PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri 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 :

ILVI AIDIYA NURWAIDAH
NIM : 083 143 049

Dosen Pembimbing:

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP: 19680807 200003 1 001

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET 2019

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri 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:

ILVI AIDIYA NURWAIDAH
NIM: 083 143 049

Disetujui Pembimbing

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP: 19680807 200003 1 001

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA 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 : Rabu
Tanggal : 06 Maret 2019

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Ahmadiono, S.Ag., M.E.I.	**Aminatus Zahriyah, SE, M.Si.**
NIP: 19760401 200312 1 005	NIP: 201603139

Anggota :

1. **Dr. Abdul Rokhim, M.E.I.** ( )
2. **Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si.** ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

[illegible] Chotib, S. Ag, MM.
NIP. [illegible]10727 200212 1 003

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا ٱكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَآ إِن نَّسِينَآ أَوْ أَخْطَأْنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَآ إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُۥ عَلَى ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِۦ ۖ وَٱعْفُ عَنَّا وَٱغْفِرْ لَنَا وَٱرْحَمْنَآ ۚ أَنتَ مَوْلَىٰنَا فَٱنصُرْنَا عَلَى ٱلْقَوْمِ ٱلْكَٰفِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya : Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir."(Q.S Al Baqarah 286)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Dalam setiap pemikiran yang tertuang dalam bentuk kata-kata, terselip kisah penuh makna entah itu harum atupun candatawa. Setiap karya adalah jiwa bagi penulisnya. Untuk itu, dengan segenap perasaan tulus dan penuh kasih izinkan saya mempersembahkan secuil karya ini kepada:

Bapak Aswiyanto, terimakasih atas segala cinta, do'a, dan perjuangan dalam memberikan dukungan materil sehingga saya bisa menggapai segala cita.

Ibu Umi Kulsum, terimakasih atas segala kasih sayang dan do'a tulus yang tak pernah henti Ibu panjatkan. Terimakasih telah mengajarkan saya untuk selalu bertahan sesulit apapun menggapai impian. Ucapan terimakasih takakan pernah cukup untuk membalas segala jasa. Dengan adanya karya ini, izinkan anakmu bahagia karena melihat Ibu Bapak tersenyum bangga. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia.

Untuk Adek saya, Ilza Alumia Nurul Fajri, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersamamu, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terimakasih atas doa nya selama ini.

Teruntuk Tunanganku Dhesta Angga Eka Wirayudha, terimakasih atas doa, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikan saya semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga engkau pilihan yang terbaik buat saya dan masa depan saya.

Tanpa dukungan dari keluarga, segala mimpi dan cita-citatakan tak pernah bermakna.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَحْمَنِ الرَحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita, sehingga dapat menjalankan aktifitas ibadah, khususnya dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan lancar.Dan semoga sholawat serta salam senantiasa AllahSWT limpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan yang membawa kita dari zaman jahiliah menuju zaman ilmiah.

Penulisan skripsi ini merupakan proses akhir selama peneliti mengemban ilmu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember yang tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto SE. MM, selaku Rektor IAIN Jember yang telah mengorganisir kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian ini.
3. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, yang selalu memberikan bimbingan selama proses perkuliahan.
4. Ibu Nurul Setianingrum, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember yang selalu memberikan arahan selama proses perkuliahan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Dr. Khamdan Rifa'I, S.E., M.S.i. selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang merelakan sebagian waktunya untuk membimbing peneliti dengan segenap perasaan ikhlas.
6. Bapak Leo Agus Sandi sebagai pimpinan, Bapak Dhany Brian sebagai *back officer* dan SDM Bank Mandiri Syariah Kantor Area Jember yang telah memberi ijin peneliti untuk mengadakan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Serta para nasabah Bank Syariah Mandiri yang berkenan meluangkan waktunya untuk mengisi koesioner yang peneliti bagikan guna untuk mendapatkan data-data untuk menyelesaikan penulis skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada Allah SWT, penulis kembalikan dengan selalu memohon hidayah, taufiq serta ampunan-Nya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 06 Maret 2019

Ilvi Aidiya Nurwaidah
NIM. 083 143 049

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

Ilvi Aidiya Nurwaidah, 2018: *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember*

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh Perkembangan teknologi internet diadopsi oleh insdustri perkembagan untuk meningkatkan pelayanan, peluang juga digunakan oleh bank yang ada di Indonesia, baik bank konvensional maupun bank syariah. Hal ini dikarenakan media internet merupakan suatu inovasi yang cukup memberikan peluang dan menantang dalam perkembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk internet banking saat ini menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank untuk menyampaikan maupun untuk persaingan antar bank.

Rumusan masalah dan penelitian ini yaitu : Apakah kualitas layanan internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?

Tujuan penelitian secara umum ialah untuk menemukan, mengembangkan, maupun koreksi atau menguji kebenaran ilmu pengetahuan yang ada.

Data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan metodanalisis, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana.

Dapat disimpulkan bahwa, terdapat signifikan antara kualitas layanan Internet Banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Berdasarkan niat hitung pada variabel X adalah 1,807 dan t tabel adalah 1,661 maka t hitung > t tabel atau 1,807 > 1,661 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dan hasil dari nilai R = 0,180 dan koefisien Determinasi (R Squere) sebesar 0,032, koefisien determinasi menunjuk kanpengaruh antara variabel X dan Y yang diperoleh 0,032, jika dapat dikatakan bahwa kontribusi dari variabel X yaitu kualitas layanan internet banking terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah adalah 3,2%. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh. Berdasarkan analisis dan interprestasi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan internet banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Internet Banking dan Kepuasan Nasabah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

PNGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

E. Ruang Lingkup Penelitian 7

1. Variabel Penelitian 7

2. Indikator Variabel 8

F. Definisi Operasional 10

G. Asumsi Penelitian 11

H. Hipotesis 12

I. Metode Penelitian 12

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

J. Sistematika Pembahasan 21

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Kepustakaan..... 23

B. Kajian Teori..... 25

1. Kualitas Layanan 25

2. Dimensi Kualitas Jasa Online..... 26

3. Elektorik Banking (E-banking)..... 27

4. Internet Banking 28

5. Mobile Banking (via handphone) 30

6. SMS Banking 30

7. Kepuasan Nasabah..... 30

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian..... 36

B. Penyajian Data dan Pengujian Hipotesis..... 63

C. Pembahasan Hasil Penelitian 83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 85

B. Saran-saran 86

DAFTAR PUSTAKA 87

LAMPIRAN

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

1.1 Indikator Variabel 10

1.2 Skala Likert 15

2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu 23

3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin 63

3.2 Responden Menurut Usia 64

3.3 Responden Menurut Pekerjaan 65

3.4 Responden Menurut Pembiayaan 66

3.5 Responden Menurut Media 66

3.6 Hasil Uji Validitas 68

3.7 Hasil Uji Reabilitas 69

3.8 Hasil Perhitungan Deskriptif Statistik 71

3.9 Persamaan Linier Sederhana 80

3.10 Uji t 81

3.11 Koefisien Diterminasi Adjusted R Squard 82

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR GAMBAR

3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember..... 42

3.2 Uji Normalitas Data 70

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Masyarakat kita terutama yang hidup diperkotaan atau kota-kota besar sudah tidak asing lagi jika mendengarkan kata bank, bahkan sekarang ini sebagian besar masyarakat pendesaan pun sudah terbiasa mendengar dengan kata bank, terlebih lagi hingar bingar perbankan sejak Indonesia dilanda krisis beberapa waktu yang lalu yang diikuti dengan dibubarkannya puluhan bank. Hanya saja perlu diingat bahwa pengenalan Bank dari sebagian masyarakat ini baru sebatas dalam artian sempit.Masyarakat mengenal Bank masih sebatas yang ada kaitannya dengan tabungan dan kredit, selebihnya banyak tidak tahu, padahal begitu banyak layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat saat ini.[1]

Dalam menjalankan kegiatannya bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan dana ke masyarakat dan juga memberikan pelayanan jasa. Bank dituntut untuk menungkatkan kualitas bank tersebut.[2]

Fungsi bank selain harus mampu memberikan pelayanan yang baik tetapi juga harus tetap berhubungan baik dengan tujuan agar bank dapat mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberiakan.Kepuasan nasabah ini merupakan bagian terpenting dari bank.Oleh

[1]Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014.* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014). ix
[2]ibid. 38

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

karena itu harus diberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga akses dalam bertransaksi menjadi mudah dan lebih efisien.

Perkembangan teknologi internet diadopsi oleh insdustri perkembagan untuk meningkatkan pelayanan, peluang juga digunakan oleh bank yang ada di Indonesia, baik bank konvensional maupun bank syariah. Hal ini dikarenakan media internet merupakan suatu inovasi yang cukup memberikan peluang dan menantang dalam perkembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *Internet banking* saatini menjadi perhatian uatama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank untuk menyampaikan maupun untuk persaingan antar bank.[3]

Layanan *Internet banking* di berikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada para nasabah. Pelayanan perbankan melalui internet tersebut berupa situs dari bank yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang di bank tersebut. *Internet banking* tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank. *Internet banking* telah memberikan keuntugan bagi bank untuk bertahan dalam persaingan yaitu dengan meningkatkan kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah.[4]

Pelayanan yang dimaksud tidak cukup hanya dengan pelayanan fisik yang dilakukan oleh pegawai bank saat bertatap muka secara langsung dengan nasabah di bank, tetapi juga pelayanan secara tidak langsung. Hal ini juga

[3] Eny Prihiyani. *Memaksimalkan internet banking.*(Jakarta: PT Kompas Cyber Media, 2012), 1 Diunduh 14 Maret 2018

[4] Esthi Dwiyanti. *"Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen terhadap Layanan Inernet Banking Mandiri"*, tesis (Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2008), 13 diunduh 10 Maret 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terjadi peningkatan gaya hidup sebagian besar nasabah telah berubah dengan adanya pengaruh perkembangan teknologi. Seperti dapat dilihat dalam gaya baru nasabah dalam bertransaksi melalui layanan *Internet banking*.

Salah satu bank yang menawarkan jasa *Internet banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember produk yang dimiliki yaitu tabangan, giro, deposito, dan pembiayaan tetapi juga memiliki sarana internet untuk dapat berkomunikasi dengan pihak bank.

Bank Syariah Mandiri merupakan bank dengan terobosan-terobosan baru seperti produk atau jasa yang dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing, atau paling tidak mempertahankan eksistensi. Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu institusi perbankan sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus pula dengan menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka Bank Syariah Mandiri dapat bersaing unggul dalam produk E-banking (*Internet banking)* di masa yang akan datang.

Dalam pengelolahan bank, kepuasan merupakan suatu yang harus diperoleh bagi setiap nasabah yang bertransaksi dengan Bank Syariah Mandiri untuk mencapai hal tersebut salah satu faktor yang dipengaruhi oleh Bank Syariah Mandiri adalah menyediakan pelayanan yang berkualitas tinggi. Hal tersebut akan dicapai apabila Bank Syariah Mandiri memiliki dan menerapakan suatu standart kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menjamin wujud kepuasan nasabah secara berkeseimbangan.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam menjalin hubungan serta memikat hati para nasabah Bank Syariah Mandiri memberikan segenap pelayanan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Bank Syariah hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah dalam pelaksanakan operasional, Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin krisis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat Bank Syariah Mandiri harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaikmingkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Internet banking merupakan suatu bentuk yang bermanfaat untuk media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kehadiran *Internet banking* ternayata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dngan nasabah. Dengan adanya fasilitas layanan *Internet banking* nasabah mendapatkan keuntungan berupa fleksibel untuk melakukan kegiatan setiap saat untuk membuat layanan *inrenter banking.*[5]

Internet banking di definiskan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik saluran komunikasi interaktif. *Internet banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan

[5] Agus Riswandi, *Aspek Hokum Internet Banking*, 2005, (Jakarta: PT RajagrafindoPersada), 21

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pribadi atau publik. Dari waktu ke waktu makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *Internet banking* yang diatur melalui peraturan Bank Indonesa No. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

Adanya *Internet banking* ini dapat menghasilkan perkembnagn teknologi informasi yang bermanfaat oleh bank untuk menjawab kegiatan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat dalam 24 jam dan dapat di akses dari mana saja baik dari HP. Komputer, Laptop/ Note Book, PDA, dll.

Penelitian ini menganalisis tentang *Internet banking* dari Bank Syari'ah Mandiri Kantor Area Jember. Hal ini mendorong penulis untuk mengetahui lebih lanjut tentang kepuasan dalam bertransaksi menggunakan *Internet banking*. Dengan ini dapat mengetahui fitur layanan *Internet banking* yang bisa diharapkan konsumen menggunakan fasilitas yang telah disediakan bank diharapkan mampu memberikan nilai tambah yang maksimal bagi konsumen, pada akhirnya memberikan *competitive advantage* (keuntungan bersaing) bagi perusahaan serta memberikan kemudahan bagi nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BANK SYARIAH KANTOR AREA JEMBER"**

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penelitian ingin melakukan penelitian lebih lanjut yang mana rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan.[6] Adapun manfaat ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan tentang masalah yang diteliti, khususnya mengenai tentang pengaruh kualitas

[6] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014),283

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

layanan *Internet banking* terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penelitian

Sebagai suatu pembelajar untuk menganalisis suatu strategi pemasaran untuk menambahkan wawasan dalam menjalankan ide dalam suatu penelitian ilmuan.

b. Bagi Almamater IAIN Jember

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai upaya inovasi ilmiah, dapat menambah koleksi hasanah ilmu pengetahuan yang fungsional bagi dinamika keilmuan civitas akademika dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai dunia perbankan.

c. Bagi Bank Syariah Mandiri

Sebagai bahan acuan bagi pihak Bank Syariah Mandiri dalam mengetahui apa yang menjadi daya tarik seseorang untuk mempercayakan perbankan mengelola keuangan nasabah dan memuaskan hati.

