

ABSTRAK

Novi Munimatun Nafiah, Agung Parmono, SE, M.Si, 2016: *Pengaruh Teknologi Layanan Perbankan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.*

Kepuasan nasabah ditentukan oleh teknologi layanan perbankan dan Kualitas layanan yang dikendaki oleh nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.

Rumusan masalah penelitian ini: 1) Apakah teknologi layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? 3) Apakah teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? 4) Seberapa besar pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah?.

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui pengaruh teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah, 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, 3) Untuk mengetahui pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah, 4) Untuk mengetahui besar pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Sampel yang digunakan sebanyak 99 responden dengan teknik *random sampling*. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji T, uji F, serta uji koefisien determinasi (*R-Squares*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel teknologi layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hit} = 2,049$, $t_{hit} > t_{t}$ ($2,049 > 1,985$), dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh dengan nilai $t_{hit} = 7,527$, $t_{hit} > t_{t}$ ($7,527 > 1,985$), Sedangkan untuk variabel teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $F_{hit} > F_{t}$ ($41,523 > 3,09$). Adapun besar pengaruh dari kedua variabel tersebut adalah sebesar 0,453 (45,3 %) yang didapat dari hasil *Adjusted R Square*.

Kata kunci: Teknologi layanan perbankan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Novi Munimatun Nafiah, Agung Parmono, SE, M.Si, 2016: *The Influence of the Banking Service Technology and Service Quality to the Customer Satisfaction in BNI Syariah Branch Office Jember.*

Customer's satisfaction is determined by technology of banking services and service quality by the customer, so that quality assurance becomes the ultimate quality for a company. Customers always judge services being received rather than what they expect.

This The research problems are: 1) Is the effect of technology banking services to customer satisfaction? 2) Is the service quality to customer satisfaction? 3) Does the technology banking services and service quality together eously affect on customer satisfaction? 4) How much influence banking services technologies and service quality on customer satisfaction?.

This result aims: 1) To determine the influence of technology banking services to customer satisfaction of Bank BNI Syariah branch Jember, 2) To determine the effect of service quality on customer satisfaction of Bank BNI Syariah branch Jember, 3) To determine the effect of technology banking services and services quality fairly together to customer satisfaction, 4) To determine the influence technology banking services and service quality to customer satisfaction.

The research method that would be used in this research is quantitative research and also the research which is used by field research. The samples which are used are 93 respondents by using random sampling. A double linear regression, T test, F test, and also coefficient test determination (R^2) are used as the data analysis.

The result of the variables of technology banking services influential customer satisfaction the amount of t_{hit} 2,049, $t_{hit} > t_{t}$ (2,049 > 1,985), and quality of service influence on customer satisfaction the amount of t_{hit} 7,527, $t_{hit} > t_{t}$ (7,527 > 1,985). Whereas for of technology banking services and quality of service have an influence simultan on customer satisfaction amounted to $F_{hit} > F_{t}$ (41,523 > 3,09). The number of influence of their variable is 0,453 (45,3 %) that is collected from the result of *Adjusted R Square*.

Keywords: Technology Banking Services, Service Quality and Customer Satisfaction.

Angket Penelitian

Judul : Pengaruh Teknologi Layanan Perbankan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Identitas Responden

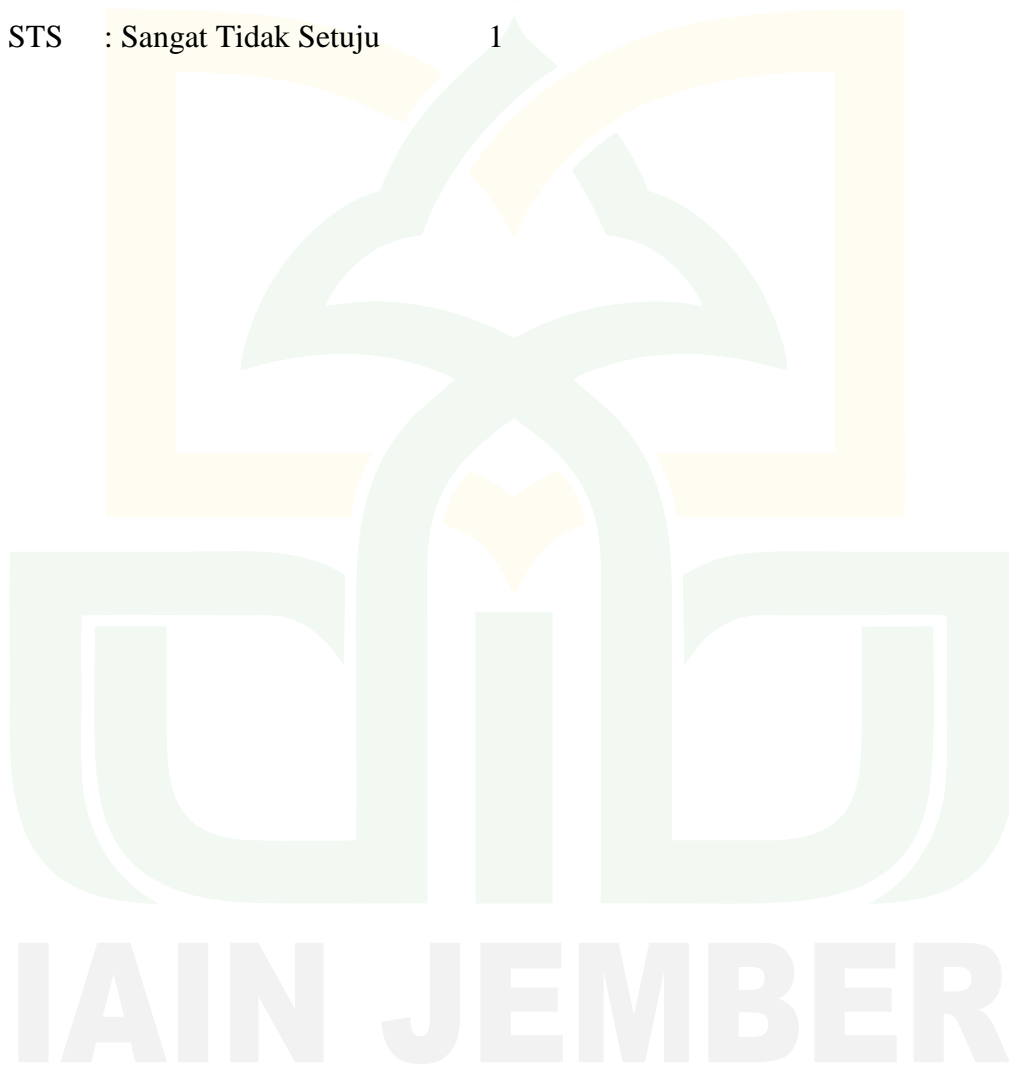
Isilah sejumlah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (x) pada alternatif jawaban yang tersedia pada kolom jawaban di bawah ini.

1. Nama:
2. Jenis Kelamin:
 - 1) Pria
 - 2) Wanita
3. Usia:
 - 1) kurang 21 tahun
 - 2) 21 tahun - 30 tahun
 - 3) 31 tahun - i 40 tahun
 - 4) 41 tahun - 50 tahun
 - 5) lebih dari 51 tahun
4. Pendidikan terakhir:
 - 1) SLTP / SMP 4) S1
 - 2) SLTA / SMA 5) lain-lain,
 - 3) Diploma
 - 5) Lain-lain, sebutkan.....
5. Pekerjaan:
 - 1) Pelajar/Mahasiswa
 - 2) Pegawai Negeri
 - 3) Pegawai Swasta
 - 4) Wiraswasta
 - 5) Lain-lain, sebutkan.....
6. Pendapatan per bulan:
 - 1) 600.000
 - 2) 1.000.000 – 2.000.000
 - 3) 2.100.000 – 2.500.000
 - 4) 2.600.000-3.000.0000
 - 5) > 3.100.000

Petunjuk Pengisian :

1. Berilah tanda (X) pada setiap kolom pertanyaan dan pernyataan dibawah ini.
2. Alternatif jawaban yang tersedia memiliki 5 (lima) kemungkinan dengan skala sebagai berikut:

SS	: Sangat Setuju	5
S	: Setuju	4
RR	: Ragu-ragu	3
TS	: Tidak Setuju	2
STS	: Sangat Tidak Setuju	1



Teknologi layanan perbankan(X1)

	<i>Internet Banking</i>	SS	S	RR	TS	STS
1	<i>Internet Banking</i> adalah salah satu layanan jasa bank untuk memperoleh informasi dengan menggunakan jaringan <i>internet</i>					
2	Pembelian pulsa isi ulang dan tiket pesawat dapat saya lakukan hanya dengan menggunakan <i>internet banking</i>					
3	Saya tertarik menggunakan fasilitas <i>internet banking</i> untuk melakukan transfer antar bank					
4	Saya tertarik menggunakan <i>internet banking</i> karena dapat melihat informasi saldo saya tanpa harus ke bank atau ke ATM.					
5	Pembayaran tagihan (kartu kredit, tagihan listrik, telepon) dapat saya lakukan hanya dengan menggunakan <i>internet banking</i>					
	<i>SMS Banking</i>	SS	S	RR	TS	STS
6	<i>SMS banking</i> layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan media SMS (<i>Short Message Service</i>)					
7	Jenis transaksi yang bisa dilakukan dengan <i>SMS banking</i> adalah transfer dana, informasi saldo, pembayaran kartu kredit, pembelian pulsa isi ulang					
8	Untuk mendapatkan fasilitas <i>SMS banking</i> nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan meregister nomor telepon kepada bank					
9	<i>Fasilitas SMS Banking</i> bisa digunakan untuk membayar tagihan listrik (PLN)					
10	Saya tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu untuk mengantre untuk membayaran tagihan air (PDAM)					

Kualitas Pelayanan (X2)

No	Bukti Fisik	SS	S	RR	TS	STS
1	Letak BNI Syariah mudah dicari					
2	Fasilitas fisik yang baik seperti tersedianya lahan parkir yang luas					
3	Karyawan BNI Syariah berpenampilan rapi					
4	Kebersihan lingkungan bank terjaga					
5	Teredianya barang promosi (Banner, brosur)					
	Keandalan	SS	S	RR	TS	STS
6	Jasa yang dipesan tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
7	Transaksi sangat mudah (bisa dilakukan dengan menggunakan teknologi layanan perbankan) tanpa harus datang ke kantor pelayanan					
8	Karyawan memiliki kemampuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan nasabah					
9	Karyawan dalam menangani masalah sesuai dengan prosedur					
10	Karyawan mencerminkan akhlaq yang baik dalam melayani nasabah					
	Daya Tanggap	SS	S	RR	TS	STS
11	Ketika nasabah datang langsung disambut dan dilayani oleh karyawan					
12	Karyawan memberikan informasi yang jelas mengenai produk BNI Syariah					
13	Karyawan merespon keluhan nasabah dengan cepat dan tepat					
14	Karyawan tidak bersikap sombong dan tidak berkata yang meremehkan nasabah					
15	Karyawan mampu membangun komunikasi yang baik untuk membuat pelanggan senang					

	Jaminan	SS	S	RR	TS	STS
16	Karyawan dapat memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi					
17	Jasa yang dipesan tepat sesuai dengan yang diinginkan nasabah					
18	Adanya tanggung jawab apabila terjadi kesalahan					
19	Karyawan selalu membina hubungan yang baik kepada nasabah					
20	Karyawan tidak memanipulasi data pribadi nasabah					
	Empati	SS	S	RR	TS	STS
21	Karyawan melayani nasabah dengan sabar dan penuh perhatian					
22	keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah					
23	Karyawan bisa memahami kebutuhan nasabah dengan cepat dari apa yang dibicarakan nasabah					
24	Karyawan mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah					
25	Karyawan selalu memberikan senyum, sapa, dan salam kepada nasabah					

Kepuasan Nasabah (Y)

No	Kepuasan Nasabah	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa puas dan Saya bersedia menggunakan produk lain dari BNI Syariah					
2	Berdasarkan pengalaman saya hari ini, saya puas dengan produk dan layanannya					
3	Saya akan melakukan bisnis lebih banyak diwaktu yang akan datang dengan BNI Syariah					
4	Saya akan mempertimbangkan BNI Syariah sebagai pilihan pertama dalam menggunakan produk/jasa sejenis					

5	Salah satu alasan tetap menjadi nasabah BNI Syariah adalah karena BNI Syariah mempunyai pelayanan yang sangat bagus					
6	Saya puas dengan BNI Syariah karena memenuhi kebutuhan saya dan saya merekomendasikan kepada orang lain					
7	Saya menawarkan dan merekomendasikan Produk BNI Syariah terhadap orang lain					
8	Saya akan membicarakan hal-hal yang positif mengenai produk BNI Syariah kepada orang lain					
9	Saya akan mendorong teman atau realisasi bisnis untuk berbisnis dengan BNI Syariah					
10	Saya akan bersedia untuk memberitahukan orang lain bahwa BNI Syariah memberikan kemudahan dalam bertansaksi					



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia modern sekarang ini, peran perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank.²

Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU No.7 tahun 1992 tentang perbankan. Bank adalah usaha untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³

Sedangkan Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁴

Persaingan pada lembaga keuangan sangat ketat dalam memperoleh nasabah, selain itu menuntut lembaga keuangan untuk meningkatkan layanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong lembaga

²Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan: Edisi Revisi 2014* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 3.

³ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), 24.

⁴ RI, *Undang-undang RI nomor 21 tahun 2008 Perbankan Syariah (bandung: Citra Umbara, 2013)*, 140.

keuangan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari lembaga keuangan. Dengan layanan yang baik, maka nasabah akan merasa diperhatikan dan tidak diabaikan haknya.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas. Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi pada saat ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaan sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing. Namun untuk menjadi perusahaan yang benar-benar unggul dalam persaingan dunia usaha dan bisnis bukanlah sebuah perkara yang mudah.

