > F_{tabel} 3,11$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, ATM, *Mobile Banking*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id.

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: Usulan Munaqasyah a.n. Sarmila NIM. 201420092	UIN SMH BANTEN di – Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Sarmila, NIM. 201420092** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Self Service Technology Perbankan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia”** 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 dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 12 Juni 2024

Pembimbing I

Pembimbing II

Aan Ansori, S.Kom.,M.M.,M.Kom.
NIP.19731015200701 1 027

Rezky Mehta Setiadi, S.E.,M.Ak.
NIP.19880519202012 1 006

PERSETUJUAN

**PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY PERBANKAN
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA LAYANAN BANK
SYARIAH INDONESIA**

Oleh:

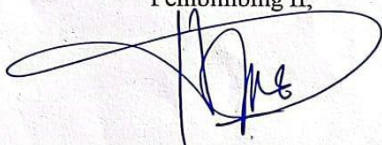
SARMILA
NIM: 201420092

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Aan Ansori, S.Kom.,M.M.,M.Kom.
NIP.19731015200701 1 027

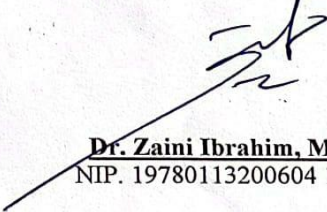

Rezky Mehta Setiadi, S.E.,M.Ak.
NIP.19880519202012 1 006

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah,


Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.
NIP.196402122199103 2 003

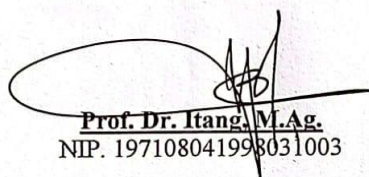

Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 19780113200604 1 002

PENGESAHAN

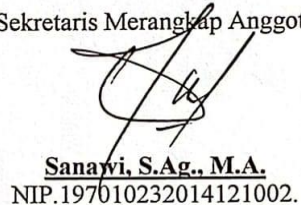
Skripsi a.n Sarmila NIM: 201420092 yang berjudul: "**Pengaruh *Self Service Technology* Perbankan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia**", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 15 Juli 2024, skripsi ini telah diterima sabagai 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.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

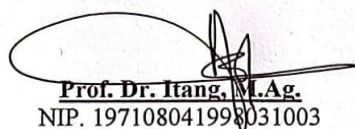

Prof. Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Sekretaris Merangkap Anggota

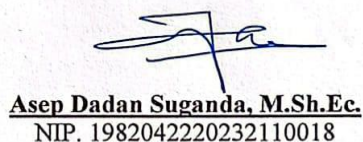

Sanawi, S.Ag., M.A.
NIP.197010232014121002.

Anggota

Penguji I


Prof. Dr. Itang, M.Ag.
NIP. 197108041998031003

Penguji II


Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec.
NIP. 1982042220232110018

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Rezky Mehta Setiadi, S.E., M. Ak.
NIP. 198805192020121006

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada suri tauladan umat islam yakni baginda Rasulullah SAW, dan semoga kelak kita semua mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir nanti. Aamiin.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua ku tercinta, yaitu Bapak H. Syafei (Alm) dan Ibu Hj. Sarbiah yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua
2. Kakak-kakak saya Sariyah, Sarikah, Sarminah, Sarkawi, Sarkinah, dan Sarmini. Saya persembahkan skripsi ini, terimakasih telah memberikan dukungan, kasih sayang dan bantuan selama masa perkuliahan.
3. Kepada Keluarga Bapak Sidiq, Ibu winah, Syifa Nadia, dan Mila Khansa sebagai keluarga kedua saya yang sudah menemani saya pada masa perkuliahan dan membimbing ajaran-ajaran agama kepada saya. Saya persembahkan skripsi ini, terimakasih telah memberikan dukungan dan kasih sayangnya.
4. Kepada Kaka Kelas saya di SMP dan SMA yaitu Teh Inka Oktina dan Ka Wulan Riska Dewi. Terimakasih telah paham keadaan saya, kepeduliannya dan bantuan kepada saya.

