

**PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANK MELALUI *SELF SERVICE*
TECHNOLOGY (SST) TERHADAP KEPUASAN GENERASI
MILENIAL DI BRI KC JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan Ekonomi Islam

Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Oleh :
J E M B E R

KAMALIATUL HURANIYAH

NIM. E20191123

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2023**


**PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANK MELALUI *SELF SERVICE*
TECHNOLOGY (SST) TERHADAP KEPUASAN GENERASI MILENIAL
DI BRI KC JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Disetujui Pembimbing


Muhammad Saiful Anam, M.Ag
NIP. 197111142003121002

PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANK MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST)* TERHADAP KEPUASAN GENERASI MILENIAL DI BRI KC JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji dan Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jum'at
Tanggal : 23 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.
NIP. 198611292018012001

Sekretaris

H. Achmad Muzayyin, M.E.
NIP. 20111135

Anggota

1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
2. Muhammad Saiful Anam, M.Ag.

J E M B E R

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



MOTTO

قُلْ أَنْظِرُوا مَاذَا فِي السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَمَا تُغْنِي الْآيَاتُ وَالنُّذُرُ عَنْ قَوْمٍ لَا يُؤْمِنُونَ

Artinya: Katakanlah, “Perhatikanlah apa yang ada di langit dan di bumi!”

Tidaklah bermanfaat tanda-tanda (kebesaran Allah) dan rasul-rasul yang memberi peringatan bagi orang yang tidak beriman. (Q.S Yunus : 101).¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Al Quran, Tajwid, Terjemah, Tafsir Untuk Wanita, (Bandung: Penerbit Marwah, 2020), 220.

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan waktu yang engkau berikan semoga menjadi berkah dalam kehidupan. Solawat dan salam tetap tercurah limpahkan kepada Rasul Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman jahiliyah menuju jaman yang terang-benderang. Sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kedua orang tua, ibu Rukmiati dan aba Hanafi Jailani yang selalu mendoakan dan memberi semangat serta selalu sabar dalam mendidik dan membesarkan hingga saat ini.
2. Keluarga besar serta mbak Diana dan adik Alfin yang senantiasa memberikan semangat, tawa, dan doanya.
3. Bapak Muhammad Saiful Anam selaku dosen pembimbing tugas akhir yang baik, sabar, dan selalu membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Achmad Siddiq Jember beserta jajarannya yang banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater Program Studi S1 Perbankan Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Dhulur-dhulur Komunitas Seni (KOMSI) yang selalu memberi semangat, doa, kebahagiaan, dan menemani proses selama menuntut ilmu di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas impahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Digital Bank Melalui *Self Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Generasi Milenial Di BRI KC Jember” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada jurusan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa’i, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
3. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

4. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing peneliti selama masa studi.
5. M. Saiful Anam, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sabar, selalu meluangkan waktu, dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan, serta memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepala Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember beserta seluruh anggotanya yang telah turut membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama beberapa tahun ini.
8. Semua pihak yang terlibat, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti, pembaca dan masyarakat.

Jember, 12 Juni 2023

Peneliti

Kamaliatul Huraniyah

NIM. E20191123

ABSTRAK

Kamaliatul Huraniyah, Muhammad Saiful Anam, M.Ag, 2023. *Pengaruh Layanan Digital Bank Melalui Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Generasi Milenia Di BRI KC Jember.*

Revolusi 4.0 menjadi era dengan perkembangan teknologi komunikasi hingga informasi mulai berkembang pesat. Hal tersebut membawa perbankan pada suatu era baru yaitu perbankan digital yang memanfaatkan teknologi informasi dalam melayani nasabahnya, salah satunya layanan digital tersebut yaitu, *Self Service Technology (SST)*. Pada era ini layanan digital *Self Service Technology (SST)* sudah banyak diakses oleh nasabah, terutama nasabah generasi milenial generasi. *Self Service Technology (SST)* yang meliputi ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking

Rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai pengaruh layanan *automatic teller machine/ ATM, mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI baik secara parsial (individu) maupun simultan (bersama-sama). Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh signifikan *automatic teller machine/ ATM, mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI baik secara parsial (individu) maupun simultan (bersama-sama).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan teknik *non-probability* sampling, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan memenuhi uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *automatic teller machine/ATM* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI KC Jember, *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI KC Jember, dan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI KC Jember. Serta secara simultan *automatic teller machine/ATM, mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI KC Jember.