Agar dapat bertahan dalam persaingan tersebut, selain diperlukan pengelolaan manajemen yang bagus, dibutuhkan pula kecermatan strategi seperti produk yang berkualitas dan membuat strategi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasar.⁵ Strategi adalah kunci dari kesuksesan suatu perusahaan. Kemampuan perusahaan dalam menyelaraskan antara strategi dan kinerja perusahaan akan memberikan hasil yang maksimal. Teknologi layanan dan komunikasi telah mendorong kemajuan dalam teknologi produk dan proses, serta terbentuknya masyarakat informasi.

⁵ Moch. Chotib, *Manajemen Pemasaran* (Jember: Pena Salsabila, 2010), 20.

Terdapat banyak faktor orang menjadi nasabah dibank pilihannya. Mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya.

Banyak cara yang dapat dilakukan Bank dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabah, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan dan citra yang baik dalam hal produk maupun layanan kepada nasabah. Dengan layanan yang baik, diharapkan nasabah akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya nasabah sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh Bank tersebut akan merasa puas.

Sebagai nasabah, pastilah ingin mendapatkan *service* atau layanan yang cepat. Oleh karena itu, sebagai instansi (lembaga, organisasi) harus mampu memberikan layanan yang dianggap cepat dan praktis tersebut.

Dan dalam rangka membangun kepuasan nasabah, kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu perusahaan perbankan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui layanan sebagai suatu komitmen bisnis. Kepuasan pelanggan sebelumnya akan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.⁶ Perusahaan yang gagal memuaskan konsumennya

⁶ FaJar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 85.

melalui layanan akan menghadapi masalah yang cukup kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah pelanggan jika tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan.

Teknologi layanan perbankan yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Jember sudah sangat banyak diminati dan digunakan oleh nasabah karena sangat membantu melakukan transaksi tanpa keterbatasan ruang dan waktu, selain itu nasabah tidak perlu menunggu antrian yang begitu panjang di bank. Dan BNI Syariah juga menerapkan layanan terbaik agar nasabah tidak kecewa dalam menggunakan produk atau jasa di BNI Syariah.

BNI Syariah adalah salah satu bank yang memiliki jaringan usaha seluruh wilayah Indonesia dan telah beroperasi di kota Jember. Untuk itu dalam menunjang peningkatan kepuasan nasabah, perlu dilakukan penilaian mengenai pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Teknologi Layanan Perbankan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah teknologi layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
4. Seberapa besar pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.⁷

Adapun tujuan dari peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk mengetahui besar pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Pres, 2015), 37.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian.⁸ Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Sebagai kontribusi guna menambah wawasan dalam dunia perbankan kedepannya agar bisa menjadi lebih baik dari sebelumnya.

2. Akademis IAIN Jember

Sebagai pengembangan ilmu dan sebagai referensi kepustakaan terkait dengan teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Dan menjadikan motivasi dan inspirasi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

3. Praktisi atau Lembaga

Bagi lembaga, dalam hal ini BNI Syariah Kantor Cabang Jember, diharapkan peneliti ini bisa memberikan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengetahui gambaran tentang kepuasan nasabah yang nantinya akan menjadi pijakan untuk penentuan langkah selanjutnya bagi lembaga dalam meningkatkan teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan.

⁸ Ibid., 38.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian.⁹ Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dengan uraian sebagai berikut:

a. Variabel independen (Variabel bebas)

Variabel ini sering disebut dengan variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen).¹⁰

dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (bebas) ada dua yaitu: teknologi layanan perbankan (X_1) dan kualitas layanan (X_2).

b. Variabel dependen (Variabel terikat)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹¹

Pada penelitian ini, variabel terikat (Y) yang digunakan adalah kepuasan nasabah.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 161.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 39.

¹¹ *Ibid.*, 39.

2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian terpenuhi, kemudian dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator penelitian yang merupakan rujukan empiris dari variabel yang akan diteliti.¹²

Indikator variabel merupakan rujukan empiris dari variabel penelitian yang nantinya akan dijadikan dasar dalam membuat butir-butir atau item pertanyaan dalam angket, interview dan observasi.

Berikut indikator variabel yang peneliti buat dalam bentuk tabel:

Tabel 1.1
Merumuskan Indikator Variabel

Judul	Variabel	Indikator
Pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember	Teknologi layanan perbankan	1. <i>Internet Banking</i> 2. <i>SMS Banking</i>
	Kualitas layanan	1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Empati 5. Jaminan
	Kepuasan nasabah	1. Minat pembelian ulang 2. Merekomendasikan kepada orang lain

Sumber: Data diolah

F. Definisi Operasional

Setelah ditetapkan mana yang tergolong variabel independen dan mana yang termasuk variabel dependen, proses berikutnya adalah memberikan penjelasan terhadap masing-masing variabel yang digunakan. Definisi operasional berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik

¹² Tim Penyusun, *Pedoman*, 38.

perhatian didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.

Adapun definisi operasional yang perlu ditegaskan dari judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknologi layanan perbankan

Teknologi layanan perbankan adalah suatu teknologi yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya *hand phone*, computer dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi.¹³

2. Kualitas

Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.¹⁴

3. Layanan

Layanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau disertai pemindahan kepemilikan atas suatu barang atau jasa tertentu.¹⁵

IAIN JEMBER

¹³ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 134.

¹⁴ Fajar Laksana, *Manajemen*, 85.

¹⁵ Mohammad Dimiyati, *Analisis SEM dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel terhadap Loyalitas Kajian Berbasis Riset pada Debitur Kredit Usaha Kecil* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), 24.

4. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.¹⁶

Dari definisi istilah diatas dapat disimpulkan bahwa judul yang akan dibahas kali ini oleh peneliti adalah tentang teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan dalam menentukan kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar, yaitu sebagai titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum peneliti melangkah mengumpulkan data.¹⁷ Asumsi ini mengatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan.

H. Hipotesis

1. Pengaruh teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah

Bank menyediakan teknologi layanan perbankan guna memudahkan dan memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, penggunaan teknologi layanan perbankan dapat mengaktifkan waktu nasabah tanpa mengantre di *banking hal* latau ATM karena dapat dilakukan dimana dan kapanpun memlalui jaringan elektronik, sepeti internet ponsel dan telepon secara mudah dan

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisa, perencanaan, implementasi, dan kontrol. Terjemhan Hendra Teguh SE. AK dan A. Rusli. AK* (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 42.

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 39.

praktis. Contoh transfer dana dalam satu bank atau antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pengecekan mutasi atau saldo rekening.¹⁸ Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mei Sadatul Chusnia, teknologi layanan perbankan merupakan faktor yang tidak bisa terpisahkan dari kepuasan nasabah.¹⁹

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah

Di bidang layanan harus diingat selalu bahwa misi perusahaan adalah memberikan layanan terbaik agar tercapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari jumlah suatu barang atau jasa yang dikehendaki perusahaan pada suatu periode tertentu.

Menurut Kurz dan Clow dalam buku manajemen pemasaran praktis, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut: jika layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas layanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.²⁰

Hipotesis adalah dugaan sementara yang dinyatakan secara spesifik dan perlu diuji kebenarannya, sebagai prediksi atas langkah-langkah pemecahan masalah yang telah ditetapkan.²¹

¹⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Bisnis*, 135

¹⁹ Mei Sadatul Chusnia, "*Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*", (Skripsi, IAIN Tulungagung, Tulungagung 2014).

²⁰ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Praktis* (Yogyakarta, : Graha Ilmu 2008), 96.

²¹ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 116.

1. Hipotesis kerja atau disebut dengan hipotesis alternatif disingkat (H_a) yaitu hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara variabel X dan Y atau adanya perbedaan antara dua kelompok.
2. Hipotesis nol disingkat (H_0) yaitu hipotesis yang menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel, atau tidak adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hipotesis ini sering juga disebut hipotesis statistik, karena biasanya dipakai dalam penelitian yang bersifat statistik, yaitu dihitung dengan perhitungan statistik.²²

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. H_{a1} : Ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.

H_{01} : Tidak ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.

2. H_{a2} : Ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

H_{02} : Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

3. H_{a3} : Ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah.

H_{03} : Tidak ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah.

²² Arikunto, *Prosedur*, 112-113.

I. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.²³

Metode dan prosedur penelitian merupakan hal mutlak yang harus dilakukan, hal ini dimaksudkan agar penelitian tersebut berkembang secara sistematis dan terarah. Pada intinya dalam metodologi penelitian itu membicarakan tentang cara-cara ilmiah dalam mendapatkan atau menemukan ilmu baru secara benar. Dalam metode dan prosedur penelitian perlu diperhatikan tentang persoalan dari mana data diperoleh, bagaimana cara memperoleh data, prosedur dan teknik apa yang dipilih dan bagaimana pengolahan data dilakukan untuk sampai pada kesimpulan penelitian, oleh karena itu berikut akan dijelaskan tentang hal-hal prosedur penelitian yang digunakan oleh peneliti.

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Yang dimaksud dengan “pendekatan” disini merupakan metode atau cara mengadakan penelitian seperti halnya eksperimen atau non eksperimen. Tetapi disamping itu juga menunjukkan jenis atau tipe penelitian yang diambil, dari segi tujuan misalnya eksploratif, deskriptif, atau historis. Masih ada lagi pandangan dari subjek penelitiannya, yaitu populasi atau kasus.²⁴

²³ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya), 126.

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 64.

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dan statistik deskriptif berasal dari sampel nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka. Sedangkan jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan).

2. Populasi dan sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang merupakan wilayah (dimana) penelitian tersebut akan digeneralisasikan.²⁵ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang berjumlah 11.000 orang.²⁶

Teknik pengambilan sampel disini menggunakan teknik *Random sampling*, dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.²⁷

Sampel adalah bagian populasi yang ingin diteliti. oleh karena itu, sampel harus dilihat sebagai suatu pendugaan terhadap populasi bukan populasi itu sendiri.²⁸ Dari penelitian ini, peneliti menggunakan sampel karena seluruh populasi tidak mungkin diteliti.

²⁵ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), 119.

²⁶ Ariadie, *Wawancara*, Jember, 27 Juni 2016.

²⁷ *Ibid.*, 130.

²⁸ *Ibid.*, 119.

Dalam mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus *slovin*.²⁹

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

Keterangan:

n : Sampel

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan/ standart eror (ditentukan sebesar 0,1)

Semakin besar nilai e atau tingkat kesalahan maka semakin akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan.³⁰ Alasan kenapa menggunakan tingkat kesalahan 10 % karena peneliti memiliki keterbatasan waktu yang peneliti miliki.

Jadi, perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{11.000}{1+11000(0,1)^2} = \frac{11000}{1+11000(0,01)} = 99,0991$$

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember berupa angket atau wawancara. Dan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalkan

²⁹ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 137.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 86.

melalui dokumen atau arsip. Adapun teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.³¹ Dengan metode ini peneliti dapat melihat secara langsung yang terjadi dilapangan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati.

Dengan metode ini, peneliti ingin melihat kondisi *riil* yang terjadi dilapangan yaitu mengenai pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

b. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³² Teknik pengumpulan data yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan yang langsung kepada nasabah BNI Syariah.

Penelitian ini menggunakan skala likert. Kriteria yang digunakan adalah sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Yang masing-masing diberi skor 5,4,3,2,1. Pemberian skor ini sesuai dengan pernyataan yang disajikan dalam angket atau kuesioner adalah positif, jika pertanyaan negatif maka pemberian skor menjadi berbanding terbalik, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 143.

³² *Ibid.*, 142.

tertetup, yaitu responden hanya memiliki jawaban yang tersedia sesuai dengan penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.³³

Dengan penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

- (a) Sejarah berdirinya PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember
- (b) Letak geografis PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember
- (c) Visi dan misi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember
- (d) Produk-produk PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember
- (e) Struktur Organisasi PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember

4. Analisis Data

Analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap antara lain:

- a. Proses *editing*

³³ Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 201.

Tahap awal analisis data adalah melakukan edit terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survei lapangan. Pada prinsipnya proses editing data bertujuan agar data yang dimati akan dianalisis secara akurat dan lengkap.

b. Proses *coding*

Proses perubahan data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban yang ada menurut kategori-kategori yang penting (pemberin kode).

Dalam penelitian ini, setiap pertanyaan atau pernyataan yang dikembangkan indikator dalam kuesioner penelitian, menggunakan skala penilaian yang berisi lima tingkat prefensi jawaban yang masing-masing memiliki skor satu dengan lima, dengan rincian pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Tingkat prefensi jawaban kuesioner

Nilai (skor)	Kategori
1	STS (Sangat Tidak Setuju)
2	TS (Tidak Setuju)
3	RR (Ragu-ragu)
4	S (Setuju)
5	SS (Sangat Setuju)

Sumber: Data diolah

Penggunaan lima kategori dalam skala diatas karena dipandang dapat mewakili dengan baik tingkat intensitas penilaian responden.

c. *Proses scoring*

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.

d. *Tabulasi*

Menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diperoleh dengan bantuan *software* statistik yaitu SPSS.

Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Adapun metode analisis data yang digunakan:

1) Uji Instrumen Penelitian

Data mempunyai kedudukan yang paling tinggi dalam penelitian. karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. oleh karena itu, benar tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian.³⁴

sedangkan benar tidaknya data tergantung baik tidaknya instrumen pengumpul data. sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

³⁴ Tukiran Taniredja, *Penelitian kuantitatif (Sebuah Pengantar)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 41.

a. Uji validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apayang akan diukur.³⁵ Ada tiga macam validitas, salah satunya adalah validitas isi yang merupakan suatu instrumen pengukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu alat ukur bisa meliputi isi suatu variabel secara memadai.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df). Dengan ketentuan:

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengatur variabel. Suatu kuesioner dikatakan variabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu kewaktu.³⁶

³⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 45.

³⁶ Hengky Latan, *Analisis Multivariate : Teknik Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 46.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one shot atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

Hasil *Cronbach Alpha* $> 0,60$ = reliabel

Hasil *Cronbach Alpha* $< 0,60$ = tidak reliabel

2) Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari uji normalitas, heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid.

Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat graffik normal *probability plot*, apabila pada grafi normal *probability plot* tampak bahwa titi-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka hal ini dapat

disimpulkan bahwa residual data memiliki distribusi normal, atau data memenuhi asumsi klasik normal.³⁷

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolonieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi atau tidaknya multikolonieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

- (a) Nilai *tolerance* dan lawannya
- (b) *Variance inflation factor*

Kedua ukuran diatas menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1 / tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF

³⁷ Latan, *Analisis Multivariate*, 56.

kurang dari 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.³⁸

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data suatu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*, dimana sumbu X adalah \hat{Y} yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya yang telah di-*studentized*).

Dasar pengambilan keputusan:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.

³⁸ Ghozali, *Aplikasi Analisis*, 106.

- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Hipotesis

a) Uji Signifikansi t (parsial)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen.³⁹

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

(a) Menentukan hipotesis

1. H_{a1} : Ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.

H_{o1} : Tidak ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah.

2. H_{a2} : Ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

H_{o2} : Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

(b) Menentukan derajat kepercayaan 5% dari t_{hitung} dan t_{tabel} .

³⁹Ibid., 81.

(c) Menentukan t_{hitung} dengan rumus:

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

keterangan:

r: nilai koefisien korelasi

n: jumlah sampel

(d) Menentukan t_{tabel} (diambil dari hasil tabel distribusi pada

α 5%. Rumus $t_{tabel} = N-2$

(e) Membuat kesimpulan

Kriteria uji t:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_{o1} dan H_{o2} di tolak dan H_{a1} dan H_{a2} diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_{o1} dan H_{o2} di terima dan H_{a1} dan H_{a2} ditolak.

2. Jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka H_{a1} dan H_{a2} diterima, dan H_{o1} dan H_{o2} ditolak.

Jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka H_{a1} dan H_{a2} ditolak, dan H_{o1} dan H_{o2} diterima.

b) Uji Signifikansi F (uji simultan)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat ataukah tidak.⁴⁰

Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

(a) Menentukan Menentukan hipotesis

H_{a3} : Ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

H_{03} : Tidak ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

(b) Menentukan derajat kepercayaan 5% dari F_{hitung} dan F_{tabel} .

(c) Menentukan F_{hitung} dengan rumus:

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

Keterangan:

n: Jumlah responden

m: Jumlah variabel bebas

⁴⁰ Latan, *Analisis Multivariate*, 81.

(d) Menentukan F_{tabel} (diambil dari hasil tabel distribusi pada

α 5%,

$df1 = K - 1$

$df2 = n - K$

Keterangan:

K: Jumlah variabel bebas dan terikat

n: Jumlah responden

(e) Membuat kesimpulan

Kriteria uji F:

Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima.

Jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka H_a diterima, dan H_0 ditolak.

c) Penetapan tingkat signifikan

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansinya yang umum digunakan pada penelitian ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antara variabel yang diteliti.⁴¹

⁴¹ Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 199), 460.

4) Uji Koefisien Determinasi (*R-Squares*)

Bahwa *R-Squares* adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Pada intinya, koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent sangat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R Square*.⁴²

5) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.⁴³

Dalam regresi ganda, terdapat satu variabel dependent (terikat) dan dua atau lebih variabel independent (bebas). Walaupun secara teoritis bisa digunakan banyak variabel, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel independen dianggap tidak dianggap efektif. Dalam praktik bisnis, regresi ganda sering banyak digunakan, selain karena

⁴² Ghozali, *Aplikasi Analisis*, 83.

⁴³ Latan, *Analisis Multivariate*, 84.

banyaknya variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga banyak kasus regresi berganda lebih relevan digunakan.⁴⁴

Adapun variabel bebas dari penelitian ini adalah teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Rumus dari regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:	Y	= kepuasan nasabah
	α	= konstanta
	β_1	= koefisien variabel
	X_1	= variabel teknologi layanan perbankan
	β_2	= koefisien variabel
	X_2	= Variabel kualitas layanan
	ϵ	= Error (faktor pengganggu Analisis Uji t)

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS 16.

⁴⁴ Singgih Santoso, *SPSS 22 From Essential to Expert Skills* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), 342.

J. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan untuk memberikan gambaran secara global tentang isi dari satu bab ke bab yang lain yang dijadikan sebagai rujukan sehingga akan lebih mudah untuk menanggapi isinya. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan dari bab satu hingga bab terakhir.

Adapun rencana sistematika pembahasan dalam skripsi ini dari awal hingga kesimpulan akhir sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan dasar atau pijakan dalam penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan dipaparkan kajian kepustakaan terkait dengan kajian terdahulu yang serta literatur yang berhubungan dengan skripsi. Penelitian terdahulu yang mencamtumkan penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Dilanjutkan dengan teori yang memuat pandangan tentang pengaruh teknologi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, fungsi ini adalah landasan teori pada bab berikutnya guna menganalisa datas yang diperoleh dari penelitian.

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini memuat beberapa sub, yaitu gambaran objek penelitian. Dalam penelitian ini berisi gambaran umum tentang Bank BNI Syariah, Penyajian data, analisis, pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB IV PENUTUP DAN KESIMPULAN

Merupakan bab terakhir yang menerangkan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari hasil penelitian. Bab ini berfungsi untuk memperoleh suatu gambaran dari suatu hasil penelitian berupa kesimpulan penelitian akan dapat membantu memberikan saran-saran konstruktif yang terkait dengan penelitian ini.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Menyangkut hasil penelitian terdahulu, perlu dipertegas hal-hal yang membedakan antara hasil-hasil yang telah diungkapkan oleh peneliti sebelumnya dengan apa yang akan diteliti. Perbedaan itu tidak seharusnya menyangkut segala aspek, akan tetapi bisa meliputi hal-hal yang mungkin dianggap perlu dilakukan pengkajian yang lebih mendalam.⁴⁵

Masalah terkait dengan teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan telah banyak dibahas dan diteliti. Akan tetapi permasalahan yang diteliti tersebut berbeda sesuai dengan pendekatan-pendekatan yang digunakan. Untuk menghindari penelitian terhadap objek yang sama atau pengulangan terhadap karya tertentu. Maka perlu dilakukan review terhadap kajian yang pernah ada. Berikut ini penulis paparkan beberapa penelitian yang membahas tema teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan, antara lain:

⁴⁵ Widayat, *Metode Penelitian Pemasaran* (Malang: UMM Press, 2004), 58-59.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Badi'u Rajab, 2008, Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan hukum UIN Syarif Hidayatullah, Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah ⁴⁶	a. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif b. Meneliti tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah	a. Hanya meneliti tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah b. Dengan rumus regresi sederhana	Ada hubungan positif antara tingkat kualitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah PT Bank DKI Syariah
2.	Mei Sadatul Chusnia, 2014, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, Pengaruh Layanan <i>Elektronik Banking (E-Banking)</i> Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor	a. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, b. Menggunakan analisis regresi berganda	Hanya membahas tentang layanan <i>elektronik banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Hasil penelitian, hipotesis pertama berbunyi <i>internet banking</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jemberkantor cabang pembantu Tulungagung . Hipotesis kedua berbunyi SMS <i>banking</i> secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah kantor cabang pembantu Tulungagung .

⁴⁶ Badi'u Rajab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah", (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008), 29.

	Cabang Pembantu Tulungagung ⁴⁷			
3.	Silvester Kukul, Jurusan Ekonomi, Fakultas Manajemen Univesitas Gunadarma, Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan nasabah (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya) ⁴⁸	<p>a. Menggunakan metode penelitian kuantitatif</p> <p>b. Analisis regresi berganda</p> <p>c. variabel Y sama-sama membahas tentang kepuasan</p>	Variabel X: pelayanan prima	Terdapat pengaruh secara nyata pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah bank negara indonesia cabang jalan margonda raya. Sedangkan variabel yang mempunyai hubungan paling kuat paling signifikan dengan kepuasan pelanggan adalah variabel tanggung jawab dan variabel yang mempunyai hubungan terlemah dengan kepuasan pelanggan adalah variabel ketepatan
4.	Muammar Arif Setyawan, 2015, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, Pengaruh kualitas	<p>a. Menggunakan metode penelitian kuantitatif</p> <p>b. Analisis regresi berganda</p>	Variabel X : kualitas layanan dan kualitas produk <i>internet banking</i> . Salah satu variabelnya hanya membahas tentang	Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk <i>internet banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Pandanaran Semarang.

⁴⁷ Mei Sadatul Chusnia, "Pengaruh Layanan Elektronik Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", (Skripsi, IAIN Tulungagung, Tulungagung, 2014), 33.

⁴⁸ Silvester Kukul, "Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya", (Skripsi, Univesitas Gunadarma, Depok, 2014), 35.

Layanan dan Kualitas Produk <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Pandanaran Semarang ⁴⁹		<i>internet banking</i> sedangkan penelitian selanjutnya membahas teknologi layanan perbankan	
---	--	---	--

Sumber: Data diolah

B. Kajian teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.⁵⁰

1. Teknologi layanan perbankan

Teknologi layanan perbankan adalah suatu teknologi yang disediakan perusahaan perbankan melalui benda elektronik misalnya *hand phone*, computer dan telepon untuk mengganti kebutuhan bertransaksi.⁵¹

⁴⁹Muammar Arif Setyawan, “Pengaruh kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Pandanaran Semarang*”, (Skripsi, Universitas Negeri, Semarang, 2015), 30.

⁵⁰ Tim Penyusun, *Pedoman*, 39.

⁵¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 134.

Berikut dijelaskan beberapa teknologi layanan perbankan, antara lain:⁵²

a) *Internet Banking*

Internet Banking merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*. Jenis kegiatan *internet banking* dibedakan menjadi 3 yaitu: *informational internet banking*, *commicative internet banking*, dan *transactional internet banking*.

Informational Internet Banking adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transsaction*).

Communicative Internet Banking adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.

Transactional Internet Banking adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank

⁵² Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 110-125.

penyedia layanan *internet banking* dan melakukan eksekusi dan transaksi.

Jenis transaksi *internet banking*, antara lain:

- (a) Transfer dana
 - (b) Informasi saldo, mutasi rekening informasi nilai tukar
 - (c) Pembayaran tagihan (misalnya telepon, telepon seluler, dan listrik)
 - (d) Pembelian (contohnya pulsa isi ulang dan tiket pesawat)
- b) *SMS Banking* (via SMS)

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media SMS (*Short Message Service*).

Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *SMS Banking* baik berupa SIMtolkit (menu layanan data) maupun *SMS plain* (SMS manual) atau dikenal dengan istilah *SMS Banking*.

Jenis transaksi melalui *SMS Banking*, antara lain:

- (a) Transfer dana
- (b) Informasi saldo, mutasi rekening
- (c) Pembayaran (kartu kredit)
- (d) Pembelian (pulsa isi ulang)

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi SMS Banking:

- (a) Jangan memberitahukan kode akses/nomor pribadi SMS Banking anda kepada orang lain.
- (b) Jangan mencatat dan menyimpan kode akses/nomor pribadi SMS Banking anda ditempat yang mudah diketahui orang lain.
- (c) Setiap kali melakukan transaksi melalui SMS Banking, tunggulah beberapa saat hingga anda menerima respon balik atas transaksi tersebut.
- (d) Untuk setiap transaksi, anda akan menerima pesan notifikasi atas transaksi berupa SMS yang akan tersimpan didalam kontak tersebut.

Biaya pulsa pengiriman SMS perintah transaksi (sms request) serta biaya SMS respon menjadi beban nasabah dan besarnya bervariasi tergantung dari biaya yang ditetapkan oleh bank maupun oleh provider. Adapun biaya administrasi transaksi biasanya pada perusahaan perbankan tidak dikenakan lagi kecuali untuk transaksi transfer dan besarnya tergantung oleh kebijakan bank itu sendiri.

2. Kualitas layanan

Kualitas layanan atau juga dapat disebut jasa pelayanan merupakan unsur yang sangat penting baik dari sisi produsen maupun nasabah. Dari sisi produsen, kualitas layanan akan meningkatkan daya saing produktifitas bagi perusahaan. Sedangkan dari nasabah, kualitas yang diberikan produsen akan menciptakan kepuasan karena mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Tetapi untuk mencapai hal tersebut, tentunya harus diketahui dan dipahami secara mendalam tentang apa yang dimaksud dengan suatu pelayanan yang dikatakan berkualitas. Pada dasarnya tidak ada jawaban yang dapat mendefinisikan secara tepat hal tersebut, karena kualitas sendiri memiliki banyak kriteria.

Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁵³

⁵³ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, 85-88.

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah Ayat

48, Allah SWT berfirman:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِّمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ
الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ ۖ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا
تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ ۚ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً
وَمِنْهَا جَا ۚ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوكُمْ فِي
مَا آتَيْنَاكُمْ ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا
فِيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ ﴿٤٨﴾

Artinya: “Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, Yaitu Kitab-Kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap Kitab-Kitab yang lain itu; Maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, Maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu.” (QS. Al-Maidah: 48)⁵⁴

⁵⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, 116.

Ada beberapa dimensi layanan yang harus dimiliki oleh lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu:⁵⁵

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Bukti fisik dalam perusahaan merupakan penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik yang diberikan perusahaan ke pihak luar. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas, serta didukung oleh adanya keinginan staf dan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

⁵⁵ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 122.

d. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (*emphaty*)

Merupakan memberikan perhatian yang tulus sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa, memahami keinginan nasabah, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Lebih lanjut, dimensi layanan ini jika dijabarkan lagi secara terperinci mencakup:⁵⁶

a. *Reliabilitas*

Pelanggan akan menilai reliabilitas berdasarkan pada sejauhmana perusahaan jasa memberikan layanan yang konsisten sesuai yang dijanjikan. Sebagai contoh jika perusahaan menyatakan bahwa jam buka layanan , antar jam 08.00-15.00 WIB. Layanan akan dinilai reliabel oleh pelanggan jika setiap harinya pada waktu jam kerja secara konsisten pada pukul tersebut tetap memberikan pelayanan.

⁵⁶ Ibid., 122-124.