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

1. Variabel penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi variabel yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan di tarik kesimpulannya. Variabel pebelitian

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terdiri dari dua macam, yaitu : variabel terikat (dependen) atau variabel (independen).[7]

Sesuai dengan tujuan peneliti ini, variabel yang diuni meliputi variabel dependen (Y) Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi dan Variabel Independen (X) Kualitas layanan

Variabel dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel Bebas (Independen Variabel)

Variabel yang tidak tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas layanan (X)

b. Variabel terikat (Dependen Variabel)

Variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y)

2. Indikator Variabel

Setelah variabel penelitian, kemudian dilanjutkan denga mengguakan indikator-indikator penelitian yang merupakan rujukan emiris dari variabel yang diteliti:

a. Kualitas layanan terdapat beberapa dimensi yaitu:

1) Efisiensi.
   a) Kemampuan Pelanggang untuk mengakses website
   b) Mencari produk yang dinginkan
   c) Mempermudahkan mengakses situs

2) *Fulfillment.*
   a) Akurasi janji layanan

[7]Bambang Prasetyo, Metode Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Grafindo Persa, 2005), 68

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) *Reliability*

a) Kecepatan dan kemudahan

b) Menyediakan layanan fitur

4) Privasi

a) Keamanan informasi transaksi

b) Keamanan informasi data pribadi

5) Daya Tanggap

a) memberikan informasi yang tepat

b) menangani pengembalian produk

c) menyediakan garansi online

6) Kompensasi

a) Pengambilaan uang

b) Biaya pengiriman

7) Kontak

a) Kebutuhan pelanggan

b) Berbicara dengan staf layanan

b. Kepuasan Nasabah

1) Mengatasi dengan saat situasi yang sulit.

2) Lebih baik dari alternatif lain (mudah digunakan, mengindari layanan personel, menghemat waktu, kapanpun, dimanapun, mengehemat uang).

3) Melakukan tugasnya

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 1.1
Indikator Variabel

No	Variabel	Indikator	Sumber Teori
1	Kualitas Layanan	*1. Efficiency* *2. Fulfillment* *3. Reliability* *4. Privacy* *5.* Daya Tanggap *6.* Kompensasi *7.* Kontak	Fajar Laksana, 2008 : 85-88
2	Kepuasan Nasabah	1. Mengatasi masalah saat situasi yang sulit 2. Lebih baik dari alternatif lain 3. Melakukan tugasnya	Philip Kotler, 2008 : 14

Sumber : Data diolah 2018

F. DEFINISI OPERASIONAL

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan *Internet banking* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertansaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Judul ini memiliki beberapa istilah kata yang harus dirumuskan, didefinisikan dan dijelaskan agar tidak mengalami kekaburan makna sesuai dengan pandangan penelitian sendiri, istilah-istilah tersebut adalah:

1. Kualitas

Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.[8]

[8]Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 134

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Layanan

Layanan adalah segala upaya terbaik dan sempurna dari seseorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas.

3. Internet banking

Internet banking adalah suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara online, baik dari produk yang bersifat konvensional maupun yang baru.[9]

4. Kepuasan Nasabah

Perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan.[10]

G. ASUMSI PENELITIAN

Asumsi disebut juga anggapan dasar yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang keberadaannya diterima oleh peneliti. Asumsi dasar ini dikemukakan sebagai berikut:

1. Dengan penelitian ini akan bermanfaat seperti yang saya paparkan sebelumnya.
2. Selain itu, untukmemberikan suatu wacana yang transformative dengan kerangka yang lebih jelas.

[9]Agus Budi Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 21

[10]Philip Kotler, *ManajemenPemasaranEdisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 14

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Akan tetapi dalam hal ini bukan berarti menyalahkan tanpa memberikan alasan yang minimal bisa diterima dengan realisasi. Dengan penelitian ini diharapan adanya respon serta kririk yang bersifat kontruktif untuk membekali penelitian dalam menyempurnakan penelitian ini.

H. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan proposisi yang akan di uji keberlaluannya atau merupakan suatu jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Hipotesis diajukan dalam bentuk pertanyaan terhadap hasil penelitian.

Berasarkan latar belakang masalah, penellitian terdahulu dan kajian teoritik tentang pengaruh kualitas layanan *Internet banking* terhadapa keppuasana nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Mandiri Kantor Area jember.

Ha: Terdapat pengaruh signifiikan variabel kualitas layanana *Internet banking* terhadap kepuasana nasabah

I. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan dalam penelitian untuk memecahkan masalah ada untuk mencapai yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:[11]

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah

[11]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D,* (Bandung: Alfabeta,2011), 22

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

jenis lapangan atau field research yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang akan diteliti. Yang akan diteliti adalah nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang ilmiah untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data.[12]

2. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif deskriptif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai. Populasi diartikan sebagai jumlah kumpulan unit yang akan diteliti karakteristik atau cirinya. Namun jika populasinya luas maka, penelitian harus mengambil sampel dari populasi yang telah didefinisikan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi Infinite adalah Populasi yang tidak diketahui jumlahnya atau tidak terbatas.

Sedangkan Pengambilan Sampel adalah proses pemilihan sejumlah elemen secukupnya dari populasi. Ferdinan A.T menyebutkan bahwa ukuran pedoman sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. bila terdapat 15 indikator, besarnya sampel adalah 100-200. untuk penelitian ini maka jumlah sampel yang diambil adalah:

[12]Ibid, 72

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Jumlah sampel = jumlah indikator x 4 sampai dengan 10. Jumlah indikator dalam peneltian ini adalah 10 x 10 = 100 responden.[13]

Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan tehnik *Purposive Sampling* dimana peneliti mementukan pengambilan sampel dengan menetapkan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian.[14] Yaitu nasabah yang melakukan transaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

3. Teknik dan Instrumen Data

a. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dapat di uji kebenarannya dan sesuai dengan masalah yang diteliti secara lengkap maka dugunakan teknik sebagai berikut:

1) Angket (Koesioner)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan yang tertulis kepada responden untuk dijawab.[15] Yang mana hal ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas layanan *Internet banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

[13] Dovi Iwan Mustofa,2018. Tesis. *Pengaruh Figur Kyai, Kualitas Layanan dan Tarif pada Loyalitas Pengguna Jasa Serta Dampaknya Terhadap Citra Perusahaan Pada KBIH Assuniyah:* IAIN Jember

[14] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Rdand,* (Bandung:Alfabeta,2011), 226

[15] Ibid, 138 - 142

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Observasi

Observasi adalam melakukan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.Denagn metode ini peneliti dapat melihat secara langsung yang terjadi dilapangan secara sermat dan sistematika terhadap objek yang diamati.

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

b. Instrument Pengumpulan Data

Pada prinsipnya meneliti adalah melakuakn pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanyan dinamakan instrument penelitian. Jadi instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik fenomena ini disebut variabel penelitian.

Tabel 1.2
Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono. Metode Penelitian Bisnis

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat kevalidan atau kesalahan suatu instrument, suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung (untuk setiap butir dilihat pada kolom *corrected item-total*) dengan *r* table dengan *degree of freedom (fd)* = n-k, dalam hal ini *n* adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika *r* hitung > *r* table, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

$$Rxy = \frac{n(\sum xy) - \left(\sum x \sum y\right)}{\sqrt{\left[n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2\right]\left[n\sum y^2 - \left(\sum y\right)^2\right]}}$$

Dimana :

R*xy* = Koefisien korelasi (r-hitung)

Σx = Skor variabel independen

Σy = Skor variabel dependen

Σxy = Hasil kali skor butir dengan skor total

N = Jumlah dependen

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Uji Relibilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu

Triton menyatakan, jika skala ini dikelompokkan ke dalam lina kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha diinterprestasikan sebagai berikut:

1) Nilai alpha Cronbach 00,0 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0, 40, berarti agak reliabel
3) Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliabel
4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliabel
5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai alpha >0,6 dimana pada pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan computer program SPSS versi 16. Rumus yang digunakna untuk menghitung koefisien alpha adalah sebagai berikut:

$$a = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana:

a = Koefisien reliabilitas

r = Mean korelasi item

k = Jumlah variabel

1 = Bilangan konstan

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1) Normalitas

Pengujian terhadap asumsi klasik normalitas bertujuan untuk mengetahi apakah residual data dari model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah yang residual datanya berditribusi normal. Jika residual data yang terdistribusi normal maka kesimpulan statistik menjasi tidak valid atau biasa. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual data berdustibusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat gardik normal probability plot. Apakah pada grafik normal probability plot tampa bahwa titik-titik menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagona; maka hal ini dapat disimpulkan bahwa residual data memiliki distribusi normal, atau data memenuhi sumsi klasik normalitas.

2) Statistik Deskriptif

Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagianmana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Tetapi bila penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menggunakan statistik deskriptif maupun inferensial. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil

b. Analisis Sederhana

Teknik analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dengan menggunakan skala Nominal. Teknik regresi sederhana untuk meramalkan atau memprediksi variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) di ketahui: [16]

Persamaan regresi dirumuskan

Y = α+b*x*+E

Dimana :

Y = Subjek variabel yang terikat diproyeksikan

x = variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk di prediksiakan

α = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai arah sebagai penentuan ramalan

E = komponen kesalahan random (*random error)*

$b = \frac{n.\sum XY - \sum X.\sum Y}{n.\sum X^2 - (\sum X)^2}$ $a = \frac{\sum Y - b.\sum X}{n}$

[16] Singgih Santoso, *SPSS 16 From Essential to Ekpert Skills* (Jakarta: PTElek Media Komputindo, 2014), 312

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk mengetahui serta mengarahkan besarnya koefesiensi variabel bebas ada terikat, maka teknik bantuan menggunakan SPSS versi 16 for windows.

1) Analisis Uji T (Parsial)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui secar individual pengaruh satu variabel satu variabel independen terhadap variabel dependen. Cara untuk menguji signifikan uji t adalah dengan membandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}. Jikan $t_{hitg} > t_{tabel.}$ maka dapat disimpulkan bahwa secara kesimpulan bahwa secara persial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.[17]

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Bahwa R_2 disebut sebagai koefisien determinasi yakni dalam regresi menggambarkan besarnya kemampuan suatu variabel x menjelaskan variabel y sebagai variabel terikat.[18] 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 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat

[17]Hengky dan selva, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 16,* (Bandung Alfabeta, 20131), 56-81
[18] Widayat, Metode Penelitian Pemasaran (Malang: UMM Press, 2004), 174

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terbatas. Untuk menunjukkan nilai koefisien determinasi pada output SPSS dianyatakan dengan nilai *Adjusted r Square* pada tabel *model Summary.*[19]

J. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penukisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan sebagai berikut.[20]

Bab I. Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari variabel, definisi operasi, asumsi penelitian, hipotesis, metode penlitian yang terdiri pendekatan dan jenis penelitian, populais dan sampel, teknik dan instrument pengumpulan data, analisis data dan sistematika pembahasan.

Bab II. Berisi tentang pembahasan menegnai kepustakaan yang meliputi hasil penelitian serta kajian teori.

Bab III. Berisi penyajian data dan analisis terhadap data-data yang berkenaan dengan Pengaruh Kualitas Layanan Internet banking dalam Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Bab ini meliputi gambaran objek penelitian, enyajian data, analisis, dan pengujian hipotesis serta pembahasan temuan selama melakukan penelitian.