Kata Kunci: *Kepuasan Generasi Milenial, Automatic Teller Machine/ATM, Mobile Banking dan Internet Banking.*

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	ivv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Ruang Lingkup Penelitian	8
1. Variabel Penelitian.....	8
2. Indikator Variabel.....	9
F. Definisi Operasional	10
G. Asumsi Penelitian	12
H. Hipotesis	13

I. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Penelitian Terdahulu.....	17
B. Kajian Teori.....	27
1. <i>Self Service Technology (SST)</i>	8
a) <i>Automatic Teller Machine/ATM</i>	8
b) <i>Mobile Banking</i>	9
c) <i>Internet Banking</i>	9
2. Generasi Milenial	9
3. Kepuasan Nasabah.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	39
B. Populasi Dan Sampel.....	39
C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	42
D. Analisis Data.....	45
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	51
A. Gambaran Objek Penelitian.....	51
B. Penyajian Data.....	58
C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis	61
D. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran-Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA 86

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
3. Angket Penelitian
4. Surat Izin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Jurnal kegiatan
7. Data Hasil Penelitian
8. Data Hasil SPSS
9. Dokumentasi
10. Surat Keterangan Selesai Bimbingan
11. Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
1.1	Indikator Variabel Penelitian.....	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
3.1	Tabel Jawaban Angket Dengan Skala <i>Likert</i>	46
3.2	Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	47
4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran.....	63
4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.....	64
4.4	Hasil Uji Validitas Variabel X1 (<i>Automatic Teller Machine/ATM</i>)....	65
4.5	Hasil Uji Validitas Variabel X2 (<i>Mobile Banking</i>).....	66
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel X3 (<i>Internet Banking</i>).....	66
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	67
4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 (<i>ATM</i>).....	68
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 (<i>Mobile Banking</i>).....	68
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3 (<i>Internet Banking</i>).....	68
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan).....	69
4.12	Hasil Uji Normalitas.....	69
4.12	Hasil Uji Multikoleniaritas.....	70
4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	72
4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
1.1	Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia per-Januari 2022.....	2
1.2	Kerangka Penelitian.....	13
4.1	Logo Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	54
4.2	Struktur BRI KC Jember.....	58
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era Revolusi 4.0 sekarang ini, perkembangan teknologi komunikasi hingga informasi mulai berkembang dengan cukup pesat. Dimana istilah ini diperkenalkan pertama kali dalam acara *Hannover Fair 2011* oleh sekelompok perwakilan ahli berbagai bidang di Jerman yakni, oleh Profesor Klaus Schwab yang merupakan seorang ekonom terkenal asal Jerman sekaligus pengagas *World Economic Forum (WEF)* yang dapat dirangkum berbagai perubahan yakni, kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), perdagangan digital (*e-commerce*), data raksasa (*big data*), teknologi finansial, hingga penggunaan robot.² Revolusi Industri 4.0 juga erat kaitannya dengan digitalisasi yang merupakan peningkatan akan pemanfaatan teknologi yang berbasis digital dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Teknologi menjadi hal yang sangat penting dalam segala aspek kehidupan serta dapat memaksimalkan kinerja dalam suatu perusahaan, khususnya juga pada sektor perbankan.