Dibuka pada jam 08.00 WIB seperti yang sudah diumumkan dan ditutup pada jam yang ditentukan (pukul 15.00 WIB).

b. Daya tanggap

Pelanggan akan menilai kualitas layanan dari kecepatan pegawai dalam menanggapi dan meninjau lanjuti keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

c. Kompetensi

Pelanggan akan menilai kualitas layanan dari aspek kompetensi para pegawai yang menangani layanan kepada pelanggan. Kompetensi dinilai dari kemampuan petugas dalam menguasai produk dan jasa yang ditawarkan, prosedur, intruksi kerja dan kebijakan terkait.

d. Akses

Jika perusahaan jasa memberikan kemudahan kepada nasabah atau anggotanya untuk mendekati lokasinya dengan pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan kemudahan untuk berhubungan dengan perusahaan, maka pelanggan akan menilai memperoleh kemudahan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan jasa yang ditawarkan. Adanya kemudahan dalam mengakses ini akan dinilai sebagai bagian penting dari layanan yang bermutu.

e. Kesopanan

Setiap pelanggan, pasti akan sangat senang jika dilayani dengan sopan sesuai dengan tata krama yang berlaku di masyarakat. Oleh karena itu, sopan santun karyawan menjadi salah satu bagian yang

dinilai oleh pelanggan dan menjadi bagian yang dinilai oleh pelanggan dan menjadi bagian dari kualitas jasa.

f. Kemampuan berkomunikasi

Kemampuan pegawai yang berhubungan langsung dengan pelanggan menjadi salah satu penilaian nasabah dan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pelanggan akan merasa tidak puas dan memberikan penilaian yang buruk, jika ketika menanyakan suatu sesuatu yang terkait dengan jasa yang ditawarkan, informasinya tidak lengkap, tidak tepat atau salah atau cara komunikasinya tidak tepat.

g. *Kredibilitas*

Kredibilitas pegawai merupakan hal yang penting yang dinilai oleh pelanggan. *Kredibilitas* ini selain terkait dengan faktor kejujuran juga terkait dengan hal-hal sifatnya psikologis yang mengarah pada munculnya kepercayaan dan ketertarikan pelanggan pada jasa yang ditawarkan.

h. Keamanan

Keamanan merupakan unsur penting yang dipertimbangkan pelanggan.

i. Faktor terwujud

Lokasi, kondisi tempat, ruangan, tempat parkir serta sarana fisik yang ada menjadi faktor yang mempertimbangkan dalam menilai kualitas layanan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan, dan memenuhi pesanan nasabah serta untuk meninjaklanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan. Kualitas layanan dapat diukur dengan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

3. Kepuasan nasabah

1) Pengertian kepuasan nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁵⁷



⁵⁷ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Liberty, 2002), 225.

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-qur'an surat Ali Imron : 159,

Allah SWT berfirman:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ
فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج 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 ma'afkanlah 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-Imron:159)⁵⁸

2) Mengukur kepuasan nasabah:⁵⁹

a. Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama mereka konsumsi. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan nasabah secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan nasabah adalah kepuasan nasabah.

⁵⁸ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, 71 .

⁵⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 82.

b. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Cara ini merupakan kuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama. Meskipun demikian, hubungan antara kepuasan nasabah dan loyalitas tidaklah proposional.

3) Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Yaitu:⁶⁰

a. Kualitas produk

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. dan produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan

b. Kualitas layanan

Terutama untuk industri jasa. Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari

⁶⁰ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 123.

produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya.

e. Biaya

Nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Ada empat cara seseorang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah:

- a) *Skill*, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, kita harus akrab dengan situasi dan kondisi bank dimana kita berada. Selain itu, membaca juga banyak membantu untuk meningkatkan kemampuan bagaimana harus bertindak, bersikap, bertutur kata, dan mengambil keputusan yang menguntungkan bagi bank.
- b) *Efficiency*, tujuan sebenarnya adalah mengurangi kesalahan, suatu kesalahan kecil dapat mengurangi kualitas produk, meningkatkan biaya, dan menimbulkan citra yang tidak baik bagi bank. Tujuan perusahaan nilai produk bagi hasil kebutuhan dan keinginan pelanggan.

- c) *Courtesy*, dimaksudkan keramahtamahan disini bukan suatu tingkah laku yang dibuat-buat, tetapi harus datang dari lubuk hati yang paling dalam.
- d) *Pride*, kita harus memiliki kebanggan terhadap pekerjaan kita. Yang pasti seorang pegawai bank meningkatkan pekerjaan sebaik mungkin, karena nasabah mengharapkan yang baik. Kepuasan nasabah telah menjadi konsep senral dalam teori dan praktek pemasaran, serta salah satu tujuan pokok bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan atau nasabah berkontribusi kepada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi kepada perusahaan, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Disamping itu fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal dari pada mempertahankan pelanggan pada saat ini juga memicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan

IAIN JEMBER

BAB III

PENYAJIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Sebagai kelengkapan objek ini. Akan dikemukakan tentang PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang meliputi:

1. Sejarah BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Salah satunya adalah BNI Syariah Kantor Cabang Jember. BNI Syariah Cabang Jember tersebut memiliki kantor cabang pembantu yaitu bertempat di Banyuwangi. BNI Syariah Kantor Cabang Jember berdiri pada tanggal 25 Desember 2008 yang dipimpin oleh Bapak Muhammad Muttaqin.⁶¹

⁶¹ Angga, *Wawancara*, Jember, 30 Juni 2016.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah Kantor Cabang Jember tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*.

2. Visi dan Misi BNI Syariah Kantor Cabang Jember⁶²

a. Visi BNI Syariah

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

c. Tujuan Lembaga

- 1) Menyediakan produk dan jasa yang dikelola secara syariah.
- 2) Membebaskan umat atau pengusaha kecil maupun besar dari bunga bank dan memberikan bagi hasil yang sesuai dengan prinsip syariah.
- 3) Meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup ekonomi umat islam yang sesuai dengan sistem syariah.

⁶² <http://www.bnisyariah.co.id/visimisi-bni-syariah> (4 Juli 2016).

d. Keunggulan BNI Syariah Kantor Cabang Jember

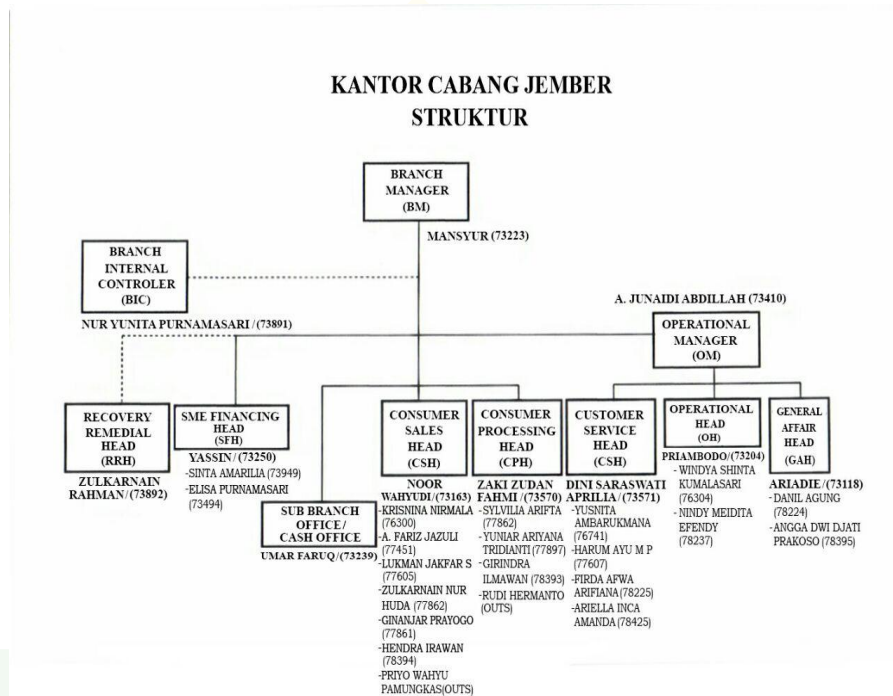
BNI Syariah didirikan dengan memanfaatkan jaringan BNI Konvensional yang ada baik fasilitas ATM maupun kantor cabang BNI Konvensional dengan melalui BNI Syariah *production counter*. Dengan demikian layanan Syariah ini selain di bank syariah yang bersangkutan juga dapat dilayani di kantor cabang konvensional transaksi pembukaan rekening tabungan dan deposito.



3. Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Jember⁶³

Gambar 3.1

Struktur organisasi BNI Syariah kantor Cabang Jember



Sumber: Data diolah

4. Letak Geografis BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Penelitian ini mengambil lokasi di BNI Syariah Kantor Cabang

Jember yang terletak di jalan Ahmad Yani No. 39 Jember, telp 0331-489500, fax 0331-617. Adapun batas-batas BNI Syariah Kantor Cabang

Jember adalah sebagai berikut:

Sebelah timur : perumahan

Sebelah barat : jalan raya

⁶³ Ariadie, *Wawancara*, Jember, 30 Juni 2016.

Sebelah selatan: toko buku toga mas

Sebelah utara : Bank Mega

5. Produk dan Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Jember⁶⁴

Pada dasarnya produk-produk yang umum terdapat di perbankan konvensional sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam juga terdapat di BNI Syariah. Untuk produk dana, di BNI Syariah juga terdapat produk-produk umum seperti giro, deposito dan tabungan.

- 1) Produk Dana:
 - a. Tabungan iB Plus, adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah. Dengan prinsip ini tabungan anda akan diinvestasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai dengan prinsip syariah.
 - b. Tabungan iB Prima, adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah. Mudharabah muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal (shahibul maal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, mudharib (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.
 - c. BNI iB Tabungan adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang

⁶⁴ <http://www.bnisyariah.co.id/produk-bni-syariah>, (10 Juli 2016).

penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

- d. BNI iB Haji, merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk memenuhi Ongkos Naik Haji (ONH) yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah. BNI iB Haji telah tergabung dalam layanan online SSKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Departemen Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.
- e. BNI iB Giro, merupakan produk yang memberikan segala kemudahan bertransaksi Giro yang menggunakan prinsip Wadiah Yadh Dhamanah. Giro Syariah mendukung usaha customer dengan kemudahan on-line pada cabang-cabang BNI di seluruh Indonesia.
- f. BNI iB Deposito, menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, BNI iB Deposito mengelola dana masyarakat dengan cara disalurkan untuk pembiayaan usaha produktif maupun pembiayaan konsumtif yang halal dan bermanfaat untuk kemaslahatan umat.
- g. BNI iB Tapenas, merencanakan dan mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin untuk buah hati adalah sebuah tindakan bijaksana. BNI Syariah membantu masyarakat untuk menyiapkan pendidikan melalui BNI iB Tapenas. Dengan setoran sesuai kemampuan dan perlindungan asuransi, BNI iB Tapenas dapat membantu masyarakat mewujudkan rencana masa depan keluarga yang lebih baik.

2) Produk Pembiayaan:

- a. BNI iB Griya, melalui pembiayaan BNI iB Griya nasabah dapat mewujudkan kebutuhan perumahan, kavling siap bangun ataupun renovasi rumah. Pembayaran dengan cara diangsur dalam periode waktu sampai dengan 15 tahun. Bentuk pembiayaan adalah jual beli atau ijarah.
- b. BNI iB Oto, merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan dengan proses yang mudah dan cepat berdasarkan syariah. Uang muka relatif ringan dan pembayaran dapat dilakukan secara debit otomatis
- c. BNI iB Multijasa, adalah pembiayaan jasa konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh manfaat suatu jasa misalnya pembiayaan untuk jasa pernikahan, jasa pendidikan, jasa kesehatan, wisata umroh/haji, dan jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan syariah, dengan menggunakan akad ijarah. Akad ijarah adalah sewa menyewa untuk mendapatkan imbalan atas barang/jasa yang disewakan.
- d. BNI iB Wirausaha, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha Anda, dengan besarnya pembiayaan dari Rp 50 juta sampai dengan Rp 500 juta yang diproses lebih cepat dan *fleksibel* sesuai dengan prinsip syari'ah.
- e. BNI iB Tunas Usaha, adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah.

- f. BNI iB Gadai Emas, merupakan pembiayaan dengan jaminan berupa emas (lantakan atau perhiasan) yang secara fisik dikuasai oleh Bank. Proses pembiayaan cepat dan sangat membantu bagi mereka yang membutuhkan dana jangka pendek untuk kebutuhan yang mendesak.
 - g. BNI iB Multiguna, adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.
 - h. BNI iB Pembiayaan Usaha Kecil, pembiayaan modal kerja atau investasi kepada pengusaha kecil sampai dengan Rp 10 miliar berdasarkan prinsip murabahah, musyarakah, mudharabah dan ijarah.
- 3) Produk dan Jasa
- a. Kiriman uang, berdasarkan prinsip wakalah.
 - b. Garansi Bank berdasarkan prinsip kafalah.
 - c. *Clean Collection*, pelayanan yang diberikan BNI Syariah untuk mendapatkan pembayaran atas dokumen atau surat berharga dari pihak ketiga di luar negeri.

d. Money Changer.

Inkaso, Pengiriman surat/dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan/ditentukan (tertarik dalam surat atau dokumen berharga tersebut).

B. Penyajian Data

1. Analisis Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa BNI Syariah. Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Jember berikut ini:

1) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada BNI Syariah kantor cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	55	55,6%
2	Wanita	44	44,4%
	Total	99	99%

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 99 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 55 orang atau 55,6%, sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 44 orang atau 44,4%.

2) Pekerjaan responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Mahasiswa	7	7,1%
2	Pegawai Negeri	10	10,1%
3	Pegawai Swasta	29	29,3%
4	Wiraswasta	33	33,3%
5	Lain-lain	20	20,3%
	Total	99	100%

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang diambil sebagai responden terbanyak adalah wiraswasta 33 orang atau 33,3%, sedangkan pegawai swasta sebanyak 29 orang atau 29,3%, lain-lain sebanyak 20 orang atau 20,3%, pegawai negeri sebanyak 10 orang atau 10,1% dan mahasiswa sebanyak 7 orang atau 7,1%.