---

[19] Ibid, 192
[20] *Pedoman Penuiisan Karya Ilmiah*, (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 42

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bab IV. Berisi bab penutup atau kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Kepustakaan

Berikut ini adalah beberapa penelitan terdahulu bahwa tidak terdapat penelitian jika tidak terdapat kajian terdahulu sebagai bahan acuan dalam menyusun penelitian:

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Persamaa	Perbedaan
1	Badi'u Rajab, 2008, Program Studi Muamalat Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank DKI Syariah	a. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif b. Hanya meneliti tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah c. Dengan rumus regresi sederhana	Meneliti tentang layanan terhadap kepuasan nasabah
2	Mei Sadatul Chusnia, 2014, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Tulungagung, Pengaruh Layanan *Elektronic Banking* (*E-Banking)* terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah KCP	Metode penelitian menggunakan kuantitatif.	a. Hanya membahas tentang layanan *Elektronic Banking* terhadap kepuasan nasabah b. Menggunakan analisis regresi berganda

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	Tulungagung.		
3	Silvester Kukuh, Jurusan Ekonomi, Fakultas Manajemen Universitas Gunadarma, Pengaruh variable Pelayanan Prima terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)	a. Menggunakan metode kuantitatif. b. Variable Y sama membahas tentang kepuasan nasabah	Variable X menggunakan pelayanan prima.
4	Muammar Arif setiyawan, 2015, Jurusan Manjemen Fakultas Ekonomi Unuversitas Negeri Semarang, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk *Internet banking* terhadap Kepusan Nasabah pada Bank BRI pandanaran Semarang	a. Menggunakan metode penelitian kuantitatif b. Varabel Y sama-sama mebahas tentang kepuasan nasabah	Variable X : kulaitas layanan dan kualitas produk *Internet banking*, salah satu variablenya hanya membahas tentang *Internet banking* sedangkan penelitian selanjutnya memahi tentang teknologi layanan perbankan
5	Risma Eka Novientika, 2012, Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syari'ah STAIN Jember, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas nasabah di Bank Mega Syari'ah kantor cabang Ambulu	a. Metode penelitian menggunakan kuantitatif b. Meneliti tentang meningkatkan kualitas layanan	Meneliti tentang loyalitas nasabah
6	Didik Kurniawan, 2013, STAIN Jember, Pengaruh Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Study kasus BDP DIY Syariah).	a. Metode penelitian menggunakan kuantitatif. b. Menliti tentang kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah	Meneliti tentang Meningkatkan loyalitas nasabah
7	Nurma Ayu Dwi Lestari, 20114, STAIN Jember, Pengaruh Kualitas	Metode kauntitatif serta meningkatkan kualitas layanan	Variabel Y menggunakan keputusan menjadi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	Pelayanan dan Produk terhadap Keputusan menjadi Nasabah di BMT STAIN Jember		nasabah.
8	Zulia Nawafila, 2015, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna *Internet banking* di Bnak Syariah Mandiri D.I. Yogyakarta	a. Variabel Y meneliti tentang kepuasan nasabah b. Dalam pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sample*	Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif.
9	Mei Sadatul Chusnia, 2014, Pengaruh layanan *elektronic banking (e-banking)* terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Tulungagung.	a. Variabel Y meneliti tentang kepuasan nasabah b. Metode analisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji normalitas data	a. Meneliti dengan data primer dan skunder b. Menggunakan analisis linier berganda
10	Diana Nur Laili, 2016, Pengaruh Standar Layanan Dan *Internet banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember .	Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif	Dalam peneliti ini sama-sama meneliti tentang *Internet banking* dan kepuasan nasabah

Sumber : Berbagai Sumber

B. Kajian Teori

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan atau juga disebut jasa pelayanan merupakan unsur yang sangat baik dari produsen maupun nasabah. Dari sisi produsen, kualitas layanan akan meningkatkan daya saing produktif bagi perusahaan. Sedangkan dari nasabah, kualitas yang diberikan produsen akan menciptakan kepuasan karena mampu memenihi kebutuhan dan keinginan nasabah. Tetapi untuk mencapai hal tersebut, tentunya harus diketahui dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dipahami secara mendalam tentang apa yang dimaksud denga suatu layanan yang dikatkan 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 ditawar oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[1]

2. Dimensi Kualitas Jasa Online

Untuk mengevaluasi dan memperbaiki kulaitas layanan *online* Zeithaml telah mengidentifikasi tujuh dimensi kualitas layanan online yaitu: [2]

a. Efesiensi, kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan produk yang digunakan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut.

b. *Reliability*, Dalam penggunaan layanan *Internet banking* hal yang dicari nasabah ppenggunaan layanan adalah kecepatan dan kemudahan dalam memproses transaksi yang digunakan nasabah. Dan kkemudahan secara *online* yang dapat menyediakan layanan dengan fitur pembayaran dan pembelian yang lengkap, cepat dan mudah.

[1] Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008) 85-88
[2] Fifip Chopipah "*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking KlikBCA terhadap Kepuasan Nasabah"*, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2013), 24 Diunduh 20 April 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. *Fulfillment*, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

d. Privasi, berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain maupun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.

e. Daya tanggap (*responsiveness*), merupakan pergecer online untuk memberikan informais yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme, untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi online.

f. Kompensasi, meliputi pengembilan uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk.

g. Kontak (*contact)*, mencermikan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon (bukan berkomunikasi dengan mesin).

3. Elektronik Banking (E-Banking)

Merupakan layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutunya disebut elektronik banking adalah layanna yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Bank menyediakan layanan elektronik banking atau dikenal luas sebagai e-Banking untuk memenuhi kebuthan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia dikantor cabang atau di ATM. Dengan menggunakan e-Banking, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

untuk antri di kantor-kantir bank utau ATM. Karena, saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun, dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, handphone, dan telepon, sebagai contoh, transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening.

Fasilitas e-Banking meliputi *internet bangking*, *mobile banking* dan *sms banking*. Untuk dapat menggunakan fasilitas tersebut, nasabah harus memiliki rekening tabungan giro.[3]

4. *Internet banking*

Internet banking yang juga dikenal dengan istilah *e-banking* ini menurut situs Wikipedia adalah melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan *website* milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa *Internet banking.*Aplikasi teknologi informasi dalam *Internet banking* akan meningkatkan pendapatan melalui system penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanyan aplikais teknologi informasi dalam *Internet banking*, maka *Internet banking* tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industry perbankan. Secara umum, dalam penyediakan layanan *Internet banking*, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasa via portal di

[3] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,, 2014), 113-114

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya.[4]

Internet banking merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukam komunikasi dan melkaukan transaksi perbankan melalui internet.

Jenis kegiatan *Internet banking* dibedakan menjasi tiga yaitu:

a. *Informational Internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet da tidak melakukan eksekusi transaksi.
b. *Communicative Internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *internet baking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi
c. *Transactional Internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan *Internet banking* dan melakukan eksekusi dan transaksi.

Internet banking adalah salah satu produk layanan jasa dari *e-banking* dengan menggunakan fasilitas imternet. Penerapan layanan *Internet banking* ini memberikan kemudahan dan berbagai keuntungan untuk nasabah, diantaranya adalah kemudahan mengakses *Internet banking* dimana saja dan kapan saja dengan servus, cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat

[4]*Internet Banking*, https://id.m.wikipedia.org/wiki/E-bankingdiunduh 20 April 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

diakses dari mana saja baik itu dari *hand phone*, computer, laptop/note book, dan sebagainya.

5. *Mobile Banking (via handphone)*

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsug melalui jaringan telepon seluler/handphone GSM (*global Fpr Mobile Communication*) atau CDMA denan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator seluler.

Untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan meregestrasi no. HP yang akan digunakan di samping *password* untuk keamanan bertransaksi.

6. SMS *banking* (via SMS)

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media SMS (*short massage service)*

7. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandigkan dengan harapan.[5] Begitupun juga dengan Mowen, yang didefinisikan bahwa kepuuasan konsumen merupakan sikap keluhan dari konsumen setelah meperoleh dan menggunakan suatu produk atau jasa.

Dalam konteks kualitas produk dan kepuasan, terdapat consensus bahwa harapan nasabah memiliki peranan yang besar sebagai standar

[5] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 143-144

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perbandingan dalam evaluasi kualias maupun kepuasan. Harapan nasabah merupakan keyakinan nasabah sebelum mereka mencoba untuk berhubungan atau menggunakan produk sebuah bank, yang dijadikan acuan dalam menilai kualitas produk tersebut. Dua hal yang diperoleh nasabah dalah rasa senang dan puas, serta pemecahan atas masalah yang dihadapinya, dengan demikian keberhasilan atau kepuasan nasabah tergantung kepada seberapa banyak nasabah tersebut diberikan kedua hal tersebut.

Pemahaman mengenai ketidakpuasan dapat lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan pelanggan. Dalam hal ketidakpuasan, riset banyak diharapkan pada aspek disonansi (ketidaksesuaian) dan perilaku complain. Demonsasi berkaitan dengan keragu-raguan atas pilihan dan keputusan pemeblian yang dilakukan ada 6 konsep umum yang dipakai untuk mengukur kepuasan terhadap pelanggan, yaitu:

a. Kepuasan nasabah keseluruhan

   Caranya dengan menayakan kepada pelanggan mengenai tigkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingakn dengan tingkat kepuasan pelanggan secra keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari pesaing.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

   Prosesnya melauli empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan.Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

seperti kecepatan layanan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada kekompakan penting menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

c. Konfirmasi harapan

Pada cara ini kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuain/ketidakpuasan antara harapan dengan kinerja actual dari jasa yang dijual perusahaan.

d. Minat pembelian ulang

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka mengadakan pemeblian ulang atas jasa yang sama mereka konsumsi.

e. Kesediaan untuk merekomendasi

Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.Sepert jasa pendidikan tinggi.[6]

f. Ketidakpuasan pelanggan

Cara memperhatikan kepuasan pelanggan adalah dengan mencatat keluhan, tetapi studi ketidakpuasan pelanggan memperlihatkan bahwa walau pelanggan yang tidak puas dengan pembelian mereka berkisar 25%, hanya sekitar 5% yang mengajukan keluhan. 95% lainnya merasa bahwa menyampaikan keluhan tidak sebanding dengan usahanya, atau mereka tidak tahu bagaimana atau

[6] Ikatan Banking Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 81-82

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kepada siapa mereka harus menyampaikan keluhan itu, dan mereka berhenti membeli.[7]

Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasanan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelangga, pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia umtuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama. Membicarkan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepda orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga, menawarkan ide prodk atau jasa kepada perusahaan dan biaya pelayanan lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin.

Pengukuran variabel ini menggunakan indiaktor kepuasan teknologi layanan yan dilakukan sendiri yaitu:

1) Mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit. konsumen akan merasa puas jika teknologi dapat mengatasi masalah/keperluan yang mendesak.
2) Lebih baik dari alternative lain : konsumen akan merasa puas jika tenologi yang dilakukan lebih baik dari alternative lai dari segi mudah dgunakan, mengindari layanan personel, menghemat waktu, kapanpun, dimanapun, menghemat uang.

[7]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1,* (Jakarta: Erlangga, 2008), 143

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Melakukan tugas : karena banyak kegagalan teknologi, maka konsumen akan merasa puas jika teknologi yang digunakan dapat berjalan sesuai fungsinya.

Ada empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasanan pelanggan yaitu:[8]

1) Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan seluas-lasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, komentar, saluran khusus bebas pulsa dll.

2) *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan jasa perusahaan dan pesaing.

3) *Last Customer Analysis*

Perusahaan semestinya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi supaya mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

[8] Ibid. 336

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) Survey kepuasan pelanggan

Umumnya sebagaian besar peneltian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survey baik via pos, telepon, e-mail maupun wawancara langsung.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Yang menjadikan objek penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Area jember. Untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang objek penelitian ini dapat dikemukakan secara sistematik sebagai berikut.

1. Sejarah berdirinya Bank Mandiri Kantor Area Jember

Bank Syariah mandiri berdiri tahun 1999, yang awal penderiannya dilator belakangi adanya krisis moneter tahun 1997-1998 di Indonesia terdahap perbakan nasional saar ini amatlah besar sehingga berpengaruh secara langsung kepada industri perbankan nasional dan bisa dikatakan bank-bank konvemsional di Indonesia mengalami krisis yang luar biasa. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indoensia mengambil tindakan untuk merestrukturasikan dan mereka pitulasi sebagai bank-bank di Indonesia. Pada saat itu, krisis sudah mulai masuk di suma aspek. Mulai dari dunia politik nasional, dunia perbankan, dunia usaha dan banyak lainnya, yang secara langsung menimbulkan berbagai dampak negatif pada kehidupan rakyat Indonesia.

PT. Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh yayasan lesejahteraan pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota prestasi berupa keluar dari krisis 1997-1998 dengan berbagai cara. Mulai langkah-

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

langkah menuju *marger* sampai pada akhirnya melalui konversi menjadi Bank Syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

Keluarnya UU No. 10 Tahun 1998 menjadi titik bagi Bank Mandiri mulai membentuk layanan syariah, setelah proses *marger* Bank Mandiri membentuk tim pengembangan perbankan syariah untuk membuat layanan transaksi syariah (*Dual Banking System*). Dengan terjadinya *marger* empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah (dengan nama Bank Syariah Mandiri) di ambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilikbaru mendukung sepenuhnya dan lanjutkan rencana perubahan PT. Susila Bakti menjadi Bank Syariah, sejalan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit yariah, langkah awala denga merubah anggaran dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri di ubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Selanjutkan Guberner Bank Indonesia meresmikan perubahan kegiatan usaha BSB dengan dikeluarkan SK. Gubernur BI no. 1/24 KEP. BI/1999, 25 Oktober 1999 dengan begini system operasi BSB brubah menjaid system oerbankan berbasis syariah, untuk perubahan nama dari PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri juga disetujui melalui surat keputusan dupati Gubernur senior Bank Indonesia No. 1/1KEP,DGS/1999. PT. Bank Syariah Mandiri tumbuh menjadi yang

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memadukan 2 konsep perbankan, yaitu idealisme usaha dan rohani. Perpaduan inilah yang menjadi salah satu nilai lebih dari Bank Syariah Mandiri dan yang terakhir, Bank Syariah mandiri hadir untuk membangun Indonesia menjadi lebih baik.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu dari sekian banyak Kantor Cabang yang berada di provinsi Jawa Timur, yang berdiri pada tahun 2004 di Jl. PB Sudirman No. 41-43, Jember Lor, Patrang, Jember Jawa Timur yang sebelumnya berlikasi di Jl. Sudirman 52 Jember, dengan pimpinan pertama Bapak Edi Mulyono. Dan saat ini beralih nama dengan Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor area Jember. [1]

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi

" Bank Syariah Terdepan dan Modern"

Bank Syariah Terdepan: Menjadi Bank Syariah yang selalu unggl di antara pelaku industri perbankan di Indosnesia pda *segmen consumer, micro, small medium enterprise (SME), commercial,* dan *corporate.*

Bank Syariah Modern: Menjadi Bank syariah dengan sistem layanan dengan teknolgi mutakhir yang melampui harapan nasabah.

b. Misi

1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

[1]. Bank Syariah Mandiri (BSM), *www.Sejarah Bank Syariah Mandiri.com*, 17 September 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan yang sehat.
6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.[2]

3. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

a. Menyelenggarakan praktikum dan simulasi bank syariah untuk memenuhi kebutuhan kompetensi dan keahlian pada bidang terkait.
b. Menyiapkan mahasiswa memiliki keahlian keterampilan dasar sebagai *costumer service, teller, staff,* bagian deposito, staff administrasi pembiayaan, staff bagian umum dan sebagai manajer Oprasional Bank Mini Syariah.
c. Mendukung pendidikan dan pengajaran di bidang ekonomi syariah terutama implementasi beberapa mata kuliah terkait.
d. Menyelenggarakan kerjasama dengan bank untuk mengembankan pengetahuan, wawasan, dan keahlian yang mendukung.
e. Terselenggaranya laboratorium bank mini syariah yang dapat beroperasi secara nyata pada jurusan muamalah.[3]

[2] Bank Syariah Mandiri (BSM), *www.Sejarah Bank Syariah Mandiri.com*, 16 September 2018
[3] Dokumentasi, *Bank Syariah Mandiri*, 18 September 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember merupakan tempat kegiatan menejemen dan oprasional dijalankan. Setiap organisasi memiliki suatu pola struktur organisasi yang disesuaikan dengan keadaan perusahaan, besar kecilnya perusahaan dan kompleknya tugas-tugas.