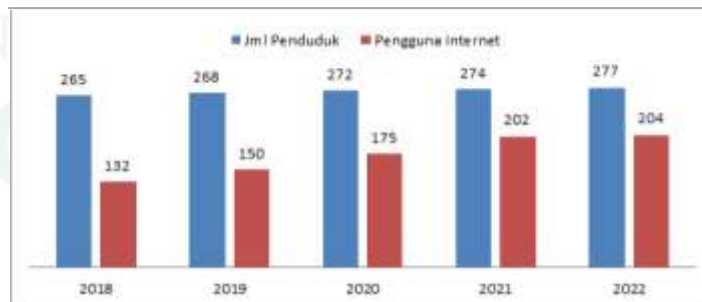
Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan

² Kholida Qothrunnada, "Revolusi Industri 4.0: Pengertian, Sejarah, dan Contohnya di Indonesia" Detik Finance, 16 Maret 2022, <https://finance.detik.com/>.

taraf hidup masyarakat.³ Dalam sektor perbankan pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan sangat besar, terutama internet yang memiliki pengaruh cukup pesat dalam proses bisnisnya. Mengingat semakintingginya penggunaan perangkat gawai (*mobile device*) dan komputer sebagai media transaksi keuangan.

Melihat peran teknologi yang terus meningkat membuat pembangunan infrastruktur jaringan internet bertambah luas seiring dengan semakin tingginya penggunaan internet yang digunakan. Tingginya penggunaan internet ini mencerminkan iklim keterbukaan informasi dan penerimaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan perubahan menuju masyarakat informasi.⁴ *We Are Social* melaporkan bahwa terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia per Januari 2022, yang mana jumlah tersebut naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya pada Januari 2021 sebanyak 202,6 juta. Sedangkan jika dibandingkan dengan tahun 2018, pengguna internet di Indonesia sudah melonjak sebesar 54,25%.

Gambar 1.1
Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia per-Januari 2022.



Sumber : <https://andi.link/hootsuite-we-are-social>

³ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

⁴ Badan Pusat Statistik (BPS), “Statistik Telekomunikasi Indonesia 2021”, diakses 7 september, 2022, <https://www.bps.go.id/publication/2022/09/07/.html>.

Hal tersebut membuat perbankan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada nasabahnya tanpa batasan tempat dan waktu serta dengan biaya seminimal mungkin hingga menciptakan kenyamanan yang maksimal dalam bertransaksi. Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan kepada nasabah yang semakin meningkat ini membawa perbankan pada suatu era baru yaitu perbankan digital. Dengan adanya digitalisasi pihak perbankan dapat menjangkau pasar dengan lebih luas, memudahkan segala bentuk kegiatan operasionalnya, serta memudahkan pelayanan kepada nasabahnya. Menurut POJK No. 12 Tahun 2018 menyebutkan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*Customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan tetap memperhatikan aspek pengamanannya.⁵ Dalam layanan perbankan digital, bentuk transaksi hingga layanan seperti pembukaan rekening simpanan, eksekusi transaksi keuangan, hingga penutupan rekening dilakukan menggunakan teknologi informasi.

Agar dapat bersaing dan menjangkau pasar lebih luas lagi, perbankan menyediakan layanan berbasis digital. Begitupula Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember yang terus melakukan pengembangan terhadap layanan digital bank mereka, salah satunya dengan menyediakan layanan digital mealui *Self Service Technology (SST)*. Menurut Meutter, *et.al.* *Self Service*

⁵ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/ POJK.03/ 2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, pasal 1 ayat (4),3.

Technology (SST) merupakan antar muka teknologi yang memungkinkan konsumen untuk menghasilkan suatu jasa secara mandiri dari keterlibatan karyawan perusahaan langsung.⁶ Penggunaan teknologi ini menjadi menarik bagi perusahaan penyedia jasa karena meningkatkan pelayanan operasional, meningkatkan efisiensi pelayanan, menyediakan manfaat lebih bagi konsumen, dan memperbanyak pilihan akses pelayanan. Layanan digital perbankan melalui *Self Service Technology (SST)* antara lain seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi secara otomatis baik tunai maupun non-tunai kapan saja tanpa perlu datang ke bank. Kemudian yaitu *Internet Banking*, merupakan layanan digital bank yang dapat diakses dengan menggunakan internet dengan tetap memperhatikan keamanannya. Selain itu ada juga *Mobile Banking* yang dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi kapan saja dan dimana saja dengan menggunakan *smartphone*.