IAIN JEMBER

3) Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 21 tahun	0	0%
2	21-30 tahun	32	32,3%
3	31-40 tahun	41	41,4%
4	41-50 tahun	23	23,2%
5	>50 tahun	3	3,1%
Total		99	100%

Sumber: data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, diketahui bahwa dari 99 responden, jumlah responden yang berusia kurang dari 21 sebanyak 0 orang atau 0 %, usia 21-30 sebanyak 32 orang atau 32,3%, usia 31-40 sebanyak 41 orang atau 41,4%, dan 41-50 tahun sebanyak 23 orang atau 23,2%, usia lebih dari 51 tahun sebanyak 3 orang atau 3,1%.

IAIN JEMBER

4) Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMP	13	13,1%
2	SMA	43	43,4%
3	Diploma	3	3,0%
4	S1	38	38,4%
5	Lain-Lain	2	2,1%
Total		99	100%

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 99 responden, jumlah responden yang berpendidikan SMP sebanyak 13 orang atau 13,1%, tingkat pendidikan SMA sebanyak 43 orang atau 43,4%, tingkat pendidikan diploma sebanyak 3 orang atau 3%, tingkat pendidikan S1 sebanyak 38 orang atau 38,4%, dan lain-lain sebanyak 2 orang atau 2,1%.

2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor cabang Jember.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala suatu kelompok tertentu.⁶⁵

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pertanyaan berupa 10 butir pertanyaan untuk variabel X_1 , 25 butir pertanyaan untuk variabel X_2 , dan 10 butir pertanyaan untuk variabel Y.

Kuesioner yang disebarkan pada responden berisikan pertanyaan mengenai teknologi layanan perbankan (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden, maka skala yang digunakan 1-5, bobot jawabannya adalah sebagai berikut:

STS	(Sangat Tidak Setuju)	dengan skor 1
TS	(Tidak Setuju)	dengan skor 2
RR	(Ragu-ragu)	dengan skor 3
S	(Setuju)	dengan skor 4
SS	(Sangat Setuju)	dengan skor 5

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan pada setiap item pertanyaan dalam kuesioner atau angket untuk melihat dan mengetahui tingkat kevalidan dan kehandalan dari instrumen. hal ini diperlukan untuk mengukur

⁶⁵ Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 239.

kelayakan dari instrumen sehingga menjadi alat ukur yang akurat. adapun hasil uji instrumen dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apa yang akan diukur.⁶⁶ Ada tiga macam validitas, salah satunya adalah validitas isi yang merupakan suatu instrumen pengukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu alat ukur bisa meliputi isi suatu variabel secara memadai.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df). Dengan ketentuan:

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$

Tabel 3.5

Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item	Signifikasi	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
1	Teknologi Layanan Perbankan (X_1)	P1	0,05	0,374	0.1975	Valid
		P2	0,05	0,694	0.1975	Valid
		P3	0,05	0,612	0.1975	Valid
		P4	0,05	0,426	0.1975	Valid
		P5	0,05	0,675	0.1975	Valid
		P6	0,05	0,420	0.1975	Valid
		P7	0,05	0,577	0.1975	Valid
		P8	0,05	0,420	0.1975	Valid
		P9	0,05	0,556	0.1975	Valid

⁶⁶ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 45.

		P10	0,05	0,459	0.1975	Valid
2	Kualitas layanan (X_2)	P11	0,05	0,330	0.1975	Valid
		P12	0,05	0,332	0.1975	Valid
		P13	0,05	0,439	0.1975	Valid
		P14	0,05	0,431	0.1975	Valid
		P15	0,05	0,303	0.1975	Valid
		P16	0,05	0,566	0.1975	Valid
		P17	0,05	0,479	0.1975	Valid
		P18	0,05	0,510	0.1975	Valid
		P19	0,05	0,403	0.1975	Valid
		P20	0,05	0,387	0.1975	Valid
		P21	0,05	0,520	0.1975	Valid
		P22	0,05	0,446	0.1975	Valid
		P23	0,05	0,627	0.1975	Valid
		P24	0,05	0,584	0.1975	Valid
		P25	0,05	0,560	0.1975	Valid
		P26	0,05	0,496	0.1975	Valid
		P27	0,05	0,530	0.1975	Valid
		P28	0,05	0,506	0.1975	Valid
		P29	0,05	0,516	0.1975	Valid
		P30	0,05	0,458	0.1975	Valid
		P31	0,05	0,542	0.1975	Valid
		P32	0,05	0,591	0.1975	Valid
		P33	0,05	0,645	0.1975	Valid
		P34	0,05	0,470	0.1975	Valid
		P35	0,05	0,529	0.1975	Valid
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	P36	0,05	0,502	0.1975	Valid
		P37	0,05	0,475	0.1975	Valid
		P38	0,05	0,483	0.1975	Valid
		P39	0,05	0,421	0.1975	Valid
		P40	0,05	0,369	0.1975	Valid
		P41	0,05	0,437	0.1975	Valid
		P42	0,05	0,493	0.1975	Valid
		P43	0,05	0,533	0.1975	Valid
		P44	0,05	0,595	0.1975	Valid
		P45	0,05	0,478	0.1975	Valid

Sumber: Data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan keterangan tabel diatas diketahui bahwa uji validitas dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari 45 pertanyaan semua dikatakan valid, karena nilai dari r_{hitung} dari yang paling kecil - r_{hitung}

yang paling besar adalah $0,303-0,675 > 0,1975$ maka dikatakan valid dengan signifikansi 0,05.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengatur variabel. Suatu kuesioner dikatakan variabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.⁶⁷

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

Hasil *Cronbach Alpha* $> 0,60$ = reliabel

Hasil *Cronbach Alpha* $< 0,60$ = tidak reliabel

Tabel 3.6
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach Alpha</i> yang disyaratkan	Kesimpulan
1	Teknologi layanan perbankan (X_1)	0,704	0,60	Reliabel
2	Kualitas layanan (X_2)	0,858	0,60	Reliabel
3	Kepuasan nasabah (Y)	0,714	0,60	Reliabel

Sumber: data primer olahan SPSS 16

⁶⁷Latan, *Analisis Multivariate*, 46.

Berdasarkan tabel pengujian reliabilitas di atas diperoleh hasil yang menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa angket dari ketiga variabel dalam penelitian ini reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Pada teknik analisa regresi berganda maka digunakan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa pada model regresi tidak terjadi berbagai penyimpangan baik normalitas data, multikolonieritas, dan heteroskedastisitas.

a) Uji Normalitas Data

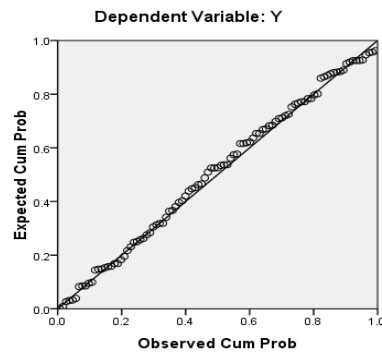
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi residual data berdistribusi normal atau tidak yaitu menggunakan grafik normal *probability plot*. Apabila pada grafik normal *probability plot* tampak bahwa titik-titik menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa residual data memiliki distribusi normal.⁶⁸ Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berdistribusi normal. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Berikut hasil uji normalitas data dengan menggunakan bantuan SPSS 16:

⁶⁸ Latan, Analisis Multivariate, 56.

Gambar 3.2

Hasil Uji Normalitas Data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data olahan SPSS 16

Dari grafik normal *probability plot* diatas dapat dilihat bahwa titik-titik plot menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal maka hal ini dapat disimpulkan bahwa residual data memiliki distribusi normal, atau data memenuhi asumsi klasik normalitas.

b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi.⁶⁹ Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolonieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka

⁶⁹ Ibid., 63.

variabel-variabel tidak *orthogonal*. Variabel *orthogonal* adalah variabel bebas

Tabel 3.7

Hasil Uji Multikolonieritas

No	Variance	Tolerance	VIF
1	Teknologi Layanan Perbankan (X1)	0,868	1,152
2	Kualitas layanan (X2)	0,868	1,152

Sumber: Data olahan dari SPSS 16

Dari hasil uji multikolonieritas di atas diperoleh nilai tolerance untuk semua variabel $> 0,10$ dan nilai VIF untuk semua variabel < 10 . Oleh karena tidak ada nilai tolerance yang $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka hal ini dapat disimpulkan memenuhi uji asumsi klasik multikolonieritas.

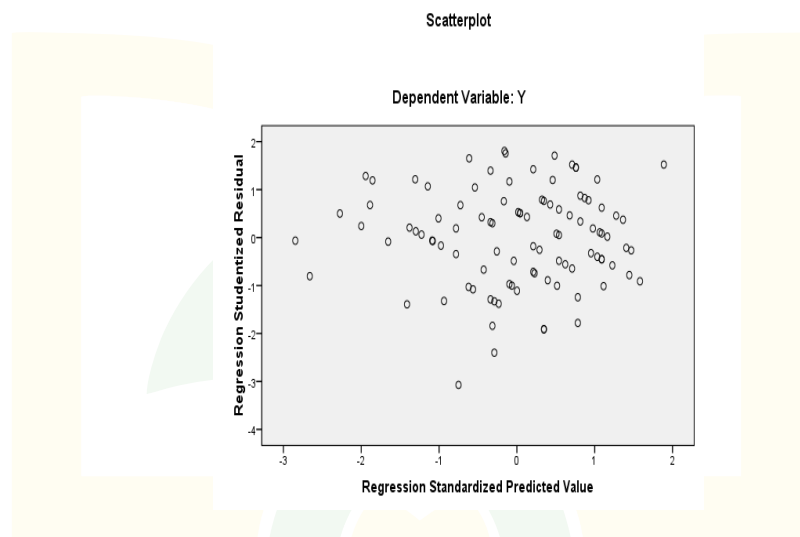
c) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data suatu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis grafik *scatterplot*, jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka dapat disimpulkan

bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.⁷⁰ Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan bantuana SPSS 16:

Gambar3.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data olahan SPSS 16

Berdasarkan gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah.

⁷⁰ Ibid., 66.

3. Uji Hipotesis

a) Uji Signifikansi t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut adalah hasil uji t dengan menggunakan SPSS:

Tabel 3.8
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.313	3.410		3.904	.000
X1	.116	.057	.164	2.049	.043
X2	.232	.031	.604	7.527	.000

Sumber: Data olahan SPSS 16

Menurut hasil uji t (parsial) dari tabel diatas, pada variabel teknologi layanan perbankan (X_1) didapatkan nilai t_{hitung} 2,049 dengan signifikansi sebesar 0,043. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,049 > 1,985$) dan signifikansi $0,043 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Kesimpulannya adalah teknologi layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

Sedangkan untuk variabel kualitas layanan (X_2) didapatkan nilai t_{hitung} 7,527 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini

menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,527 > 1,985$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Kesimpulannya adalah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

b) Uji Signifikansi F (uji simultan)

Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat atau tidak.

Cara untuk menguji signifikansi uji F adalah dengan membandingkan F statistik dengan F tabel. Jika F statistik $>$ F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁷¹

Tabel 3.9
Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290.335	2	145.167	41.523	.000 ^a
	Residual	335.625	96	3.496		
	Total	625.960	98			

Sumber: Data primer olahan SPSS 16

Berdasarkan uji F diatas, didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 41,523 dengan signifikansi sebesar 0,000. karena nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($41,523 > 3,09$) dengan signifikansi sebesar 0,000

⁷¹Latan, *Analisis Multivariate*, 81.

$< 0,05$, maka H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

4. Uji Koefisien Determinasi (R-Squares)

Bahwa R-Squares adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Tabel 3.10
Uji koefisien determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.453	1.86978

Sumber: Data primer olahan SPSS 16

Dari hasil analisis di atas dapat dilihat bahwa koefisien Determinasi sebesar 0,453 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel teknologi layanan perbankan (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah adalah 45,3 % dan sisanya 54,7% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas produk, emosional, harga, biaya. Kualitas produk disini, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang

mereka gunakan berkulaitas. Emosional, konsumen merasa puas ketika memujinya karena menggunakan merek yang lebih tinggi. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Biaya, konsumen tidak perlu mengeluarkan baiay tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier bergnda merupakan teknik analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.⁷²

Tabel 3.11
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.313	3.410		3.904	.000
X1	.116	.057	.164	2.049	.043
X2	.232	.031	.604	7.527	.000

Sumber: Data primer olahan SPSS 16

⁷² Latan, *Analisis Multivariate*, 84.

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa model regresi linier berganda kita adalah:

$$Y = 13,313 + 0,116 X_1 + 0,232 X_2.$$

Dimana:

Y : Kepuasan Nasabah

X_1 : Teknologi Layanan Perbankan

X_2 : Kualitas layanan

- a. Dari persamaan tersebut diperoleh konstanta sebesar 13,313 menyatakan bahwa jika variabel teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan konstan atau nilainya 0 maka nilai kepuasan nasabah akan sebesar 13,313.
- b. Nilai β_1 sebesar 0,116, menyatakan bahwa jika teknologi layanan perbankan mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi nilai variabel konstan, maka akan mengakibatkan kenaikan kepuasan nasabah sebesar 0,116.
- c. Nilai β_2 sebesar 0,232, menyatakan bahwa jika kualitas layanan mengalami kenaikan satu satuan dengan asumsi nilai variabel konstan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan nasabah sebesar 0,232.

6. Pembahasan

a. Pengaruh variabel teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa teknologi layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai t_{hitung} 2,049 dengan signifikansi sebesar 0,043. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,049 > 1,985$) dan signifikansi $0,043 < 0,05$. Maka H_{a1} yang berbunyi bahwa ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember diterima.

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat dikatakan bahwa teknologi layanan perbankan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

b. Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai t_{hitung} 7,527 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,527 > 1,985$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_{a2} yang berbunyi bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor cabang Jember diterima.