5. Kepada keluarga PMR SMPN 20 Kota Serang, dan keluarga MTA Al-Fajri.
Terimakasih selalu ada dan paham apapun keadaan saya.
6. Teman-teman KSPM FEBI dan PBS C angkatan 2020 seperjuangan yang telah
memeberikan warna sampai saat ini kepada saya.
7. Kepada Sahabat tersayang, Rifka N, Utis S, Khujaji, Milaturrahmawati, Rita J,
Lidia T, Rifiyatun N, Azkia A.P, Nihayaturizqoh, Nurhayatun Nufus.
Terimakasih sudah menjadi tempat bertukar cerita kisah suka dan duka.
Terimakasih atas waktu, dukungan, doa dan semangatnya sehingga peneliti ini
dapat terselesaikan dengan baik, semoga kita terus bersama serta cita-cita
tercapai.

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ، إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah ayat 5-6),

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Sarmila yang lahir di Serang pada tanggal 07 April 2002 yang merupakan putri ketujuh dari tujuh bersaudara, dari pasangan Ibu Hj. Sarbiah dan Bapak H. Syafei.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Gempol Kota Serang lulus pada tahun 2013, SMPN 20 Kota Serang lulus pada tahun 2016, SMAN 4 Kota Serang lulus pada tahun 2019 dan kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa penulis juga mengikuti Organisasi kampus, yaitu: Kelompok Studi Pasar Modal sebagai anggota dan pengurus pada tahun 2021 sampai tahun 2023.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Self Service Technology* Perbankan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia”**.

Oleh kerena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

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

4. Bapak Aan Ansori, S.Kom., M.M. selaku Pembimbing I dan Rezky Mehta Setiadi, S.E.,M.Ak. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi Islam telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses menulis skripsi ini.
6. Terimakasih kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 12 Juni 2024

Penulis,



SARMILA
NIM.201420092

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
G. Sistematika Pembahasan.....	13

BAB II KAJIAN TEORITIS.....	15
A. Kepuasan Pelanggan.....	15
B. Self Service Tecnology.....	19
1. Layanan Automatic Teller Machine (ATM).....	20
2. Layanan Mobile Banking.....	23
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	27
D. Kerangka Pemikiran	31
E. Hubungan Antar Variabel.....	32
F. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat.....	35
B. Jenis Metode Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Variabel Penelitian	39
F. Operasional Variabel	40
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
B. Karakteristik Responden Penelitian.....	56
C. Uji Instrumen.....	59
D. Uji Asumsi Klasik	61
E. Analisis Regresi Linear Berganda	64

F. Uji Hipotesis	66
G. Pembahasan Hasil Analisis Data	69
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Keterbatasan Peneliti	73
C. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survai Kepuasan Nasabah.....	6
Tabel 1. 2 Hasil Pra survai ATM	7
Tabel 1. 3 Hasil Pra survai Mobile Banking	8
Tabel 1. 4 Reserch Gap berdasarkan perbedaan lokasi dan sampel penelitian ATM dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Skala Likert	39
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Umur	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jurusan.....	57
Tabel 4. 4 Statistika Deskriptif	58
Tabel 4. 5 Uji Validitas ATM	59
Tabel 4. 6 Uji Validitas Mobile banking.....	60
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa	60
Tabel 4. 8 Uji Realibilitas	61
Tabel 4. 9 Metode Kolmogorov-Smirnov	62
Tabel 4. 10 Uji Multikolinaritas.....	63
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedastisitas Glejser	64
Tabel 4. 12 Uji Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4. 13 Uji T (Parsial).....	66
Tabel 4. 14 Uji F (Simultan)	67
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Mahasiswa aktif.....	36