Layanan digital *Self Service Technology (SST)* sudah banyak diakses oleh nasabah terutama nasabah generasi milenial yang menjadi target dalam penggunaan layanan digital perbankan saat ini. Menurut Hasanuddin dan Lilik dalam bukunya *Millenial Nusantara* menyebutkan bahwa Generasi Milenial adalah mereka yang lahir pada rentang tahun 1980 sampai dengan tahun 2000.⁷ Mayoritas milenial Indonesia telah terkoneksi dengan internet sebesar 98,2% diakses melalui *Smartphone*, dan diyakini bahwa generasi

6 Meutter, L. M., Ostrom, A.L., Roundtree, R. L., and Bitner, M. J., "Self Service Technology: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounter", *Journal of Marketing* 64, no.3 (2000): 50-64.

⁷ Hasanuddin Ali dan Lilik Purwandi, *Millenial Nusantara* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), 2017.

milenial punya potensi yang besar dalam akselerasi layanan perbankan digital di Indonesia. Tidak hanya itu, 95% dari generasi milenial juga merupakan pengguna aktif ponsel pintar dan 49% diantaranya telah terhubung dengan *Internet Banking*.⁸ Del *et al.* yang dikutip oleh Indah *et al.* menyebutkan bahwa pembeda antar generasi milenial dengan generasi X dan generasi babyboom yaitu terletak pada penggunaan teknologi. Generasi milenial lebih banyak menggunakan teknologi dan terpapar teknologi baru membuat generasi milenial lebih unggul dalam memanfaatkan teknologi baru dari pada generasi lainnya.⁹ Dengan adanya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* memberikan banyak kemudahan bagi para penggunanya, khususnya generasi milenial. Dalam memanfaatkan jasa perbankan nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan hanya dengan perangkat mobile atau PC tanpa harus datang langsung ke bank hingga mengantri lama dan banyak menghabiskan waktu di bank

Dari ketiga layanan digital tersebut dapat diukur tingkat kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.¹⁰ Dimana jika kinerja yang dilakukan melebihi harapan maka pelanggan akan merasa puas. Namun sebaliknya, jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan maka tidak puas. Kepuasan yang tinggi akan mendorong terciptanya loyalitas atau

⁸ Indah Budiati, et al. *Profil Generasi Milenial Indonesia* (Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2018), <https://www.kemenpppa.go.id/>.

⁹ Indah Budiati, et al. *Profil Generasi Milenial Indonesia 2018*, 56.

¹⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1 dan 2, terj. Drs. Benyamin Molan* (Jakarta : Indeks, 2007), 177.

kesetiaan, sehingga nasabah tidak akan dengan mudah berubah pikiran apabila ada tawaran lebih baik.

Sektor perbankan mulai beradaptasi dengan era digital saat ini dan akan berkembang seiring berjalannya waktu. Pengguna perbankan digital Indonesia mencapai sebanyak 25% yang setara dengan 47.722.913 orang pada tahun 2021 dan diproyeksikan akan terus meningkat sebanyak 39% atau 74.785.062 orang pada tahun 2026 mendatang.¹¹ Oleh karena itu, perbankan terutama BRI terus berinovasi dan berupaya untuk memberikan pelayanan terbaiknya yang memudahkan, cepat dan aman bagi nasabah-nasabahnya. melalui *Self Service Technology (SST)* diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya dengan lebih memudahkan, lebih efisien dan efektif dengan tanpa harus datang ke bank secara langsung.

Dari uraian di atas, peneliti memandang perlu dan layak dikaji serta melakukan studi lebih lanjut mengenai pengaruh layanan digital bank itu sendiri terhadap kepuasan nasabah yang meliputi *ATM, Mobile Banking* dan *Internet Banking* sebagai layanan digital bank yang dapat digunakan secara mandiri oleh nasabahnya, studi kasus pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) kantor cabang Jember.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada latar belakang di atas terdapat beberapa rumusan masalah atau fokus penelitian yang menjadi perhatian utama diantaranya yaitu:

¹¹ Dwi Hadya Jayani, "Pengguna Bank Digital di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta pada 2026" databoks november 2021, <https://databoks.katadata.co.id/>

1. Apakah layanan digital melalui *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital di BRI KC Jember?
2. Apakah layanan digital melalui *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital di BRI KC Jember?
3. Apakah layanan digital melalui *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital di BRI KC Jember?
4. Apakah layanan digital melalui *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital di BRI KC Jember?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh layanan digital melalui *Automatic Teller Machine (ATM)* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh layanan digital melalui *Mobile Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh layanan digital melalui *Internet Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital.