Untuk menyusun organisasi betapapun kecilnya terlebih dahulu perlu disusun rencana kerjanya, karena organisasi pada umumnya diartikan sebagai wadah serta proses kerja sama sejumlah manusia, yang terlibat dalam hubungan formal dalam rangkaian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jadi dalam mencapai tujuan perusahaan yang efektif dan efisien maka perlu adanya suatu struktur organisasi yang baik. Dari struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab dapat dilihat dengan jelas, sehingga akan memudahkan orang-orang yang ada didalam suatu perusahaan untuk melaksanakan tugas masing- masing. Jadi sewajarnya struktur organisasi yang dimiliki suatu perusahaan merupakan gambaran kegiatan yang dilaksanakan dan juga menyatakan fungsi-fungsi tertentu, dimana satu sama lain dihubungkan dengan garis-garis aturan dan tanggung jawab yang ada dalam perusahaan itu.

Adapun bentuk organisasi yang digunakan adalah bentuk organisasi lini. Bentuk organisasi lini ini disebut juga dengan garis atau bentuk organisasi komando (*line organization*). Bentuk organisasi lini

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

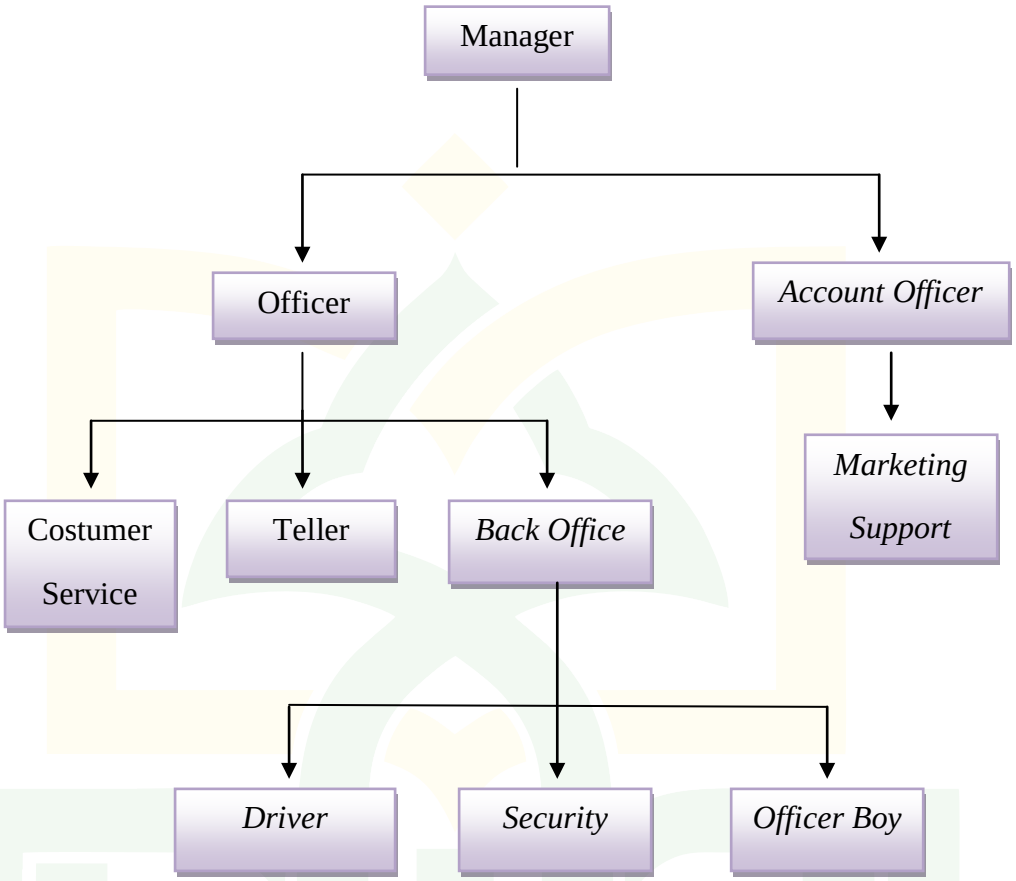
adalah suatu bentuk organisasi dimana puncak pemimpin, yaitu *branch manager* dipandang sebagai sumber kekuasaan tunggal. Segala ketentuan, keputusan atau segala kebijakan ada ditangan satu orang, yaitu *Branch Manager*.

Dalam organisasi lini wewenang dari puncak pemimpin dilimpahkan kapada satuan-satuan organisasi dibawahnya untuk semua jenis atau bidang pekerjaan, menurut garis komando. Dari puncak pimpinan sampai kepada bawahan (satuan-satuan organisasi lini) berlangsung menurut garis komando. Oleh sebab itu dalam organisasi lini pada umumnya dikenal sebagai unsur pemimpin dan pelaksana yang terdapat di dalamnya.Yang dimaksud dengan pimpinan adalah pimpinan tunggal atau puncak pimpinan organisasi. Pelaksana adalah orang-orang atau unit-unit di dalam organisasi yang secara langsung berhubungan dengan tercapainya suatu tujuan organisasi ini. [4]

[4] Dokumentasi, *Bank Syariah Mandiri*, 18 Agustus 2018

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember



Sumber data : diolah dari struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area jember

Berdasarkan struktur organisasi, maka akan diuraikan tugas dan wewenang dari masing-masing bagian, yaitu sebagai berikut:[5]

a. Kepala Cabang Pembantu

1) Mengelola secara optimal sumber daya cabang pembantu agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang pembantu.

[5] Dokumentasi, *Bank Syariah Mandiri*, 18 September 2018.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume/sasaran yang telah ditetapkan baik pembiayaan, pendanaan maupun jasa-jasa.
3) Memastikan realisasi target operasional cabang pembantu serta menetapkan upaya-upaya pencapaiannya.
4) Melakukan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran pembiayaan, pemasaran jasa-jasa untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
5) Melakukan *review* terhadap ketajaman dan kedalaman analisa pembiayaan guna antisipasi risiko dengan penekanan kepada kesalahan pemohon pembiayaan, aspek legalitas nasabah, aspek pengamanan termasuk penetapan prasyarat dan syarat pembiayaan.
6) Memutuskan pencairan pembiayaan sesuai dengan wewenangnya
7) Melakukan pembinaan, baik terhadap nasabah maupun investor.
8) Memantau kualitas aktiva produktif dan mengupayakan kolektibilitas lancar minimal sama dengan target yang telah ditetapkan kepala cabang induk
9) Memonitor pelaksanaan penagihan tunggakan kewajiban nasabah
10) Mengambil keputusan atas semua kegiatan-kegiatan di bidang pemasaran dan operasi sampai dengan batas wewenangnya.
11) Mensosialisasikan pedoman/ketentuan-ketentuan/kebijakan Direksi kepada pegawai terkait.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

12) Memberi persetujuan pengeluaran biaya untuk kepentingan cabang pembantu sesuai dengan batas wewenangnya.
13) Mengarahkan para pejabat/petugas yang diberikan wewenang pengoperasian AS-400 untuk selalu memelihara dan menjaga kerahasian *password* dan sandi masing-masing termasuk kerahasian *password* yang menjadi tanggung jawabnya.
14) Melakukan pengawasan langsung maupun tidak langsung terhadap kondisi lingkungan serta keamanan cabang pembantu.
15) Memastikan bahwa seluruh transaksi cabang pembantu telah dicacat secara benar pada laporan keuangan cabang pembantu.
16) Melakukan pemanatauan terhadap ketepatan dan kebenaran pengiriman laporan ke Kantor Cabang induk.
17) Memastikan bahwa prinsip kepatuhan telah dilaksanakan oleh seluruh jajaran cabang pembantu.
18) Menandatangani surat-surat keluar atas nama cabang pembantu.
19) Mewakili kepala cabang induk untuk tugas-tugas intern maupun ekstern yang berhubungan dengan kegiatan di cabang pembantu.
20) Secara berkala (minimal sebulan sekali) dan dadakan melakukan *cash opname.*
21) Menyelenggarakan pengumpulan data atau informasi mengenai perkembangan ekonomi, pembangunan dan dunia usaha setempat untuk dijadikan indikator perkembangan usaha cabang pembantu.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

22) Mengarahkan dan mendorong seuruh pegawai cabang pembantu untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan meningkatkan produktivitas individu.
23) Memberikan bantuan sepenuhnya terhadap pelaksanaan audit intern atau ekstern.
24) Mengimplementasikan bagan/struktur organisasi, fungsi dan tugas setiap unit kerja cabang pembantu sesuai dengan pedoman organisasi cabang pembantu.
25) Merencanakan pendidikan pegawai dan mengusulkan ke kantor pusat
26) Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas dan kuantitas sumber daya yang tersedia guna menetapkan langkah-langkah/strategi yang akan dilakukan.

b. *Asisten Marketing Officer*

1) Melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai volume atau sasaran yang telah ditetapkan
2) Melakukan *survey* atau pengamatan secara langsung terhadap kondisi atau potensi bisnis daerah.
3) Membuat perencanaan dansosialisasi dengan nasabah maupun investor, untuk memperolah nasabah atau investor yang baik.
4) Melaksanakan sosialisasi dengan nasabah atau investor sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5) Melayani permohonan pemabiayan nasabah, baik baru maupun perpanjangan
6) Melakukan pengawasan dan membina nasabah sehubungan dengan fasilitas pembiayaan yang sedang dinikmati.
7) Melaksanakan penagihan rutin atas kewajiban nasabah yang jatuh tempo.
8) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan nasabah yang tergolong kolektibilitas kurang lancar, diragukan dan macet.
9) Melakukan pemantauan terhadap kualitas aktiva produktif dan mengupayakan pencapaian kolektibilitas lancar minimal sama denga target yang ditetapkan kantor cabang induk.
10) Mengimplementasikan budaya SIFAT
11) Melaksanakan pendidikan yang ditugaskan oleh atasan
12) Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain yang ditugaskan atasan

c. Administrasi Pembiayaan

1) Melakukan pengecekan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan prasyarat/syarat yang telah disepakati.
2) *Memonitoring* ketertiban pelaksanaan pembayaran kewajiban nasabah (angsuran/bagi hasil)
3) Melakukan administrasi jaminan pembiayaan

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) *Memonitoring* kewajiban nasabah yang telah jatuh tempo (menunggak) untuk diinformasikan kepala cabang pembantu untuk ditindak lanjuti.
5) Membuat dan menyampaikan laporan di bidang pembiayaan baik kepada Kantor Cabang induk secara benar dan tepat waktu.
6) Melakukan *monitoring* atas kualitas aktiva produktif dan menginformasikan hasilnya kepada kepala cabang pembantu.
7) Mengusulkan perbaikan pedoman atau ketentuan, monitoring atau pengawasan pembiayaan.
8) Melaksanakan pengelolaan filling dokumen pembiayaan (legal dokumen) secara aman dan tertib.
9) Mengikuti pendidikan sesuai yang ditugaskan atasan
10) Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh kepala cabang pembantu.

d. Teller

1) Bersama-sama dengan kepala cabang pembantu :
   a) Membuka atau menutup brankas.
   b) Menghitung uang yang akan disimpan ke dalam brankas
   c) Mengambil atau menyimpan uang tunai dari atau ke dalam brankas
   d) Melaksanakan pengawasan khasanah atau brankas
2) Pada awal atau akhir hari mengambil atau menyimpan *box teller* dari atau ke dalam brankas.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Melayani penyetoraan tunai maupun non tunai dengan benar dan tepat
4) Melayani penarikan tunai maupun non tunai dengan benar dan tepat.
5) Membuku (*posting*) mutasi kas secara benar melalui terminalnya.
6) Menyortir dan mempersiapkan bundelan uang tunai yang akan dilabel (diikat dengan kertas vignet Bank BSM)
7) Menjumlahkan nominal dan lembar warkat kliring dan mencocokkannya dengan rekapitulasi kliring penyerahan.
8) Melaksanan *sign-on* dan *sign-off* secara tertib pada pagi hari dan setiap akan mengakhiri peker]aan pada terminal.
9) Bersama-sama dengan kepala cabang pembantu melaksanakan *cash opname* setiap akhir bulan
10) Menampung usul/saran nasabah/investor dan diteruskan kepada kepala cabang pembantu untuk ditindaklanjuti.
11) Menjaga kerahasiaan password di Kantor Cabang pembantu.

e. Pelaksana Operasi

1) Melaksanakan pemeriksaan ulang atas semua transaksi transfer/kliring/inkaso keluar atau masuk maupun Nota Debet keluar atau masuk setiap akhir hari
2) Menata usahakan kebenaran atau kecocokan antara fisik blanko nota kredit dan nota debet dengan kartu persediaan

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Mem-*file* berkas-berkas antara fisik blanko nota kredit dan nota debet.
4) Mengimplementasikan budaya sifat
5) Melaksanakan pendidikan yang ditugaskan oleh atasan
6) Melaksanakan pekerjaan-pekerjaan lain yang ditugaskan atasan

f. *Customer Service*

1) Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah atau investor mengenai produk BSM beserta syarat-syaratnya.
2) Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuuai permohonan investor.
3) Melayani permintaan buku cek/bilyet giro
4) Melayani permintaan nasabah.