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor cabang Jember.

c. Variabel teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil uji F dapat dilihat bahwa teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan perhitungan menggunakan SPSS, dimana nilai t_{hitung} 7,527 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,527 > 1,985$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_{a3} yang berbunyi bahwa ada pengaruh secara simultan antara teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember diterima.

Berdasarkan hasil diatas dapat dikatakan bahwa teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

d. Besar pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah

Untuk melihat seberapa besar pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah maka dapat dilihat dengan uji koefisien determinasi (R_{Square}). Dalam penelitian ini diketahui bahwa koefisien determinasi (*coefficient of determination*) yang dinotasikan dengan R_{Square} besarnya 0,453. Ini berarti variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel teknologi layanan perbankan (X_1) dan kualitas layanan (X_2) yang diturunkan dalam model sebesar 45,3% atau dengan kata lain sumbangan efektif (kontribusi) variabel independent terhadap variasi (perubahan) kepuasan nasabah sebesar 45,3%. Jadi sisanya sebesar 54,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti kualitas produk, emosional, harga, biaya. Kualitas produk disini, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Emosional, konsumen merasa puas ketika memujinya karena menggunakan merek yang lebih tinggi. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen. Biaya, konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dari variabel teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan nilai t_{hitung} 2,049 dengan signifikansi sebesar 0,043. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,049 > 1,985$) dan signifikansi $0,043 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 7,527 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,527 > 1,985$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
3. Hasil uji F secara simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember dimana nilai t_{hitung} 7,527 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,527 > 1,985$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, Sehingga dapat disimpulkan bahwa

teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.

4. Besarnya pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan sesuai dengan nilai determinasi adalah sebesar 0,453, dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah mampu dipengaruhi oleh variabel teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan dengan nilai sebesar 45,3%.

B. Saran

Penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen saja, sehingga masih perlu kajian tentang variabel-variabel independen lain di luar model penelitian ini, seperti kualitas produk, emosional, harga dan biaya.



BIODATA



DATA PRIBADI

1. Nama : Novi Munimatun Nafiah
2. Tempat, tanggal lahir : Jember, 25 November 1994
3. Alamat : Jambearum, Kedung Sumur,
RT/RW 002/014, Puger
4. Email : Novinafiah877@yahoo.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2001-2006 : MIMA Wahid Hasyim Jambearum
2. 2006-2009 : MTs. Baitul Arqom Balung
3. 2009-2012 : MAN 2 Jember
4. 2012-2016 : IAIN Jember

PENGALAMAN ORGANISASI

- 2007-2008 : OSIS di MTs. Baitul Arqom
- 2014-2015 : Sekertaris Bidang Skill HMPS Perbankan Syariah

IAIN JEMBER

**PENGARUH TEKNOLOGI LAYANAN PERBANKAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Novi Munimatun Nafiah
NIM: 083 123 057

Dosen Pembimbing

Agung Parmono, SE, M.Si
NIP. 19751216 200912 1 002

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

September, 2016

**PENGARUH TEKNOLOGI LAYANAN PERBANKAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syari'ah



Oleh:

Novi Munimatun Nafrah
NIM: 083 123 057

Dosen Pembimbing

Agung Parmono, SE, M.Si
NIP. 19751216 200912 1 002

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

September, 2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1. Variabel Penelitian	7
2. Indikator Variabel.....	8
F. Definisi Operasional.....	8
G. Asumsi Penelitian	10
H. Hipotesis.....	10
I. Metode Penelitian.....	13
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	13
2. Populasi dan Sampel.....	14

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	15
4. Analisis Data	17
5. Sistematika Pembahasan	30
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	32
A. Penelitian Terdahulu	33
B. Kajian Teori	35
1. Teknologi Informasi Perbankan	35
2. Kualitas Pelayanan	39
3. Kepuasan Nasabah.....	45
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	50
A. Gambaran Obyek Penelitian	59
1. Sejarah BNI syariah.....	50
2. Visi dan Misi BNI syariah.....	52
3. Struktur organisasi BNI Syariah.....	54
4. Letak Geografis	54
5. Produk dan Jasa BNI Syariah	55
B. Penyajian Data	59
1. Karakteristik Responden.....	56
2. Deskriptif Variabel Penelitian	59
C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	63
1. Uji Instrumen	63
a. Validitas.....	64
b. Reliabilitas.....	65
2. Uji Asumsi Klasik	67
a. Uji Normalitas Data.....	67
b. Uji Multikolonieritas	68
c. Uji Heteroskedastisitas	69
3. Uji Hipotesis	71
a. Uji signifikansi t (Parsial).....	71

b. Uji signifikansi F (Simultan)	72
4. Uji Koefisien Determinasi	73
5. Uji Regresi linier Berganda.....	72
D. Pembahasan.....	7
BAB IV PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran-saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
A. Matrik penelitian	
B. Angket penelitian	
C. Angket jawaban responden	
D. Tabulasi angket penelitian	
E. Karakteristik responden	
F. Uji instrumen	
G. Uji asumsi klasik	
H. Uji hipotesis	
I. Uji koefisien determinasi	
J. Regresi linier berganda	
K. Tabel distribusi r	
L. Tabel distribusi t	
M. Tabel distribusi F	
N. Surat izin penelitian	
O. Surat keterangan selesai penelitian	
P. Jurnal penelitian	
Q. Biodata	
R. Surat pernyataan keaslian	
S. Dokumentasi penelitian	

DAFTAR PUSTAKA

- Arikanto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang, Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada.
- Chotib, Moch. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jember: Pena Salsabila.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Bandung: Jabal.
- Dimiyati, Mohamad. 2009. *Analisis SEM Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel Terhadap Loyalitas Kajian Berbasis Riset Pada Debitur Kredit Usaha Kecil*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- _____. 2014. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariate: Teknik Dan Analisis*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press.
- Nurastuti, Wiji. 2011. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prasetyo, Bambang. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- RI. 2013. *Undang-undang RI Nomor 21 tahun 2008*. Bandung: Citra umama.
- Santoso, Singgih. 2014. *SPSS 22 From Essential to Expert Skills*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarti, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Liberty.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku konsumen: Implikasi pada Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Taniredja, Tukiran. 2014. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta
- Tim Penyusun. 2015. *Pedoman Penulisan Karya ilmiah*. Jember: IAIN Jember.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang. Malang: UMM Press.
- Chusnia, Mei Sadatul. 2014. *Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah KC Jember Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Tulungagung: (IAIN) Tulungagung.
- Kukuh, Silvester. 2014. *Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen pada Bank Negara Indonesia Cabang jalan Margonda Raya*. Depok: Universitas Gunadarma.
- Rajab, Badi'u. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank DKI Syariah*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Setyawan, Muammar Arif. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah*. Semarang: Universitas Negeri.

<http://www.bnisyariah.co.id/produk-bni-syariah>

<http://www.bnisyariah.co.id/visimisi-bni-syariah>

DAFTAR TABEL

Tabel	Uraian	Hal.
1.1	Merumuskan Indikator	8
1.2	Tingkat Prefensi Jawaban Kuesioner	18
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	33
3.1	Jenis Kelamin Responden.....	59
3.2	Pekerjaan Responden.....	60
3.3	Usia Responden	61
3.4	Pendidikan Responden	62
3.5	Hasil Uji Validitas	64
3.6	Hasil Uji Reabilitas.....	66
3.7	Hasil Uji Multikolonieritas	69
3.8	Hasil Uji t (Parsial)	71
3.9	Hasil Uji F (Anova)	72
3.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73
3.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74

IAIN JEMBER

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG JEMBER

No	Kegiatan	Tanggal	Paraf
1	Menyerahkan surat dan proposal penelitian	20 Juni 2016	
2	Perkenalan dengan seluruh karyawan BNI Syariah Kantor Cabang Jember, interview mengenai jumlah nasabah dan menyebarkan angket	27 Juni 2016	
3	Menyebarkan angket penelitian	28 Juni 2016	
4	Menyebarkan angket penelitian dan bertanya mengenai produk-produk BNI Syariah	29 Juni 2016	
5	Menyebarkan angket penelitian dan bertanya mengenai struktur organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Jember	30 Juni 2016	
6	Menyebarkan angket penelitian	1 Juli 2016	
7	Menyebarkan angket penelitian	11 Juli 2016	
8	Meminta surat selesai penelitian	12 Juli 2016	



Jember, 14 Juli 2016


Arladie

Back Office Head

LAMPIRAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30 tahun	32	32.3	32.3	32.3
31-40 tahun	41	41.4	41.4	73.7
41-50 tahun	23	23.2	23.2	97.0
>51 tahun	3	3.0	3.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTP/SM P	13	13.1	13.1	13.1
SLTA/SM A	43	43.4	43.4	56.6
Diploma	3	3.0	3.0	59.6
S1	38	38.4	38.4	98.0
Lain-lain	2	2.0	2.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/Mahasiswa	7	7.1	7.1	7.1
Pegawai Negeri	10	10.1	10.1	17.2
Pegawai Swasta	29	29.3	29.3	46.5
Wiraswasta	33	33.3	33.3	79.8
Lain-lain	20	20.2	20.2	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 600.000	18	18.2	18.2	18.2
1.000.000-2.000.000	40	40.4	40.4	58.6
2.100.000-2.500.000	16	16.2	16.2	74.7
2.600.000-3.000.000	21	21.2	21.2	96.0
>3.100.000	4	4.0	4.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	55	55.6	55.6	55.6
Wanita	44	44.4	44.4	100.0
Total	99	100.0	100.0	



Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah	Hipotesis
Pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember	Teknologi layanan perbankan	1. <i>Internet banking</i> 2. <i>SMS banking</i>	1. Menggunakan data primer (Wawancara /observasi, angket) 2. Data sekunder (dokumentas, kepustakaan, internet)	1. Penelitian Kuantitatif dan statistik deskriptif 2. Teknik pengumpulan data: angket, dokumenter, observasi, interview 3. Teknik analisa data: u a. uji instrumen validitas, reliabilitas b. uji asumsi klas normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas c. Uji Hipotesis: uji t, uji F d. uji koefisi determinasi e. Regresi linier berganda. $Y = +b_1x_1 + b_2x_2 + e$	1. Apakah teknologi layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? 2. Apakah kualitas layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? 3. Apakah teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? 4. Seberapa besar pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah?	1. Ha : Ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah Ho: Tidak Ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah 2. Ha: Ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Ho: Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. 3. Ha: Ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah Ho: Tidak ada Ada pengaruh antara teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah
	Kualitas layanan	1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Daya tanggap 4. Jaminan 5. Empati				
	Kepuasan nasabah	1. Membeli lagi 2. Merekomendasikan kepada orang lain				

**PENGARUH TEKNOLOGI LAYANAN PERBANKAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah


Hari: Kamis


Tanggal: 29 September 2016

Tim Penguji

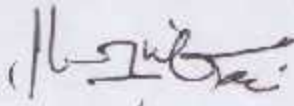
Ketua

Sekretaris


M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I.
NIP. 19760812 200801 1 015


Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP. 19820922 200901 2 005

Anggota:

1. Penguji Utama : Khamdan Rifa'i, SE., M.Si. 

2. Penguji Pendamping : Agung Parmono, SE, M.Si. 

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




M. Abd. Khoir, S.Ag., MM

NIP. 19710727 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

assalamualaikum wr.wb

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Novi Munimatun Nafiah
No. HP : 083 123 057
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : IAIN Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember" adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan telah disebut dalam footnote dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

assalamualaikum wr.wb

Jember, 29 September 2016

Penyusun



Novi Munimatun Nafiah

083 123 057

**PENGARUH TEKNOLOGI LAYANAN PERBANKAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG JEMBER**

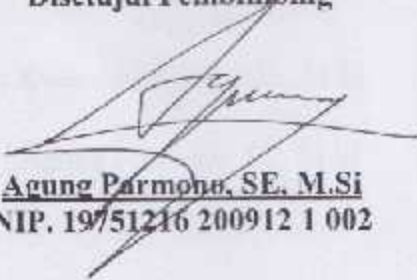
SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Novi Munimatun Nafiah
NIM: 083 123 057