4. Untuk mengidentifikasi pengaruh simultan layanan digital melalui *Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, dan Internet Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui kepuasan generasi milenial terhadap layanan perbankan digital melalui *Self Service Technology (SST)*.
2. Dapat menjadi informasi serta wawasan pengetahuan bagi para pembaca mengenai digitalisasi perbankan dan tingkat kepuasan generasi milenial dalam menggunakan layanan digital bank.
3. Dapat menjadi referensi atau rujukan bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology (SST)* yang meliputi *Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking*, serta *Internet Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian berupa sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian yang memiliki nilai bervariasi. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu, *Automatic Teller Machine/ATM* (variabel

X1), *Mobile Banking* (variabel X2), dan *Internet Banking* (variabel X3) yang merupakan *Self Service Technology (SST)* (SST) dan memiliki keterkaitan secara parsial terhadap kepuasan generasi milenial yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini.

2. Indikator Variabel

Indikator variabel merupakan rujukan empiris dari variabel yang diteliti dan akan dijadikan sebagai dasar dalam membuat butir-butir pertanyaan dalam angket, interview, maupun observasi.¹² Berdasarkan variabel penelitian di atas maka indikator variabel meliputi kemudahan penggunaan, keamanan, fitur yang disediakan, kecepatan, efektifitas dan efisiensi penggunaan layanan *Self Service Technology (SST)* (SST). Serta pada kepuasan meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJJACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Tabel 1.1
Indikator Variabel Penelitian

Variabel Bebas	Indikator Variabel	Sumber/Referensi
<i>Automatic Teller Machine/ATM</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempercepat transaksi tarik tunai, transfer antar rekening/ antar bank. 2. Mempermudah transaksi belanja tanpa membawa uang tunai. 3. Keamanan dapat diandalkan 4. Mudah dalam pengoprasian transaksi 5. Mesin ATM yang 	Bank Indonesia (BI), 2018

¹² Tim Peneliti. *Pedoman Peneliti Karya Ilmiah*, (Jember:UIN KHAS Jember, 2021), 39.

	disediakan banyak dan lokasinya strategis	
<i>Mobile Banking</i> (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja 2. Fitur sederhana dan mudah dimengrti dalam pengoprasian transaksi 3. Hemat biaya dan waktu 4. Keamanan layanan terjamin 5. Tidak terdapat antrian 	Dara Saputri, 2017
<i>Internet Banking</i> (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sistem keamanan berlapis dengan menggunakan token PIN. 2. Interaksi antara bank nasabah menjadi lebih fleksibel. 3. Responnya real time, transaksi tercatat secara real time 4. Pengoprasian mudah, cepat dan efektif 	Eka Diah Saputri, 2020
Kepuasan Generasi Milenial (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan 	Widiastutik, 2018

Sumber: Data diolah oleh peneliti

F. Definisi Operasional

Defnisi operasional adalah definisi atau pengertian yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel.¹³ Berdasarkan indikator empiris variabel penelitian ini, berikut definisi operasionalnya:

1. Variabel Bebas atau Independen

¹³ Tim Peneliti. *Pedoman Peneliti Karya Ilmiah*, (Jember:UIN KHAS Jember, 2021), 40.

Variabel bebas atau independen pada penelitian ini yaitu *Self Service Technology (SST)* yang meliputi *Automatic Teller Machine/ATM* (variabel X1), *Mobile Banking* (variabel X2), dan *Internet Banking* (variabel X3).