5. Prinsip-Prinsip Operasional Bank Syariah Mandiri[6]

1) Keadilan

Bank Syariah Mandiri memberikan bagi hasil, transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitrah alam.

2) Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dana bank berada dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab, dimana Bank Syariah Mandiri Area Jember benar-benar berfungsi sebagai *intermediary institution* lewat skim-skim pembiayaan yang dimilikinya.

[6]www.syariahmandiri.co.id 19 Spember 2018.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Keterbukaan

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

4) Universalitas

Bank Syariah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai *rahmatan lil alamin*.

6. Produk-produk Bank Syariah Mandiri.[7]

a. Pendanaan

1) Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan harian yang menggunakan mata uang rupiah. Rekening ini berdasarkan sisitem akad mudharabah muthlaqah. Nasabah bisa memilih dengan fitur ATM baik perorangan maupun non perorangan (lembaga, organisasi, perkumpulan dan lain-lain), d yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di *counter* BSM atau melalui ATM. Diperbolehkan buka rekening ini.

Syarat, fitur dan biaya Tabungan BSM:

a) Buka rekening hanya perlu kartu identitas berupa KTP/SIM/Paspor.

[7] Dokumentasi, *Bank Syariah Mandiri*, 19 September 2018.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b) Setoran awal Rp. 80.000,00 untuk perorangan dan Rp 1.000.000,00 untuk non perorangan

c) Setoran berikutnya paling kecil bisa Rp. 10.000,00

d) Saldo minimum setelah penarikan Rp. 50.000,00

e) Biaya Administrasi perbulan Rp. 7.000,00

f) Biaya tutup rekening Rp. 20.000,00

g) Mendapatkan kartu BSM yang bila berfungsi sebagai kartu ATM sekaligus kartu debit buat pembayaran belanja di *merchant* yang menyediakan mesin EDC.

h) Mendapatkan tambahan fitur *e-banking* berupa *mobile banking*dan *net banking.*

i) Karena akadnya mudharabah muthlaqah maka mendapatkan bagi hasil atau nisbah.

2) Tabungan Berencana BSM

Tabungan Berencana BSM merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Syarat, fitur dan biaya:

a) Berdasarkan pada prinsip syariah mudharabah muthlaqah

b) Memiliki rekening asal berbentuk tabungan atau giro di BSM

c) Dana hanya dapat diambil pada saat jatuh tempo (akhir biaya masa kontrak) akan dikenakan administrasi.

d) Periode tabungan 1 sampai 10 tahun

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 65 tahun saat jatuh tempo
f) Setoran bulanan minimal Rp. 100.000,00
g) Target dana minimal Rp. 1,2 juta dan maksimal Rp. 200.000.000,00
h) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
i) Tidak dapat menerima setoran di luar setoran bulanan.

3) Tabungan Simpatik BSM

Tabungan simpatik merupakan tabungan yang hampir sama dengan tabungan BSM dengan simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah dan hanya ditunjukan perorangan saja yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat tertentu yang telah disepakati

Syarat, fitur, biaya tabungan BSM simpatik:

a) Online di seluruh outlet BSM
b) Setoran wal minimal Rp. 20.000 (tanpa ATM) dan Rp 30.000 (dengan ATM).
c) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000
d) Saldo minimal Rp 20.000
e) Biaya tutup rekening Rp 10.000
f) Biaya Administrasi Rp 2.000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak memotong pokok).

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

g) Biaya pemeliharaan kartu ATM Rp 2.000 per bulan.

h) Meskipun tidak mendapatkan bagi hasil, tapi bisa memperoleh bonus bulanan.

i) Bisa menikmati fasilitas BSM card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debet sekaligus.

j) Fasilitas tambahan berupa *e-banking* seperti *mobile banking* dan *net banking*.

4) Tabungan BSM Dollar

Tabungan BSM Dollar merupakan tabungan simpanan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM dengan menggunakan slip penarikan.

Syarat, fitur dan biaya:

a) KTP/SIM/Paspor

b) Bisa disertai NPWP jika ada.

c) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yad dhamanah

d) Minimum setoran awal USD100

e) Saldo minimum USD100

f) Biaya administrasi maksimum USD,5 dan dapat mengurangi saldo minimal.

g) Biaya tutup rekning USD,5

h) Dana USD aman dan tersedia setiap saat

i) Online di seluruh cabang BSM

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

j) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijkan BSM.

5) Tabungan Mabrur BSM

Tabungan Mabrur BSM merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

6) Tabungan Kurban BSM

Tabungan Kurban BSM merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu nasabah dalam perencanaan dan pelaksanaan ibadah kurban dan aqiqah. Bank Syariah Mandiri terkenal sebagai salah satu bank yang mempermudah nasabahnya untuk menyalurkan zakat, infak, dan sedekah. Dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Badan Amil Qurban.

Syarat, fitur, dan biaya:

1) Berdasarkan pada prinsip syariah mudharabah muthlaqah
2) Dana hanya dapat diambil pada saat akan melakukan ibadah kurban atau aqiqah.
3) Minimum setoran awal adalah Rp 50.000
4) Minimum setoran berikutnya adalah R 25.000
5) Minimum saldo setelah pelaksanaan aqiqah dan ibadah kurban Rp 50.000

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7) Tabungan BSM Investasi Cendekia

Tabungan BSM Investa Cendekia merupakan tabungan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap *installment* yang dilengkapi perlindungan asuransi.

Syarat:

a) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor)
b) Memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal, fitur, biaya dan manfaat:
   (1) Berdasarkan prinsip syariah mudharabah muthlaqah.
   (2) Periode tabungan 1 sampai 20 tahun.
   (3) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo .
   (4) Setoran bulanan minimal Rp. 100.000 sampai Rp. 10.000.000,00 dengan kelipatan Rp 50.000,00
   (5) Bagi hasil yang kompetetif.
   (6) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah namun dapat dilakukan setoran tambahan diluar setoran bulanan.

8) Deposito BSM, produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah.*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

9) Deposito BSM Valas, produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.
10) Giro BSM Euro, sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanannya dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
11) Giro BSM, sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlalukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaanya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
12) Giro BSM Valas, saran penyimpanan dana dalam mata uang U$ Dollar yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diberlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
13) Giro BSM Singapore dollar, sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, daa giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.

14) Obligasi Syariah *mudharabah,*surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan emiten (BSM) untuk membayar pendapatan bagi hasil atau kupon dan membayar kembali dana obligasi syariah pada saat jatuh tempo.

b. Pembiayaan

1) Pembiayaan *Murabahah* BSM, pembiayaan yang menggunakan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga produk ditambah dengan keuntungan margin yang telah disepakati.
2) Pembiayaan *Mudharabah* BSM, pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank, keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Pembiayaan ini dikelola berdasarkan prinsip bagi hasil.
3) Pembiayaan *Musyarakah* BSM, pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Pembiayaan ini untuk kegiatan usaha produktif. Bagi hasil brdasarkan perhitungan *revenue sharing* atau *profit sharing*.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) Pembiayaan Edukasi BSM, pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/perguruan tinggi/lembaga pendidikan lainnya atau uang pndidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad ijarah.
5) Pembiayaan Griya BSM, pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, dengan sistem murabahah.
6) Pembiayaaan Griya BSM Optima, Pembiayaan pemilikan rumah dengan tambahan benefit berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang *coverage* atas agunannya masih dapat meng-*cover* total pembiayaannya dan dengan memperhitungkan kecukupan *debt to service ratio* Nasabah.
7) Pembiayaan Griya Bersubsidi, pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.
8) Pembiayaan Umroh, pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi biaya perjalanan umroh namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi, dan persiapan biaya umraoh lainnya dengan akad ijarah.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

9) Pembiayaan Griya BSM DP 0%, pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas di lingkungan developer maupun non developer tanpa dipersyaratkan adanya uang muka bagi nasabah (nilai pembiayaan 100% dari nilai taksasi).
10) Pembiayaan kepada Pensiunan, penyaluran fasilitas pembiayaan konsumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiun, dengan pembayaran ansuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.
11) Pembiayaan peralatan kedokteran, pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran atau kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran.
12) Pembiayaan Dana berputar BSM, fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip musyarakah yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan riil nasabah.
13) Pembiayaan BSM Implan, pembiayaan konsumer dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan atau koprasi karyawan (kopkar) yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok) BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para anggota koperasi karyawan atau karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

14) Pembiayaan Resi Gudang, pembiayaan transaksi komersial dari suatu komoditas/produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas/produk yang dibiayai dan berada dalam suatu gudang atau tempat yang terkontrol secara independen (*independently controlled warehouse*).

15) Pembiayaan PKPA, Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya (PKPA) adalah penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan konsumer para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan. Pola penyaluran yang digunakan adalah executing (kopkar sebagai nasabah), sedangkan proses pembiayaan dari koprasi karyawan kepada anggotanya dilakukan dan menjadi tanggung jawab penuh koperasi karyawan.

16) Gadai Emas BSM, pinjaman kepada perorangan dengan jaminan barang atau emas berdasarkan akad *qardh wal ijarah*. Pembiayaan yang menggunakan akad *qardh* dengan jaminan berupa emas yang diikat dengan akad *rahn*, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh bank selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya pemeliharaan atas emas sebagai objek *rahn* yang diiikat dengan akad *ijarah*.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

17) Pembiayaan cicil emas BSM

Pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah*.

18) Pembiayaan Talangan Haji, pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana memperoleh kursi atau seat haji dan apda saat pelunasan BPIH. Dana talangan ini menggunakan akad *qardh wal ijarah.*

7. Produk Jasa.[8]

a. Call BSM adalah layanan perbankan melalui telepon yang dapat di gunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan.
b. BSM Card (ATM & Debit Card) adalah layanan perbankan yang berupa kartu debit keluaran Bank Syariah Mandiri.
c. Sentra Bayar BSM merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.
d. BSM *Pooling Fund* adalah fasilitas yang disediakan oleh Bank yang memudahkan nasabah untuk mengatur/mengelola dana disetiap rekening yang dimiliki nasabah secara otomatis sesuai keinginan nasabah.
e. Jual Beli Valas BSM, pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh BSM dengan nasabah.

[8] Dokumentasi,*Bank Syariah Mandiri,*19 September 2018.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

f. Bank Garansi BSM, janji tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga menggunakan akad kafalah, dimana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban kepada pihak ketiga dimaksud apabila pada suatu waktu tertentu telah ditetapkan, pihak yang dijamin (nasabah) tidak memenuhi kewajibannya.

g. BSM *Electronic Payroll*, pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini BSM secara mudah, aman, dan fleksibel

h. SKBDN BSM (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri), janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis nasabah *(applicant)* yang mengikat BSM sebagai bank pembuka untuk membayar kepada penerima atau ordernya atau mengakses dan membayar wesel pada saat jatuh tempo yang ditarik penerima, atau memberi kuasa kepada bank lain untuk mlakukan pembayaran kepada penerima, atau untuk menegosiasikan wesel-wesel yang ditarik oleh penerima atas penyerahan dokumen.

i. BSM SUCH (Saudi Umrah & Haji Card) adalah kartu prabayar dalam mata uang Saudi Arabiyan Riyal.

j. Reksadana Mandiri Investa Syariah Berimbang.[9]

8. Letak Geografis

letak geografis merupakan salah sat faktor penting untuk kelangsungan perkembangan suatu perusahaan serta kelancaran suatu kegiatan operasional perusahaan. Adapun letak geografis PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember bertempat di Jl. P.B. Sudirman No.

[9]Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Area Jember, 20 September 2018.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

41-42, Jember, Jawa Timur, No. Telepon: (0331) 411522. Fax: (0331) 411525.

B. Penyajian Data dan Pengujian Hipotesis

a. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember adalah untuk melihat sejauh mana pengaruh minat nasabah menggunakan *Internet banking.* Untuk mengimplementasikan hal tersebut langsung dalam pengisian koesioner. Dalam pelaksanaan penelitian ini, ditetapkan sebesar 100 responden, dimana koesioner yang dibagikan kepada responden, semua koesioner telah dikembalikan dan semuannya dapat diolah lebih lanjut. Oleh karena itulah akan disajikan diskripsi karakteristik yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Perempuan	58	58%
2	Laki-laki	42	42%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 3.1 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden dalam oenelitian ini adalah perempuan yakkni 58 orang (58%), sedangkan laki-laki sebanyak 42 orang (42%). Dengan demikian maka dapat disimpulakan bahwa rata-rata jenis kelamin nasabah pengguna *Internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Area Jember dan menjadi sampel penelitian ini adalah didominasi oleh perempuan.