Disetujui Pembimbing


Agung Parmono, SE, M.Si
NIP. 19751216 200912 1 002

RELIABILITAS

Reliability Statistics

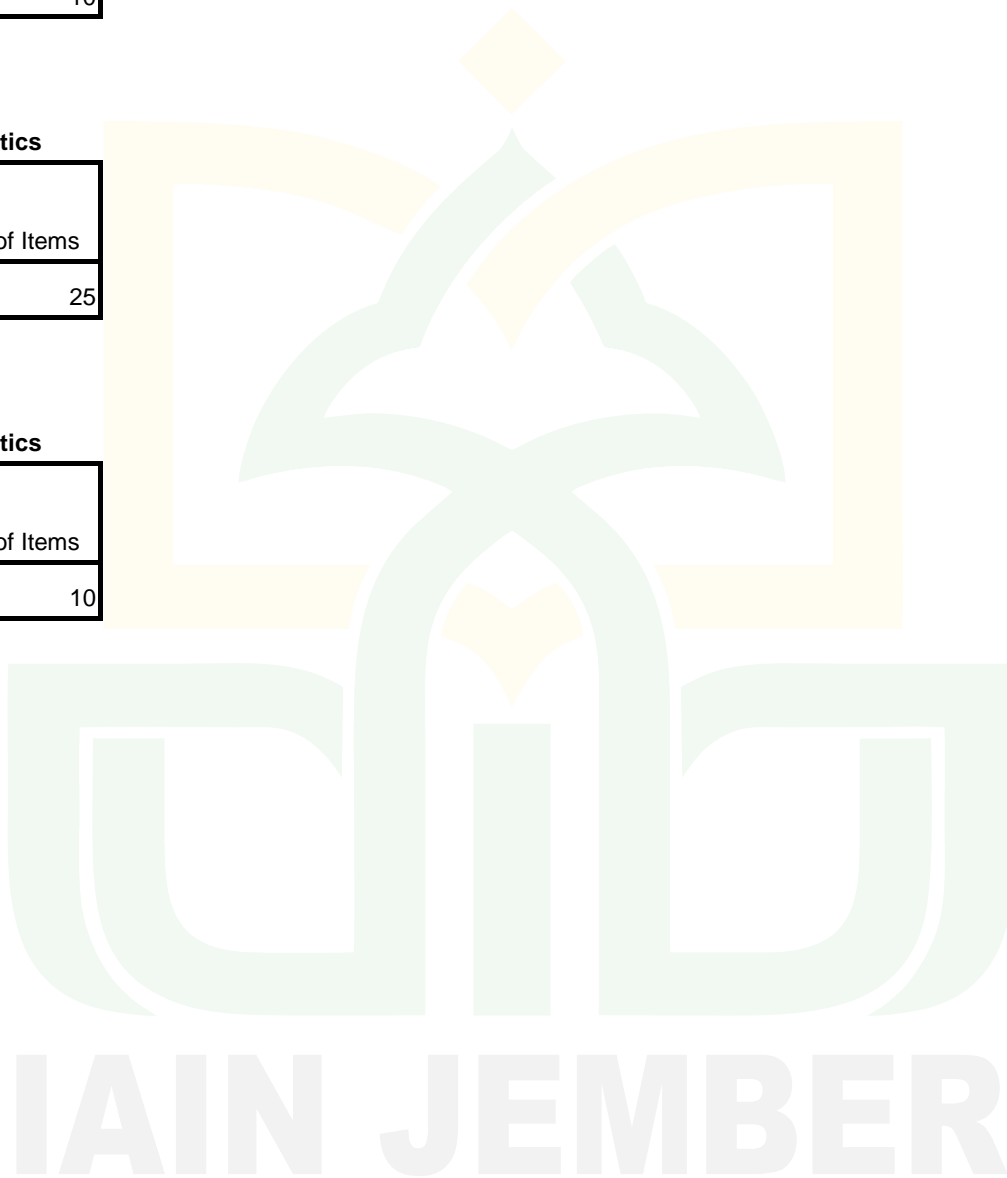
Cronbach's Alpha	N of Items
.704	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	25

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	10





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1, Jember, Telp. : (0331) 427550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.iain-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B.S.11 /In.20/7.a/PP.00.9/.../2016
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian Skripsi

Kepada Yth.
Bpk/Ibu
Pimpinan PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember
Di
TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : NOVI MUNIMATUN NAFIAH
NIM : 083 123 057
Semester : VIII (Delapan)
Prodi : PERBANKAN SYARIAH (PS)
Jurusan : EKONOMI ISLAM
Alamat : Kedung Sumur, Jambearum, RT/RW 002/014, Puger
No TLP : 085704774799
Judul Skripsi : Pengaruh teknologi layanan perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember, 20 Juni 2016

an Dekan,

Dekan Bidang Akademik
Pengembangan Lembaga



Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.Ed.

19730830 199903 1 002

Jember, 12 Juli 2016

Nomor: JBS/01/517

Lamp : -

Kepada Yth.

Dekan Bidang Akademik Dan Pengembangan Lembaga

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Jl. Mataram No.01 Mangli

Jember

Hal : Surat Keterangan Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut diatas, dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah** IAIN Jember atas nama sbb :

No.	Nama	Nomor Induk
1	Novi Munimatun Nafiah	083 123 057

Telah melaksanakan penelitian dengan baik dalam hal **Pengaruh Teknologi Informasi Perbankan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus) di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember** pada tanggal 27 juni – 11 Juli 2016

Demikian kami sampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



PT Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Jember

Artadie
Back Office Head

Cc: - Novi Munimatun Nafiah

Tabulasi Angket Penelitian

NO	NAMA	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJAAN	PENGHASILAN	JENIS KELAMIN	VARIBEL X ₁ (Teknologi layanan perbankan)										jumlah
						L/P	Internet banking					Sms banking					
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	MUSTAQIM	2	4	2	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	2	41
2	AHMAD ZULVAN	2	2	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
3	DANDI	3	2	4	2	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
4	AHMAD FARIS	3	2	4	2	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
5	FARIDA	2	2	4	2	2	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	46
6	MAULUDIN AKLIMAD	5	2	3	2	1	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	40
7	AHMAD SAFINDIN	2	4	3	2	1	5	1	4	4	4	5	4	4	4	4	39
8	WAHYUDI	3	2	4	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
9	SUMI'	2	2	4	2	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	44
10	MARSYA	3	2	4	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
11	LILIK	2	2	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
12	BENI	3	4	4	1	1	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	45
13	FAUZI	2	2	4	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
14	SOFYAN	3	4	2	3	1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47
15	KRISTINA MAYASARI	3	4	3	4	2	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	39
16	ISNANI	3	2	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	46
17	A. LATIF	5	4	3	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
18	HILDA HANIFAH	3	4	3	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	45
19	ZUBAIDAH	3	4	3	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	43
20	SUGIHARTO	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	42
21	SITI ROMLAH	3	2	5	2	2	5	5	5	5	3	4	4	5	3	3	42
22	ENDANG SELAROKAN	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	47

49	ROMLI	4	1	4	3	1	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	44
50	UBET	3	4	4	4	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
51	ASMAWI	4	4	2	3	1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46
52	FARIDA WAHYUNINGSIH	3	4	2	4	2	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44
53	SOBRI	2	2	4	2	1	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	47
54	RINA HERDAWASIH	3	4	3	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	44
55	SITI ASIA	2	4	3	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	46
56	ZAINUL ARIFIN	2	4	3	2	1	4	5	4	5	3	5	5	4	3	2	40
57	NUR RIZATUL LAILIYAH	2	2	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
58	HEPPI	2	1	5	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
59	MISRAI FARALIK	2	4	3	2	1	3	4	3	3	4	5	5	5	3	4	39
60	ZAHROTUL JANNAH	2	2	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	46
61	KHOLILI	3	2	1	1	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
62	TUTUT DHARMA	4	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
63	SITI ASIAH	3	4	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	46
64	ARIEF WICAKSONO PRAJOKO	4	4	2	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	46
65	KHOIROTUL FITRIA	2	4	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
66	DEWI RATIH DJAJANINGSIH	3	4	4	3	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47
67	FIROTUL HIMAH	3	4	3	2	2	4	2	4	5	2	5	2	4	2	2	32
68	YUNIAE. RATNA	3	3	3	2	2	5	2	4	4	2	4	2	4	4	3	34
69	SITI MAGFUROH	4	2	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
70	IHSANUDDIN	4	5	2	5	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	44
71	MAHDHIAH HAYATI	4	2	2	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	44
72	SUSIATI	3	4	4	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	46
73	MOHAMAD SUDI	4	4	2	4	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	46
74	SUSIANTO	4	2	3	3	1	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	45

75	AHMAD WRAWAN	3	4	2	4	1	5	4	4	4	2	4	4	4	3	2	36
76	ABDULLAH	4	2	4	3	1	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	42
77	WARSO	4	2	4	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	43
78	MUSLEHANA	3	1	4	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46
79	SESBAY RIBI	2	2	1	1	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	46
80	ANAM SUARDI	3	2	4	5	1	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	46
81	SHOLEH	3	2	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	47
82	HASQIM	3	2	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	47
83	ABDURROHMAN	4	2	4	3	1	4	4	4	4	2	5	5	5	3	3	39
84	LYLA	2	1	4	2	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	47
85	JUNAIDI	4	1	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
86	M. FAHRI	3	1	4	2	1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	46
87	ANNA SUSANTI	4	4	5	1	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47
88	H. ROSI	4	1	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
89	ABDUL GOFUR	4	2	5	2	1	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
90	SUNNAINI	3	1	5	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
91	YULI	2	1	5	1	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	47
92	ALI WAFI	2	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	48
93	VINA LESTARI	2	4	5	2	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	40
94	AMELIA	3	2	3	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
95	SITI RUKAIYAH	2	4	3	2	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
96	FADILUL ANAM	2	2	1	1	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
97	EDO PRAYUGO	2	2	1	2	1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
98	ROMI	3	4	3	2	1	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43
99	FIRA	2	2	1	1	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46

NO	NAMA	VARIABEL X ₂ (Kualitas Pelayanan)																									JUMLAH
		Bukti fisik					keandalan					daya tanggap					Jaminan					Empati					
		P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P2 6	P2 7	P2 8	P2 9	P3 0	P3 1	P3 2	P3 3	P4 4	P5 5	
1	MUSTAQIM	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	116
2	AHMAD ZULVAN	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	111
3	DANDI	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	110
4	AHMAD FARIS	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	111
5	FARIDA	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	107
6	MAULUDIN AKLIMAD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
7	AHMAD SAFINDIN	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	105
8	WAHYUDI	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	107
9	SUMI'	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	117
10	MARSYA	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113
11	LILIK	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	112
12	BENI	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	113
13	FAUZI	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	113
14	SOFYAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	108
15	KRISTINA MAYASARI	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	92
16	ISNANI	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	112
17	A. LATIF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	101
18	HILDA HANIFAH	5	2	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	112
19	ZUBAIDAH	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	110
20	SUGIHARTO	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	107
21	SITI ROMLAH	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	109

22	ENDANG SELAROKAN	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	97	
23	NUNIK KURNIAWATI	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	109
24	RAHADIAN WIDYA LEDY	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	105
25	ARIK	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	111
26	MU'IS	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	113
27	WIWIK SRI WINARNI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	102
28	SUMIATI	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	114
29	FANDA	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
30	SITI HOLIFAH	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	114
31	WENDI	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
32	ARGHYA NARGNDRA DIANASTYA	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	112
33	DEDY HARI KURNIAWAN	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	108
34	ZAINUL	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	108
35	SITI KOMARIYAH	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	111
36	YUNIA EHKA R	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	104
37	KARINA SYAHNITA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
38	MUSTOFA	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	116
39	HARTONO	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	112	
40	CHOIRUL ANWAR	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	115
41	BAHRUL ULUM	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
42	SUNARSIH	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	107
43	KIROM AL MUJAJIR	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	108

44	HENDRA	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	105
45	MUHAMMAD ANSURI	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	113
46	M. MAHMUD MUJAMMIL	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	103
47	CANDRA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
48	SUTI'	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	107
49	ROMLI	5	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	110
50	UBET	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	117
51	ASMAWI	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	117
52	FARIDA WAHYUNINGSIH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
53	SOBRI	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	113
54	RINA HERDAWASIH	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	116
55	SITI ASIA	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	114	
56	ZAINUL ARIFIN	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	104	
57	NUR RIZATUL LAILIYAH	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
58	HEPPI	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	117	
59	MISRAI FARALIK	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	114
60	ZAHROTUL JANNAH	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	104	
61	KHOLILI	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	118	
62	TUTUT DHARMA	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
63	SITI ASIAH	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	111	
64	ARIEF WICAKSONO PRAJOKO	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	120
65	KHOIROTUL FITRIA	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	118



66	DEWI RATIH DJAJANINGSIH	5	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	114
67	FIROTUL HIMAH	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	114
68	YUNIAE. RATNA	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	95
69	SITI MAGFUROH	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	122
70	IHSANUDDIN	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
71	MAHDHIAH HAYATI	5	2	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	108
72	SUSIATI	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105
73	MOHAMAD SUDI	5	2	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	107
74	SUSIANTO	5	2	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	102
75	AHMAD WRWAN	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
76	ABDULLAH	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	114
77	WARSO	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	110
78	MUSLEHANA	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	117
79	SESBAY RIBI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
80	ANAM SUARDI	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	115
81	SHOLEH	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	117
82	HASQIM	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	117
83	ABDURROHMAN	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	104
84	LYLA	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	110
85	JUNAIDI	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	113
86	M. FAHRI	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	111
87	ANNA SUSANTI	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	99
88	H. ROSI	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	115
89	ABDUL GOFUR	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	117
90	SUNNAINI	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	115
91	YULI	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	119
92	ALI Wafa	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	112
93	VINA LESTARI	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	108



94	AMELIA	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	116
95	SITI RUKAIYAH	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	112
96	FADILUL ANAM	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	115
97	EDO PRAYUGO	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	120
98	ROMI	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	109
99	FIRA	5	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	109

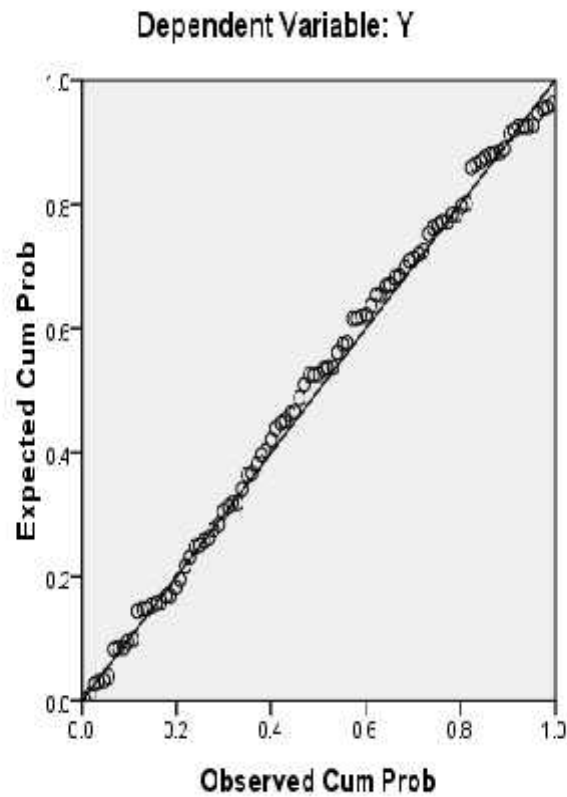
NO	NAMA	VARIABEL Y (Kepuasan Nasabah)										JUMLAH	
		P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45		
1	MUSTAQIM	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	43	
2	AHMAD ZULVAN	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45	
3	DANDI	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44	
4	AHMAD FARIS	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44	
5	FARIDA	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	
6	MAULUDIN AKLIMAD	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	
7	AHMAD SAFINDIN	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	44	
8	WAHYUDI	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45	
9	SUMI'	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	
10	MARSYA	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43	
11	LILIK	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44	
12	BENI	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	45	
13	FAUZI	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43	
14	SOFYAN	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47	
15	KRISTINA MAYASARI	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38	
16	ISNANI	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	42	
17	A. LATIF	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	
18	HILDA HANIFAH	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	40	
19	ZUBAIDAH	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	
20	SUGIHARTO	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42	
21	SITI ROMLAH	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	39	
22	ENDANG SELAROKAN	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38	
23	NUNIK KURNIAWATI	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	42	
24	RAHADIAN WIDYA LEDY	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	
25	ARIK	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	45	
26	MU'IS	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47	
27	WIWIK SRI WINARNI	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	
28	SUMIATI	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43	
29	FANDA	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47	
30	SITI HOLIFAH	3	5	4	5	5	5	4	4	3	3	41	
31	WENDI	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	45	
32	ARGHYA NARGNDRA DIANASTYA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
33	DEDY HARI KURNIAWAN	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	40	
34	ZAINUL	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	43	