- a. *Automatic Teller Machine/ATM* (X1), adalah sebuah mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam melakukan transaksi tunai maupun non tunai secara otomatis dan dapat digunakan selama 24 jam dengan tetap memperhatikan keamanannya.
- b. *Mobile Banking* (X2), merupakan sebuah aplikasi mobile yang dapat diakses melalui smartphone kapanpun dan dimanapun, memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dan memiliki beragam fitur yang dapat membantu nasabah serta tetap dengan memperhatikan keamanannya.
- c. *Internet Banking* (X3), merupakan sebuah layanan digital bank yang memungkinkan nasabah untuk mendapat informasi, melakukan komunikasi dan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan memperhatikan keamanannya.

2. Variabel Terikat atau Dependen

Adapun variabel terikat atau dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y) dan lebih khususnya pada generasi milenial. Sebagai sebuah perusahaan jasa tentunya menjadi tujuan utama untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan merupakan hal yang sangat

penting. Kotler mengartikan kepuasan (Satisfaction) adalah sebuah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, namun apabila kinerja sesuai atau memenuhi harapan maka pelanggan merasa puas, dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau senang.¹⁴ Peneliti menggunakan indikator untuk mengukur kepuasan nasabah dari variabel ATM (X1), *Mobile Banking* (X2), dan *Internet Banking* (X3).

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasa juga disebut dengan anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan dengan jelas sebelum penellit melangkah mengumpulkan data.¹⁵ Menurut Suharsimi, merumuskan asumsi menjadi penting karena mempunyai tujuan yaitu :

1. Agar ada dasar atau pijakan yang kukuh bagi masalah yang diteliti
2. Untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian
3. Untuk menentukan dan merumuskan hipotesis.¹⁶

Adapun asumsi penelitian yang dirumuskan yaitu bahwa *Automatic Teller Machine/ATM* (X1), *Mobile Banking* (X2), dan *Internet Banking* (X3)

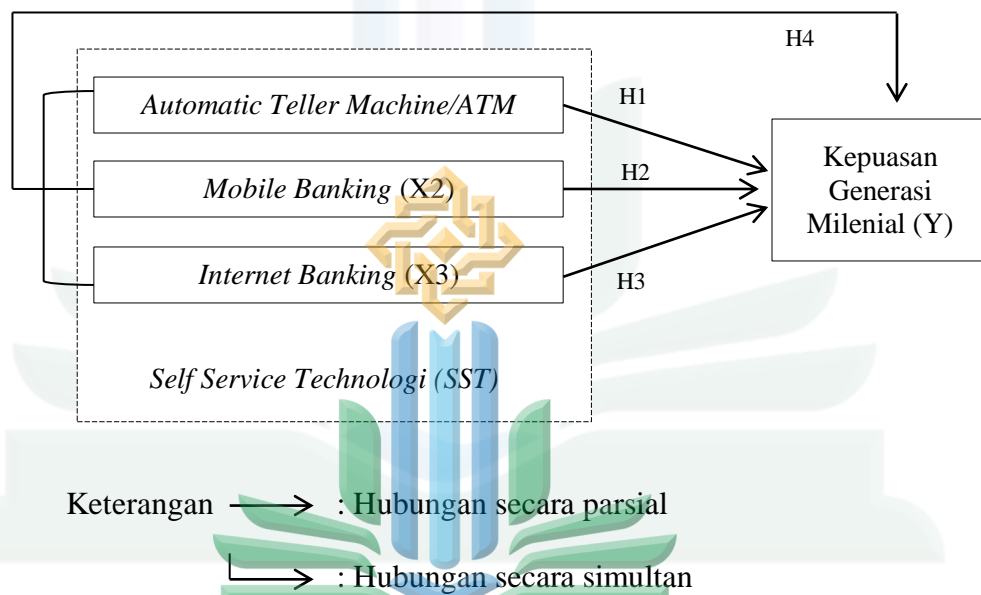
¹⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1 dan 2, terj. Drs. Benyamin Molan* (Jakarta : Indeks, 2007), 177.

¹⁵ Tim Peneliti. *Pedoman Penelitin Karya Ilmiah*, (Jember:UIN KHAS Jember, 2021), 41.

¹⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 58.

yang merupakan *Self Service Technology (SST)* (*SST*) memiliki keterkaitan secara parsial terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital perbankan (*Y*).