Tabel 3.2
Responden Menurut Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	< 20 tahun	40	40%
2	25-34 tahun	25	25%
3	34-40 tahun	25	25%
4	> 50 tahun	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 3.2 di atas menunjukkan bahwa rata-rata usia responden terbesar dalam penelitian ini adalah berumur < 20 tahun yaitu sebanyak 40 orang (40%), kemudian disusul oleh responden yang berumuran antara 25-34 tahun sebanyak 25 orang (25%), responden yang berumur antara 34-40 tahun sebanyak 25 orang (25%), dan responden >50 tahun sebanyak 10 orang (10%). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata usia nasabah pengguna *Internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember dan enjadi sampel dalam penelitian ini adalah berumur < 20 tahun

Kemudian akan disajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.3
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Karyawan	13	13%
2	Wiraswasta	20	20%
3	PNS	10	10%
4	Mahasiswa	37	37%
5	Lain-lain	20	20%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa sebagian besar jenis pekerjaan respoden dalam penelitian ini adalah mahasiswa yakni sebanyak 37 oang (38%), kemudian disusul oleh reponden yang mempunyai pekerjaan wiraswasta dengan jumlah 20 orang (20%), responden yang mempunyai pekerjaan lain-lain dengan jumlah 20 orang (20%), responden yang mempunyai pekerjaan karyawan dengan jumlah 13 orang (13%) dan responden yang mempunyai pekerjaan PNS dengan jumlah 10 orang (10%). Dengan demikian dapat disimpulkam bahwa minat nasabah pengguna *Internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jemberdan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah mahasiwa.

Kemudian akan disajikan karakteristik responden berdasarkan tingkat pembiayaan yang dapat dilihat melalui tabel berikut:

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.4
Responden Menurut Pembiayaan

No	Pembiayaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Pembayaran	38	38%
2	Transfer	37	37%
3	Cek saldo	15	15%
4	Pembelian	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 3.4 menunjukkan bahwa sebagian besar pembiayaan responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah pembayaran yaitu sebanyak 38 orang (38%), kemudian disusul oleh responden yang memiliki pembiayaan dengan transfer sebanyak 37 orang (37%), responden yang memiliki pembiayaan dengan cek saldo sebanyak 15 orang (15%), dan responden yang memiliki pembiayaan pembelian sebanyak 10 orang (10%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mint nasabah dalam pengguna *Internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember dan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pebiayaan pembayaran.

Tabel 3.5
Responden Menurut Media

No	Media	Frekuesi	Presentase (%)
1	Laptop/NoteBook	25	25%
2	Smartphone	65	65%
3	Lainnya	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan bahwa sebagian besar yang menggunakan media responden yang terbesar dalam penelitian

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ini adalah smartphone yaitu sebanyak 65 orang (65%), kemudian di susul oleh responden media banking dengan menggunakan laptop/notebook sebanyak 25 orang (25%/) dan responden media dengan menggunakan media lainnya yairu sebanyak 10 orang (10%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan *Internet banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember adalah media smartphone

b. Penelitian Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengn jenis peneletian yang digunakan adalah jeni penelitian survey. Populasi dalam peneliian yang digunakan ini adalah nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.sampel pada penelitan ini adalah nasabah yang menggunakan jasa di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Analisis terhadap pengumpulan data dala penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabititas dari koesioner yang telah disebarkan kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Analisis yang digunakan sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kreteria untuk koesioner atau angket yaitu menggunakan dk = n-2 ketentuan sebagai berikut:

$r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas

Uji Validitas Kualitas Layanan *Internet banking* (X)			
Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	**Status**
Q1	0,407	0,196	**Valid**
Q2	0,352	0,196	**Valid**
Q3	0,328	0,196	**Valid**
Q4	0,393	0,196	**Valid**
Q5	0,416	0,196	**Valid**
Q6	0,442	0,196	**Valid**
Q7	0,438	0,196	**Valid**
Q8	0,451	0,196	**Valid**
Q9	0,297	0,196	**Valid**
Q10	0,233	0,196	**Valid**
Q11	0,374	0,196	**Valid**
Q12	0,289	0,196	**Valid**
Q13	0,213	0,196	**Valid**
Q14	0,273	0,196	**Valid**
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)			
Q15	0,636	0,196	**Valid**
Q16	0,553	0,196	**Valid**
Q17	0,508	0,196	**Valid**
Q18	0,508	0,196	**Valid**
Q19	0,471	0,196	**Valid**
Q20	0,618	0,196	**Valid**

Sumber : data primer diolah 2018

Berdasarkan hasil uji padat tabel 3.6 menggunakan SPSS 16 dikatakan valid apabila dk = n-2 (100-2=98) yaitu 0,196 dengan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

signifikan 5% atau 0,05 maka semua butir atau pertanyaan diatas dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilititas menujukkan akurasi, ketepatan dan konsistesi koesioner dalam mengukur variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid. SPSS 16 memberikan fasilitas untuk menguji reliablititas yaitu dengan menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha.* Suatu variable dinyatakan reliabel juka hasil *Cronbach Alpha* di atas 0,6.

Tebel 3.7
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Kualitas Layanan *Internet banking*	0,629	**Reliabel**
2	Kepuasan Nasabah	0,668	**Reliabel**

Sumber : Data Primer diolah 2018

Hasil pengujian reliabilitas sesuai dengan tabel 3.7 menunjukan bahwa semua varibel mempunyai koefisien Alpha diatas 0,60, sehingga dapat dikatakan semua variabel dalam penelitian tersebut adalah reliabel.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. Pengujian Hepotesis

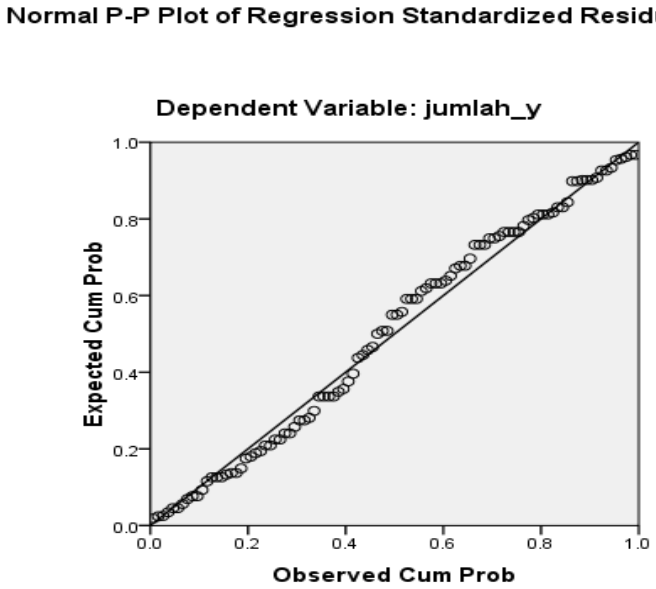
1) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan model regresi yang baik, maka harus terbebas dari penyimpanan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya normalitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

a) Uji Normalitas

Berdasarkan hasil SPSS, Normal Probability Plot yang terbentuk adalah sebagai berikut:

Gambar 3.2
Uji Normalitas Data



digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Jika dilihat dari berdasarkan grafik diatas, maka dari semua data berdistribusi normal. Hal ini karena semua data menyebar mengikuti garis normalitas.

2) Statistik Deskriptif

Data penelitian yang dikumpulkan dengan cara membagikan koesioner secara langsung kepada responden yang harus ditemui, data yang diperoleh peneliti dengan menemui langsung responden dan memberikan koesioner untuk diisi oleh responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember.

Berdasarkan perhitungan melalui spss 16 diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 3.8
Hasil Perhitungan Deskriptif Statistik

Variable	Indikator	No	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Kualitas Layanan (X)	Kemampuan Pelanggan	Q1	31	31.0 %	52	52.0 %	17	17.0 %	0	0 %	0	0 %
	Memberi Pelayanan	Q2	24	24.0 %	49	49.0 %	27	27.0 %	0	0 %	0	0 %
	Pelayanan yang Akurat	Q3	35	35.0 %	48	48.0 %	17	17.0 %	0	0 %	0	0 %
	Mengirim Produk	Q4	35	35.0 %	50	50.0 %	15	15.0 %	0	0 %	0	0 %
	Digunakan dlm Bertransaksi	Q5	34	34.0 %	51	51.0 %	14	14.0 %	1	1.0 %	0	0 %
	Proses Login Cepat	Q6	19	19.0 %	58	58.0 %	22	22.0 %	1	1.0 %	0	0 %
	Menjaga Rahasia Data Nasabah	Q7	30	30.0 %	48	48.0 %	20	20.0 %	2	2.0 %	0	0 %
	Memberikan Keamanan Data	Q8	23	23.0 %	60	60.0 %	14	14.0 %	3	3.0 %	0	0 %
	Memberikan Informasi	Q9	53	53.0 %	30	30.0 %	17	17.0 %	0	0 %	0	0 %
	Melayani Nasabah	Q10	43	43.0 %	38	38.0 %	17	17.0 %	2	2.0 %	0	0 %
	Biaya Pengiriman	Q11	37	37.0 %	50	50.0 %	13	13.0 %	0	0 %	0	0 %
	Penanganan Produk	Q12	34	34.0 %	55	55.0 %	11	11.0 %	0	0 %	0	0 %
	Memberi Pelayanan Baik	Q13	41	41.0 %	51	51.0 %	8	8.0 %	0	0 %	0	0 %
	Komunikasi Dengan Staf	Q14	23	23.0 %	48	48.0 %	29	29.0 %	0	0 %	0	0 %
Sub Jumlah (X)			462	462.0 %	688	688.0 %	241	241.0 %	9	9.0 %	0	0 %

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kepuasan Nasabah (Y)	Pelayanan Baik	Q15	42	42.0 %	39	39.0 %	19	19.0 %	0	0 %	0	0 %
	Nasabah Merasa Puas	Q16	45	45.0 %	42	42.0 %	12	12.0 %	1	1.0 %	0	0 %
	Teknologi Sangat Baik	Q17	48	48.0 %	44	44.0 %	7	7.0 %	1	1.0 %	0	0 %
	Transaksi Hemat Waktu	Q18	43	43.0 %	29	29.0 %	28	28.0 %	0	0 %	0	0 %
	Sesuai Tugasnya	Q19	16	16.0 %	74	74.0 %	10	10.0 %	0	0 %	0	0 %
	Nasabah Nyaman	Q20	56	56.0 %	34	34.0 %	10	10.0 %	0	0 %	0	0 %
Sub Jumlah (Y)			250	250.0 %	262	262.0 %	86	86.0 %	2	2.0 %	0	0 %
Total Jumlah X, Y			712	712.0 %	950	950.0 %	327	327.0 %	11	11.0 %	0	0 %

Sumber: Data Primer diolah 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat tentang tanggapan responden Variabel Kualitas Layanan *Internet banking* yaitu:

Q1 : Pada indikator kemampuan pelanggan, item pertanyaan semua di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 31,0% menyatakan sangat setuju, 52,0% responden menyatakan setuju, 17,0% responden memyatakan netral dan 3,06%. Jadi rata-rata untuk pernyataan ke satu dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 52,0%.

Q2 : pada indikator member pelayanan, item pertayaan sebanyak 100 responden menunjukkan dari 24.0% responden menyatakan sangat setuju, 49,0% responden menyatakan setuju, 27,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke dua dari 100 responden memilih setuju dengan senilai 49. 0%.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Q3 : Pada indikator pelayanan yang akurat, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menunjukkan dari 35.0% responden menyatakan sangat setuju, 48,0% responden menyatakan setuju, 17,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke tiga dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 48,0%.

Q4 : pada indikator mengirim produk, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 35,0% responden menyatakan sangat setuju, 50,0% responden menyatakan setuju, 15,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke empat dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 50,0%.

Q5 : Pada indikator digunakan dalam bertransaksi, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 34,0% responden menyatakan sangat setuju, 51,0% responden menyatakan setuju, 14,0% responden menyatakan netral, 1,0% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke lima dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 51,0%.

Q6 : Pada indikator proses login cepat, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

100 responden menujukkan dari 19,0% responden menyatakan sangat setuju, 58,0% responden menyatakan setuju, 22,0% responden menyatakan netral, 1,0% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke enam dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 58,0%.

Q7 : Pada indikator menjaga rahasia data nasabah, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 30% responden menyatakan sangat setuju, 48,0% responden menyatakan setuju, 20,0% responden menyatakan netral, 2,0% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke tujuh dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 48,0%.

Q8 : Pada indikator memberikan keamanan nasabah, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 23,0% responden menyatakan sangat setuju, 60,0% responden menyatakan setuju, 14,0% responden menyatakan netral, 3,0% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke delapan dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 60,0%.

Q9 : Pada indikator memberikan informasi, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 53,0% responden

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menyatakan sangat setuju, 30,0% responden menyatakan setuju, 17,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke sembilan dari 100 responden memilih sangat setuju dengan nilai 53,0%.

Q10 : Pada indikator melayani nasabah, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 43,0% responden menyatakan sangat setuju, 38,8% responden menyatakan setuju, 17,0% responden menyatakan netral, 2,0% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke sepuluh dari 100 responden memilih sangat setuju dengan nilai 43,0%.

Q11 : Pada indikator biaya pengiriman, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 37,0% responden menyatakan sangat setuju, 50,0% responden menyatakan setuju, 13,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke se belas dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 50,0%.

Q12 : Pada indikator penanganan produk, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 34,0% responden menyatakan sangat setuju, 55,0% responden menyatakan setuju, 11,0%

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke dua belas dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 55,0%.

Q13 : Pada indikator member pelayanan baik, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 41,0% responden menyatakan sangat setuju, 51,0% responden menyatakan setuju, 8,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke tiga belas dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 51,0%.

Q14 : Pada indikator komunikasi dengan staf, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 23,0% responden menyatakan sangat setuju, 48,0% responden menyatakan setuju, 29,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke empat belas dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 48,0%.