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas Data



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



IAIN SURABAYA

Uji Heteroskedastisitas

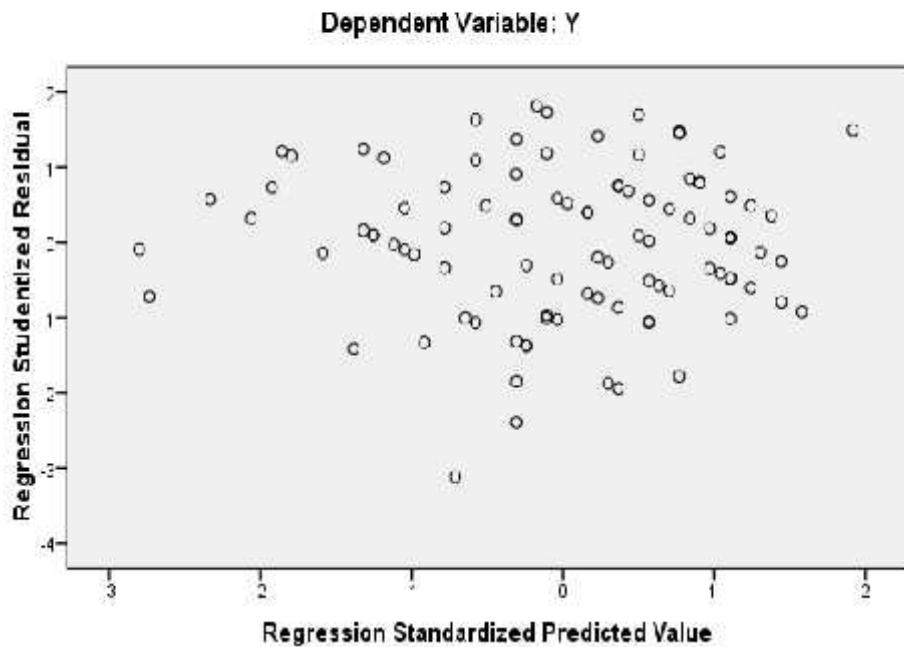
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.313	3.410		3.904	.000		
	X1	.116	.057	.164	2.049	.043	.868	1.152
	X2	.232	.031	.604	7.527	.000	.868	1.152

a. Dependent Variable: Y

Uji Multikolonieritas

Scatterplot



UJI HIPOTESIS

Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.313	3.410		3.904	.000
	X1	.116	.057	.164	2.049	.043
	X2	.232	.031	.604	7.527	.000

a. Dependent Variable: Y

Uji F (Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290.335	2	145.167	41.523	.000 ^a
	Residual	335.625	96	3.496		
	Total	625.960	98			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

IAIN JEMBER

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.453	1.86978

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.313	3.410		3.904	.000
	X1	.116	.057	.164	2.049	.043
	X2	.232	.031	.604	7.527	.000

a. Dependent Variable: Y

IAIN JEMBER

VALIDITAS X1

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	X1
P1	Pearson Correlation	1	.216*	.345**	.319**	.045	.101	.094	.024	.202*	.006	.374**
	Sig. (2-tailed)		.032	.000	.001	.658	.318	.353	.814	.045	.950	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P2	Pearson Correlation	.216*	1	.502**	.389**	.428**	.221*	.388**	.474**	.084	-.012	.694**
	Sig. (2-tailed)	.032		.000	.000	.000	.028	.000	.000	.410	.905	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P3	Pearson Correlation	.345**	.502**	1	.550**	.269**	.235*	.244*	.180	.198*	-.045	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.007	.019	.015	.075	.050	.658	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P4	Pearson Correlation	.319**	.389**	.550**	1	.062	.260**	.242*	-.014	.086	-.226*	.426**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.539	.009	.016	.893	.395	.025	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P5	Pearson Correlation	.045	.428**	.269**	.062	1	.037	.184	.300**	.410**	.407**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.658	.000	.007	.539		.717	.069	.003	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P6	Pearson Correlation	.101	.221*	.235*	.260**	.037	1	.433**	.270**	.027	.019	.420**
	Sig. (2-tailed)	.318	.028	.019	.009	.717		.000	.007	.788	.849	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P7	Pearson Correlation	.094	.388**	.244*	.242*	.184	.433**	1	.251*	.124	.195	.577**
	Sig. (2-tailed)	.353	.000	.015	.016	.069	.000		.012	.221	.053	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P8	Pearson Correlation	.024	.474**	.180	-.014	.300**	.270**	.251*	1	-.045	-.046	.420**
	Sig. (2-tailed)	.814	.000	.075	.893	.003	.007	.012		.659	.653	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P9	Pearson Correlation	.202*	.084	.198*	.086	.410**	.027	.124	-.045	1	.525**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.045	.410	.050	.395	.000	.788	.221	.659		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P10	Pearson Correlation	.006	-.012	-.045	-.226*	.407**	.019	.195	-.046	.525**	1	.459**
	Sig. (2-tailed)	.950	.905	.658	.025	.000	.849	.053	.653	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1	Pearson Correlation	.374**	.694**	.612**	.426**	.675**	.420**	.577**	.420**	.556**	.459**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Correlations

	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	X2
	,286**	,195	-,075	,161	,249*	,170	,065	-,030	,060	-,039	,026	,066	,080	,196	,330**
	,004	,052	,460	,112	,013	,092	,525	,767	,555	,704	,800	,517	,433	,052	,001
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	-,023	,165	,245*	,091	,010	,117	,016	,318**	-,009	,225*	,268**	,255*	-,019	-,122	,332**
	,824	,102	,015	,373	,918	,248	,875	,001	,931	,025	,007	,011	,853	,228	,001
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,022	,195	,295**	,171	,212*	,286**	,261**	,159	,122	,216*	,237*	,256*	,140	,255*	,439**
	,831	,053	,003	,090	,035	,004	,009	,116	,230	,032	,018	,011	,166	,011	,000
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,022	,231*	,256*	,343**	,025	,029	,163	,285**	,003	,337**	,191	,208*	-,023	,206*	,431**
	,825	,022	,011	,001	,809	,778	,107	,004	,977	,001	,058	,038	,819	,040	,000
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,368**	,136	,011	,149	,279**	,207*	,314**	-,057	,184	,011	-,016	,149	,233*	,178	,303**
	,000	,180	,917	,142	,005	,039	,002	,572	,068	,917	,878	,142	,020	,078	,002
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,030	,288**	,186	,246*	,295**	,171	,182	,139	,303**	,386**	,211*	,382**	,142	,257*	,566**
	,772	,004	,065	,014	,003	,090	,071	,171	,002	,000	,036	,000	,161	,010	,000
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,345**	,352**	,047	,317**	,283**	,311**	,296**	,138	,368**	,085	,219*	,253*	,390**	,359**	,479**
	,000	,000	,642	,001	,005	,002	,003	,173	,000	,401	,029	,011	,000	,000	,000
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,265**	,238*	,194	,191	,153	,146	,304**	,143	,292**	,264**	,212*	,292**	,162	,338**	,510**
	,008	,017	,055	,059	,130	,150	,002	,159	,003	,008	,035	,003	,108	,001	,000
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,058	,332**	,302**	,226*	-,067	-,018	,125	,381**	,000	,335**	,267**	,237*	,075	,072	,403**
	,569	,001	,002	,024	,511	,860	,219	,000	,997	,001	,008	,018	,459	,476	,000
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,049	,272**	,375**	,326**	,021	,177	,132	,374**	,086	,191	,074	,224*	,102	,127	,387**
	,631	,007	,000	,001	,836	,080	,191	,000	,399	,059	,470	,026	,317	,209	,000
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
1	,356**	,325**	,247*	,194	,115	,239*	,086	,211*	,197	,398**	,279**	,257*	,100	,300**	,520**
	,000	,001	,014	,054	,258	,017	,396	,036	,050	,000	,005	,010	,324	,003	,000
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

	,320** ,001	1 ,351** ,000	,450** ,000	,274** ,006	,274** ,006	,226* ,024	,284** ,004	,152 ,134	,351** ,000	,388** ,000	,332** ,001	,309** ,002	,190 ,059	,627** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,165 ,103	,351** ,000	1 ,419** ,000	,223* ,027	,343** ,001	,251* ,012	,315** ,001	,208* ,039	,351** ,000	,391** ,000	,469** ,000	,264** ,008	,289** ,004	,584** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,071 ,484	,450** ,000	,419** ,000	1 ,279** ,005	,325** ,001	,258** ,010	,232* ,021	,246* ,014	,258** ,010	,215* ,033	,274** ,006	,217* ,031	,311** ,002	,560** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,213* ,034	,274** ,006	,223* ,027	,279** ,005	1 ,426** ,000	,315** ,002	,208* ,038	,336** ,001	,263** ,009	,268** ,007	,284** ,004	,319** ,001	,293** ,003	,496** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,309** ,002	,274** ,006	,343** ,001	,325** ,001	,426** ,000	1 ,360** ,000	,227* ,024	,240* ,017	,104 ,306	,307** ,002	,327** ,001	,257* ,010	,282** ,005	,530** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,213* ,034	,226* ,024	,251* ,012	,258** ,010	,315** ,002	,360** ,000	1 ,237* ,018	,308** ,002	,175 ,083	,264** ,008	,187 ,064	,248* ,013	,361** ,000	,506** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,142 ,161	,284** ,004	,315** ,001	,232* ,021	,208* ,038	,227* ,024	,237* ,018	1 ,296** ,003	,205* ,042	,308** ,002	,258** ,010	,194 ,054	,207* ,040	,516** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,162 ,109	,152 ,134	,208* ,039	,246* ,014	,336** ,001	,240* ,017	,308** ,002	,296** ,003	1 ,247* ,014	,187 ,064	,298** ,003	,283** ,005	,210* ,037	,458** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,089 ,383	,351** ,000	,351** ,000	,258** ,010	,263** ,009	,104 ,306	,175 ,083	,205* ,042	,247* ,014	1 ,430** ,000	,402** ,000	,105 ,299	,171 ,090	,542** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,309** ,002	,388** ,000	,391** ,000	,215* ,033	,268** ,007	,307** ,002	,264** ,008	,308** ,002	,187 ,064	,430** ,000	1 ,454** ,000	,330** ,001	,373** ,000	,591** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,307** ,002	,332** ,001	,469** ,000	,274** ,006	,284** ,004	,327** ,001	,187 ,064	,258** ,010	,298** ,003	,402** ,000	,454** ,000	1 ,311** ,002	,293** ,003	,645** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
	,297** ,000	,309** ,000	,264** ,000	,217* ,001	,319** ,001	,257* ,001	,248* ,010	,194 ,051	,283** ,000	,105 ,000	,330** ,001	,311** ,000	1 ,434** ,000	,470** ,000	
99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Validitas Y

Correlations

	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	Y
P36											
Pearson Correlation	1	.228*	.089	.148	.100	.097	.094	.203*	.156	.153	.502**
Sig. (2-tailed)		.023	.382	.143	.323	.341	.356	.044	.124	.131	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P37											
Pearson Correlation	.228*	1	.188	.337**	.331**	.263**	.205*	.169	.167	.071	.475**
Sig. (2-tailed)	.023		.062	.001	.001	.009	.042	.094	.098	.483	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P38											
Pearson Correlation	.089	.188	1	.269**	.252*	.184	.983**	.135	.186	.166	.483**
Sig. (2-tailed)	.382	.062		.007	.012	.068	.000	.183	.065	.100	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P39											
Pearson Correlation	.148	.337**	.269**	1	.209*	.025	.285**	-.022	.140	.011	.421**
Sig. (2-tailed)	.143	.001	.007		.038	.809	.004	.831	.167	.915	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P40											
Pearson Correlation	.100	.331**	.252*	.209*	1	.236*	.269**	.234*	.122	.082	.369**
Sig. (2-tailed)	.323	.001	.012	.038		.019	.007	.020	.227	.420	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P41											
Pearson Correlation	.097	.263**	.184	.025	.236*	1	.208*	.192	.219*	.123	.437**
Sig. (2-tailed)	.341	.009	.068	.809	.019		.038	.057	.030	.223	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P42											
Pearson Correlation	.094	.205*	.983**	.285**	.269**	.208*	1	.146	.165	.142	.493**
Sig. (2-tailed)	.356	.042	.000	.004	.007	.038		.149	.104	.162	.000
N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

P43	Pearson Correlation	.203*	.169	.135	-.022	.234*	.192	.146	1	.445**	.326**	.533**
	Sig. (2-tailed)	.044	.094	.183	.831	.020	.057	.149		.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P44	Pearson Correlation	.156	.167	.186	.140	.122	.219*	.165	.445**	1	.480**	.595**
	Sig. (2-tailed)	.124	.098	.065	.167	.227	.030	.104	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
P45	Pearson Correlation	.153	.071	.166	.011	.082	.123	.142	.326**	.480**	1	.478**
	Sig. (2-tailed)	.131	.483	.100	.915	.420	.223	.162	.001	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Y	Pearson Correlation	.502**	.475**	.483**	.421**	.369**	.437**	.493**	.533**	.595**	.478**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).