Dari keseluruhan variabel kualitas layanan *Internet banking* dari empat belas pertanyaam sebanyak 100 responden menunjukkan 462,0% menyatakan sangat setuju, 688,0% mentakan setuju, 241,0% menyatakan netral, 9,0% mentakan tidak setuju. Jadi rata-rata variabel kualitas layanan *Internet banking* dari empat

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

belas pertanyaan dan 100 responden memilih setuju dengan jumlah nilai 688,0%.

Dari tabel diatas dapat dilihat tetang tanggapan responden Variabel Kepuasan Nasabah yaitu:

Q15 : Pada indikator pelayanan baik, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 42,0% responden menyatakan sangat setuju, 39,0% responden menyatakan setuju, 19,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke lima belas dari 100 responden memilih sangat setuju dengan nilai 42,0%.

Q16 : Pada indikator nasabah merasa puas, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 45,0% responden menyatakan sangat setuju, 42,0% responden menyatakan setuju, 12,0% responden menyatakan netral. 1,0% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke enam belas dari 100 responden memilih sangat setuju dengan nilai 45,0%.

Q17 : Pada indikator teknologi sangat baik, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 48,0% responden menyatakan sangat setuju, 44,0% responden menyatakan setuju,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7,0% responden menyatakan netral, 1,0% responden menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke tujuh belas dari 100 responden memilih sangat setuju dengan nilai 48,0%.

Q18 : Pada indikator transaksi hemat waktu, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 43,0% responden menyatakan sangat setuju, 29,0% responden menyatakan setuju, 28,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke delapan belas dari 100 responden memilih sangat setuju dengan nilai 43,0%.

Q19 : Pada indikator sesuai tugasnya, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 16,0% responden menyatakan sangat setuju, 74,0% responden menyatakan setuju, 10,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke sembilan belas dari 100 responden memilih setuju dengan nilai 74,0%.

Q20 : Pada indikator nasabah nyaman, item pertanyaan nasabah di Bank Syariah Mandiri kantor Area Jember sebanyak 100 responden menujukkan dari 56,0% responden menyatakan sangat setuju, 34,0% responden menyatakan setuju, 10,0% responden menyatakan netral. Jadi rata-rata untuk pertanyaan ke

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

duapuluh dari 100 responden memilih sangat setuju dengan nilai 56,0%.

Dari keseluruhan variabel kepuasan nasabah dari enam pertanyaan sebanyak 100 responden menjukkan 250,0% menyatakan sangat setuju, 262,0% menyatakan setuju, 86,0% menyatakan netral, 2,0% menyatakan tidak setuju. Jadi rata-rata varabel kepuasan nasabah dari enam pertanyaan dan 100 responden memilih setuju dengan nilai 262,0%.

Dapat diambil kesimpulan dari deskriptif dan responden variabel pelayanan, kualitas layanan *Internet banking* dan kepuasan nasabah sebayak dua puluh pertanyaan dan 100 responden menjukkan dari 712,0% menyatakan sangat setuju, 950,0% menyatakan setuju, 327,0% menyatakan netral, 11,0% menyatakan tidak setuju. Jadi semua rata-rata variabel kualitas layanan *Internet banking* dan kepuasan nasabah memilih setuju dengan nilai 950,0%

3) Analisis Linier Sederhana

Analisis statistik yang menggunakan penelitian ini yaitu regresi sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (independen) yaitu Kualitas Layanan terhadap variabel terkait (dependen) yaitu kepuasan nasabah.

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Besarnya variabel independen (kualitas layanan) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) secara bersama-sama dapat dihitung melalui satu persamaan regresi sederhana.

Berdasarkan perhitungan melalui spss 16 diperoleh hasil regresi sebagai berikut:

Tabel 3.9
Persamaan Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.664	3.846		4.852	
	jumlah_X	.120	.066	.180	1.807	.074

a. Dependent Variable: jumlah_y

Sumber : Data SPSS diolah 2018

Dari hasil di atas dapat dilihat model regresi sederhana dimana Ý = ***a+bx*** berdasarkan hasil perhitungan mama persamaan sebagai berikut Ý = **18,664** + **0.120** yang mana a = 18,664 dan beta = 0,120 serta harga t hitung dan tingkat signifikan = 0,74 dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Konstaanta sebesar 18,664 ini menunjukkan besarnya nilai kepuasan nasabah jika variabel kualitas layanan sama dengan nol. Dalam nilai penelitian ini kepuasan nasabah masih bernilai positif tanpa variabel kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor lain.

b) Koefisien regresi sebesar 0,180 menyatakan bahwa setiap penambahan tanda (+) 1 satuan maka kualitas layanan akan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,180, sebaliknya, jika layanan mengalami penurunan tanda (-) 1 satuan maka kepuasan nasabah diprediksikan mengalami penurunan variabel yang searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel X (kualitas layanan) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel Y (kepuasan nasabah).

4) Analisis Uji Hipotesis (Uji Persial)

Untuk membuktikan secara persial apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan Internet banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Maka dapat dilakukan dengan uji t sebagai berikut :

Ho : diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan Internet banking terhadap kepuasan nasabah.

Berikut hasil Uji t dari SPSS versi 16 for windows:

Tabel 3.10
Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.664	3.846		4.852	.000
	jumlah_X	.120	.066	.180	1.807	.074

a. Dependent Variable: jumlah_y

Sumber : Data SPSS diolah 2018

Dari hasil perhitungan t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan df = 100-2 = 98 dengan signifikan 5% atau 0,05

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

adalah 1,660, sedangkan perhitungan t hitung sebesar 1,807, maka nilat t hitung > t tabel atau 1,807 > 1660 maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan, jadi, kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

5) Uji Koefisien Determinasi

Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independent yaitu kualitas layanan *Internet banking* dan dependent yaitu kepuasan nasabah.

Berikut hasil uji t dari SPSS versi 16 for windows yaitu:

Tabel 3.11
Koefisien Determinasi Adjusted R Squard

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig F Change
1	.180[a]	.032	.022	2.266	.032	3.263	1	98	.074

a. Predictors: (Constant), jumlah_X

b. Dependent Variable: jumlah_y

Sumber : Data SPSS diolah 2018

Hasil dari tabel Model Summary, pada bagian ini ditampilkan nilai R = 0,180 dan Koefisien Determinasi (R Squere) sebesar 0,032. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi sbesar 3,2% oleh kualitas layanan *Internet banking*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(X), sedangkan sisanya (100% - 3,2% = 96,8% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Rsquere berkisaran pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka Rsquere, semakin lemah hubungan kedua variabel. Artinya kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,2% dan sisanya 96,8% dipengaruh oleh faktor lain yang tidak diteliti misalnya kinerja, keandalan, daya tahan, ektetika, fasilitas dll.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Knator Area Jember.

   Dari hasil perhitungan t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan df = 100-2 = 98 dengan signifikan 5% atau 0,05 adalah 1,660, sedangkan perhitungan t hitung sebesar 1,807, maka nilat t hitung > t tabel atau 1,807 > 1660 maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan, jadi, kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. nilai R = 0,180 dan Koefisien Determinasi (R Squere) sebesar 0,032. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi sebesar 3,2% oleh kualitas layanan *Internet banking* (X), sedangkan sisanya (100% - 3,2% = 96,8% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Rsquere berkisaran

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka Rsquere, semakin lemah hubungan kedua variabel. Artinya kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,2% dan sisanya 96,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti misalnya kinerja, keandalan, daya tahan, ektetika, fasilitas dll.

Kualitas layanan adalah bagaimana cara pemasaran dalam memuaskan hati nasabah. Untuk memuaskan hati nasabah, kita perlu mengetahui dan memahami harapan-harapan yang mendasar. Kebutuhan nasabah tidak hanya mengenai barang atau jasa tetapi faktor lain yang mempegaruhi kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah terbentuk dari berbagai cara perbankan dalam melayani nasabahnya. Dalam peneliitian ini pengaruh kualitas layanan *Internet banking* terhadap kepuasan nasabah dinyatakan cukup mempengaruhi karena banyak nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember dalam mengguankan *Internet banking.*

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dan analisis regresi sederhana yang dibantu oleh program SPSS, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Layanan *Internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

   Hasil perhitungan t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan df = 100-2 = 98 dengan signifikan 5% atau 0,05 adalah 1,660, sedangkan perhitungan t hitung sebesar 1,807, maka nilat t hitung > t tabel atau 1,807 > 1660 maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan, jadi, kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

   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 ditawar oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

   nilai R = 0,180 dan Koefisien Determinasi (R Squere) sebesar 0,032. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi sbesar 3,2% oleh kualitas layanan *Internet banking* (X), sedangkan sisanya (100% - 3,2% = 96,8% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. R_{squere} berkisaran pada angka 0 sampai 1, dengan catatan semakin kecil angka

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Rsquere, semakin lemah hubungan kedua variabel. Artinya kualitas layanan *Internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,2% dan sisanya 96,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti misalnya kinerja, keandalan, daya tahan, ektetika, fasilitas dll.

Diketahui bahwa Caranya dengan menanyakan kepada pelanggan mengenai tingkat kepuasan atau jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan atau jasa yang mereka terima dari pesaing.

B. SARAN

Dari hasil penelitian maka ada beberapa saran yang diberikan yaitu:

1. Disarankan agar perlunya Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember perlu lebih memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya, hal ini dimaksudkan agar nasabah puas atau pelayanan yang diberikan.
2. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember juga harus memperhatikan variabel yang dianggap signifikan untuk meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *Internet banking* untuk kemajuan bank ditengah persaingan di dunia perbankan yang semakin kompetitif dan akhirnya mampu untuk mempertahankan nasabahnya.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Bank Syariah Mandiri (BSM), *www.Sejarah Bank Syariah Mandiri.com*

Fajar Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Ikatan Bankir Indonesia, 2014, *Memahami Bisnis bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

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

Internet banking, *https://id.m.wikipedia.org/wiki/E-banking*

Kasmir, 2014, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014.* Jakarta: Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip, 2008, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Erlangga

Pedoman Penuiisan Karya Ilmiah, (Jember: STAIN Jember Press, 2013)

Prasetyo, Bambang, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Grafindo Persa

Prihiyani, Eny, 2012, *Memaksimalkan Internet banking.* Jakarta: PT Kompas Cyber Media

Riswandi, Agus Budi, 2005, *Aspek Hukum Internet banking*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Selva, Hengky, 2013, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 16,* Bandung: Alfabeta

Santoso, Singgih, 2014, *SPSS 16 From Essensitial to Ekspert Skills*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo

Sugiono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta

Widayat, 2004, *Metode Penelitian Pemasaran*, Malang: UMM Press

www.syariahmandiri.co.id

Skripsi:

Dovi Iwan Mustofa,2018. Tesis. *Pengaruh Figur Kyai, Kualitas Layanan dan Tarif pada Loyalitas Pengguna Jasa Serta Dampaknya Terhadap Citra Perusahaan Pada KBIH Assuniyah:* IAIN Jember

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Fifip Chopipah *"Pengaruh Kualitas Layanan Internet banking KlikBCA terhadap Kepuasan Nasabah"*, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2013)

Esthi Dwiyanti. *"Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen terhadap Layanan Inernet Banking Mandiri"*, tesis (Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2008)

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSYARATAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ilvi Aidiya Nurwaidah

NIM : 083 143 049

Prodi : Perbankan Syariah

Jurusan : Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi Bisnis dan Islam

Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember"** adalah karya asli, kecuali kutipan - kutipan yang telah disebut sumbernya. Apa bila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepeneuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya.

Jember, 10 Desember 2018

Saya yang menyatakan

Ilvi Aidiya Nurwaidah
083 143 039

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METEDO PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi (studi kasus PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember)	1. Kualitas layanan *internet banking* 2. Kepuasannasabah	a. Efesiensi b. *Fulfillment* c. *Reliability* d. Privasi e. Daya Tanggap f. Kompensasi g. Kontak a. Mengatasi masalah saat situasi yang sulit b. Lebih baik dari alternative lain (mudah digunakan, mengindari layanan porsonel, menghematwaktu, kapanpun, dimanapun, menghemat uang) c. Melakukan tugasnya	1. Informasi data: a. Nasabah b. Karyawan Bank Syariah Mandiri 2. Angket 3. Observasi	1. Pendekatan penelitian kuantitatif 2. Penentuan sampel menggunakan *Purposive Sampling* 3. Teknik analisis data: Asumsi klasik 4. Uji hipotesis, uji t, uji R. 5. Menggunakan metode Regresilinier sederhana	1. Apakah kualitas layanan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KOESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

Di Tempat

Berkenaan dengan penulis di prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember".

Maka dengan ini penulis mohon agar kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i selaku di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember yang bersedia menjawab beberapa pertanyaan yang penulis diajukan dalam bentuk koesioner ini.

Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i yang diberikan sangat membantu keberhasilan dalam penelitian ini, karena penulis berharap agar dapat menjawab seluruh pertanyaan dengan jujur, sesuai dengan pertanyaan.

Atas bantuan dan kesediaannya dalam mengisi koesioner ini penulis ucapkan terima kasih

Hormat Saya

Ilvi Aidiya Nurwaidah
NIM. 083143049

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Pertanyaan Pada Koesioner (Angket)

Koesioner Kualitas layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah

1. Jenis kelamin anda :
   a. Laki-laki
   b. Perempuan
2. Usia anda :
   a. <25 tahun
   b. 25 tahun – 34 tahun
   c. 34 tahun – 40 tahun
   d. >50 tahun
3. Pekerjaan anda ;
   a. Karyawan
   b. Wiraswasta
   c. Mahasiswa/wi
   d. PNS
   e. Lain-lainnya
4. Jenis transaksi yang anda lakukan :
   a. Transfer
   b. Pembelian
   c. Pembayaran
   d. Cek saldo
5. Media yang anda gunakan untuk mengakses internet banking
   a. Laptop/notebook
   b. Smartphone
   c. Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN

- Bacalah dengan teliti pertanyaan yang ada dan semua pertanyaan harus dijawab
- Pilih salah satu jawaban yang diberikan dengan memberikan tanda (X) di kolom yang telah disediakan pada jawaban yang dianggap paling benar atau sesuai dengan pendapat anda

Jawaban terdiri dari :

STS : Sangat Tidak Setuju
TS : Tidak Setuju
RR : Ragu-ragu
S : Setuju
SS : Sangat Setuju

A. Kualitas Layanan

1. Efiensi

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	BSM net Banking member kemampuan pelanggan untuk mengakses website					
2	BSM net banking member pelayanan untuk mencari produk yang diinginkan					

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. ***Fulfillment***

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	BSM net banking memberikan pelayanan yang akurasi					
2	BSM mengirim produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan					

3. **Reablitas**

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	BSM net banking sangat mudah digunakan dalam bertransksi					
2	Proses login BSM net banking cepat					

4. **Privasi**

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	BSM net banking bisa menjaga kerahasian data nasabah					
2	Layanan BSM net banking memberikan keamanan data yang dilakukan					

5. **Daya Tanggap**

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	BSM net banking memberikan informasi kepada nasabah yang menimbulkan masalah					
2	BSM net melayani nasabah sewaktu-waktu memiliki mekanisme					

6. **Kompensasi**

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	BSM net baking bisa buat biaya pengiriman					
2	BSM net banking biaya penanganan produk					

7. **Kontak**

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	BSM net banking memberikan pelayanan yang baik					
2	Nasabah bisa berkomunikasi dengan staf BSM					

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Kepuasan Nasabah

8. Mengatasi masalah saat situasi sulit

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Nasabah akan merasa puas jika pelayanannya baik					
2	Nasabah merasa puas jika masalahnya dilakukan dengan cepat					

9. Lebih Baik dari alternatif

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Nasabah merasa puas jika teknologi yang dilakukan sangat baik					
2	Transaksi menggunakan BSM net banking lebih hemat waktu					

10. Melakukan tugasnya

No item	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Nasabah akan merasa puas jika teknologi digunakan berjalan sesuai tugasnya					
2	Nasabah merasa nyaman dengan situs BSM net banking					

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

df = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi
http://junaidichaniago.wordpress.com

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi
http://junaidichaniago.wordpress.com

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

JURNAL PENELITIAN SKRIPSI

DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

No	Tanggal	Keterangan	Paraf
1	03-06-2018	Menetukan lokasi penelitian	
2	30-06-2018	Menyerahkan surat penelitian	
3	14-09-2018	Surat izin persetujuan penelitian	
4	17-09-2018	1. Melakukan survey langsung kenasabah 2. Pengarahan tugas dan kegiatan teller 3. Menyebarkan angket kepada nasabah	
5	18-09-2018	1. Meminta gambaran umum BSM kantor area Jember 2. Menyebarkan angket kepada nasabah	
7	20-09-2018	melakuakan survey kepada nasabah dan menyebarkan kepada nasabah	
8	11-12-2018	Meminta surat keterangan selesai penelitian	

Yang Menyatakan,

Pimpinan Bank Syariah
Mandiri Kantor Area Jember

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

HASIL UJI VALIDITAS
Validitas Variabel X

Correlations

		q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	jumlah_X
q1	Pearson Correlation	1	.298**	.137	.178	-.053	.170	.197*	.139	.058	-.001	.014	-.099	.033	-.065	.407**
	Sig. (2-tailed)		.003	.175	.076	.599	.092	.049	.169	.568	.988	.889	.329	.745	.522	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q2	Pearson Correlation	.298**	1	.232*	.178	-.110	.123	-.071	.082	.131	-.165	-.006	.015	.022	.016	.352**
	Sig. (2-tailed)	.003		.020	.077	.278	.224	.486	.418	.193	.102	.954	.880	.824	.875	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q3	Pearson Correlation	.137	.232*	1	.346**	.139	.041	-.058	.112	-.180	-.089	.036	-.026	-.091	.041	.328**
	Sig. (2-tailed)	.175	.020		.000	.169	.688	.566	.268	.074	.377	.721	.798	.366	.682	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q4	Pearson Correlation	.178	.178	.346**	1	.156	.176	-.023	.072	.074	-.026	.027	-.084	-.205*	.066	.393**
	Sig. (2-tailed)	.076	.077	.000		.121	.079	.818	.479	.463	.798	.793	.405	.040	.516	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q5	Pearson Correlation	-.053	-.110	.139	.156	1	.319**	.338**	.296**	.029	.091	.058	-.117	-.161	.002	.416**
	Sig. (2-tailed)	.599	.278	.169	.121		.001	.001	.003	.776	.369	.569	.247	.110	.987	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q6	Pearson Correlation	.170	.123	.041	.176	.319**	1	.360**	.367**	.016	-.149	-.063	-.115	-.105	.035	.442**
	Sig. (2-tailed)	.092	.224	.688	.079	.001		.000	.000	.876	.140	.534	.254	.297	.727	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q7	Pearson Correlation	.197*	-.071	-.058	-.023	.338**	.360**	1	.449**	.084	-.055	-.068	-.092	.043	-.030	.438**
	Sig. (2-tailed)	.049	.486	.566	.818	.001	.000		.000	.404	.587	.501	.365	.670	.767	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q8	Pearson Correlation	.139	.082	.112	.072	.296**	.367**	.449**	1	.112	-.120	-.080	-.129	-.023	-.096	.451**
	Sig. (2-tailed)	.169	.418	.268	.479	.003	.000	.000		.267	.235	.429	.200	.821	.343	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q9	Pearson Correlation	.058	.131	-.180	.074	.029	.016	.084	.112	1	.035	.067	.036	.045	-.126	.297**
	Sig. (2-tailed)	.568	.193	.074	.463	.776	.876	.404	.267		.732	.508	.721	.653	.212	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

q10	Pearson Correlation	-.001	-.165	-.089	-.026	.091	-.149	-.055	-.120	.035	1	.222*	.218*	.056	.023	.233*
	Sig. (2-tailed)	.988	.102	.377	.798	.369	.140	.587	.235	.732		.027	.029	.581	.819	.020
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q11	Pearson Correlation	.014	-.006	.036	.027	.058	-.063	-.068	-.080	.067	.222*	1	.369**	.124	.198*	.374**
	Sig. (2-tailed)	.889	.954	.721	.793	.569	.534	.501	.429	.508	.027		.000	.220	.049	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q12	Pearson Correlation	-.099	.015	-.026	-.084	-.117	-.115	-.092	-.129	.036	.218*	.369**	1	.345**	.207*	.289**
	Sig. (2-tailed)	.329	.880	.798	.405	.247	.254	.365	.200	.721	.029	.000		.000	.039	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q13	Pearson Correlation	.033	.022	-.091	-.205*	-.161	-.105	.043	-.023	.045	.056	.124	.345**	1	.090	.213*
	Sig. (2-tailed)	.745	.824	.366	.040	.110	.297	.670	.821	.653	.581	.220	.000		.375	.033
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
q14	Pearson Correlation	-.065	.016	.041	.066	.002	.035	-.030	-.096	-.126	.023	.198*	.207*	.090	1	.273**
	Sig. (2-tailed)	.522	.875	.682	.516	.987	.727	.767	.343	.212	.819	.049	.039	.375		.006
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
jumlah_X	Pearson Correlation	.407**	.352**	.328**	.393**	.416**	.442**	.438**	.451**	.297**	.233*	.374**	.289**	.213*	.273**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.020	.000	.004	.033	.006	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ValiditasVariabel Y

Correlations

		q15	q16	q17	q18	q19	q20	jumlah_y
q15	Pearson Correlation	1	.278**	.061	.009	.149	.569**	.636**
	Sig. (2-tailed)		.005	.544	.930	.140	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
q16	Pearson Correlation	.278**	1	.167	.107	.087	.140	.553**
	Sig. (2-tailed)	.005		.097	.290	.392	.164	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
q17	Pearson Correlation	.061	.167	1	.203*	.229*	.069	.508**
	Sig. (2-tailed)	.544	.097		.043	.022	.495	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
q18	Pearson Correlation	.009	.107	.203*	1	.121	.074	.508**
	Sig. (2-tailed)	.930	.290	.043		.229	.465	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
q19	Pearson Correlation	.149	.087	.229*	.121	1	.214*	.471**
	Sig. (2-tailed)	.140	.392	.022	.229		.033	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
q20	Pearson Correlation	.569**	.140	.069	.074	.214*	1	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000	.164	.495	.465	.033		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
jumlah_y	Pearson Correlation	.636**	.553**	.508**	.508**	.471**	.618**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

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

UJI RELIABILITAS

ReliabilitasVariabel X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	14

ReliabilitasVariabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.668	6

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DESKRIPTIF STATISTIK

Kealitas Layanan *Internet Banking*

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	17.0	17.0	17.0
	4	52	52.0	52.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	27	27.0	27.0	27.0
	4	49	49.0	49.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	17.0	17.0	17.0
	4	48	48.0	48.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	15	15.0	15.0	15.0
	4	50	50.0	50.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	14	14.0	14.0	15.0
	4	51	51.0	51.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	22	22.0	22.0	23.0
	4	58	58.0	58.0	81.0
	5	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	20	20.0	20.0	22.0
	4	48	48.0	48.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	14	14.0	14.0	17.0
	4	60	60.0	60.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	17.0	17.0	17.0
	4	30	30.0	30.0	47.0
	5	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	17	17.0	17.0	19.0
	4	38	38.0	38.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kepuasan Nasabah

Q11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	13.0	13.0	13.0
	4	50	50.0	50.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	11.0	11.0	11.0
	4	55	55.0	55.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.0	8.0	8.0
	4	51	51.0	51.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	29.0	29.0	29.0
	4	48	48.0	48.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	19.0	19.0	19.0
	4	39	39.0	39.0	58.0
	5	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	12	12.0	12.0	13.0
	4	42	42.0	42.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	7	7.0	7.0	8.0
	4	44	44.0	44.0	52.0
	5	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	28	28.0	28.0	28.0
	4	29	29.0	29.0	57.0
	5	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	74	74.0	74.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	10.0	10.0	10.0
	4	34	34.0	34.0	44.0
	5	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DOKUMENTASI

Pembagian Angket Kepada Nasabah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
website:www.iain-jember.ac.id email: febi.iain jember@gmail.com

Nomor : B-1612/In.20/7.a/PP.00.9/09 /2018
Lamp : 1 (satu)
H a l : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember
Di-
T E M P A T

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa dalam rangka meningkatkan profesionalisme mahasiswa Program Studi Ekonomi Syari'ah IAIN Jember. Maka Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah mendelegasikan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam semester IX.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon perkenan bapak/Ibu untuk menerima mahasiswa kami agar dapat melaksanakan kegiatan Penelitian di instansi yang bapak/ibu pimpin mulai tanggal 17 – 20 September 2018.

Sedangkan seluruh mekanisme pelaksanaan Penelitian tersebut diberikan kewenangan sepenuhnya kepada mahasiswa untuk mengikuti aturan yang berlaku di lembaga yang bapak/Ibu pimpin. Adapun data mahasiswa ybs, sebagaimana terlampir.

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

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Jember, 14 September 2018
A.n. Dekan FEBI
Wakil Dekan I Bidang Akademik

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan :
1. Rektor sebagai laporan
2. Dekan
3. Arsip

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B-79/In.20/7.a/PP.00.9/06/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
di-
TEMPAT

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat,Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa	: Ilvi Aidiya Nurwaidah
NIM	:083143049
Semester	:8 (Delapan)
Jurusan	: Ekonomi Islam
Prodi	: Perbankan Syariah
No Telpon	: 082132662839
Dosen Pembimbing	: Dr.Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP	:19680807 200003 1 001
Judul Penelitian	: PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI (STUDY KASUS PT. BANK SYARIAH MANDIRI KC JEMBER)

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 30 Mei 2018
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan:
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Area Jember
Jl. PB. Sudirman No. 41-43
Telp. (0331) 411 522
Fax. (0331) 411 525

SURAT KETERANGAN

No. 20/1098-3/081

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan PB. Sudirman No 41-43 Jember. dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Ilvi Aidiya Nurwaidah
NIM	: 083143049
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Islam
Universitas	: IAIN Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Area Jember dengan judul skripsi "**Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking TerhadapKepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 Desember 2018
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR AREA JEMBER

Jumartono	Hendry Sonny Aprianto
Area Operation and Service Manager	Clearing Operation and Service Spv

digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA

Nama	:	Ilvi Aidiya Nurwaidah
NIM	:	083 143 049
Tempat, Tgl Lahir	:	Jember, 20 Agustus 1995
Agama	:	Islam
Alamat	:	Dusun Kidul, Desa Sumber Jeruk, RT/RW 002/006, Kec.Kalisat, Kab. Jember
Jurusan/Prodi	:	Ekonomi Islam, Perbankan Syariah

1. Riwayat Pendidikan
   a. TK Dharma Wanita
   b. SDN Sumber Jeruk 03
   c. SMP Plus Darus Sholah
   d. MA Darus Sholah
   e. IAIN Jember
2. Pengalaman Organisasi
   a. PMII Rayon FEBI
   b. Pramuka IAIN Jember

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id