Gambar 1.2
Kerangka Penelitian



Sumber : Data diolah oleh peneliti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

H. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Disebut dugaan sementara karena kebenaran ataupun kenyataan di lapangan mungkin mendukung ataupun membenarkannya, atau bahkan kebalikannya enggan sesuai.¹⁷ Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini maka hipotesis yang diajukan peneliti yaitu :

- a. Pada penelitian Banar Wicaksono dkk menyimpulkan bahwa *Self Service Technology (SST)* terbukti memengaruhi kepuasan nasabah secara positif

¹⁷ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Jember : STAIN Jember Press, 2013), 116.

dan signifikan. Hal tersebut berarti bahwa kinerja layanan *Self Service Technology (SST)* yang disediakan bank dapat melayani nasabah dengan baik hingga nasabah merasa puas.¹⁸ Penelitian yang dilakukan Diana Grace dan Novander juga mendapatkan hasil bahwa *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan tetap meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan ATM maka hal tersebut dapat memberi kepuasan kepada nasabah.¹⁹ Oleh karena itu peneliti merumuskan hipotesis bahwa :

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank.

b. Penelitian yang dilakukan Markonah menyatakan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana kepuasan yang meningkat maka akan meningkat pula tingkat loyalitas nasabah.²⁰ Begitupula dengan penelitian yang dilakukan Asti dan Widhi juga menunjukkan hasil bahwa layanan digital bank berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu peneliti merumuskan hipotesis bahwa :

H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Mobile Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank

¹⁸ Banar Suryo Wicaksono dan Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi, "Pengaruh Self Service Technology", *Jurnal Administrasi Bisnis* vol. 25 no. 2. 2015.

¹⁹ Diana Grace dan Novander, "Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine, ", *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer STMIK Bina Mulia*. Vol 3, No.1.

²⁰ Markonah, "Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta", *Seminar Nasional & Call For Paper FEB Unikama*, Malang, 14 Maret, 2017.

c. Pada penelitian yang dilakukan Dedi Hartawan mendapatkan hasil bahwa berdasarkan uji f variabel bebas yaitu *Internet Banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.²¹

Dalam penelitian yang dilakukan Ambok dkk juga menunjukkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.²²

Berdasarkan hal tersebut peneliti merumuskan hipotesis bahwa :

H3 : terdapat pengaruh signifikan variabel *Internet Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank

d. Penelitian Ambok dkk menjelaskan bahwa pada hasil uji simultan keenam variabel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.²³ Oleh karena itu, maka peneliti merumuskan hipotesis bahwa :

H4 : Automatic Teler Machine/ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan mendeskripsikan alur pembahasan skripsi dimulai dari bab awal atau pendahuluan hingga bab penutup atau akhir serta

²¹ Dedi Hartawan, "Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Syariah Cabang Palembang)", *Jurnal I-Economic Vol.3 No.2*. 2017.

²² Ambok Pangiuk, Mellya Embun Baining, Siti Zawiyah, "Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah" *Jurnal Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2019.

²³ Ambok Pangiuk, Mellya Embun Baining, Siti Zawiyah, "Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah" *Jurnal Pengaruh Digitalisasi terhadap kepuasan nasabah*, 2019.

format penelitian naratif deskriptif.²⁴ Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

Bab I Pendahuluan. Menjelaskan dengan singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, hingga sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka. Dalam bab ini menjelaskan secara singkat beberapa hasil dari penelitian terdahulu dan juga berisi kajian teori yang membahas mengenai teori terkait penelitian secara lebih mendalam.

Bab III Metode Penelitian. Pada bab ini menguraikan beberapa sub bab diantaranya yaitu, pendekatan dan jenis penelitian yang akan digunakan, sampel dan populasi, teknik dan instrumen pengumpulan data, serta analisis data.

Bab VI Penyajian Data dan Analisis. Bab ini menjelaskan dengan singkat tentang gambaran objek penelitian, penyajian data yang berisi temuan-temuan penting pada variabel penelitian, serta analisis dan pengujian hipotesis.

Bab V Penutup. Pada Bab V Penutup merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dan saran yang ditujukan pada pihak yang berkepentingan dan diharapkan memberikan manfaat bagi pembacanya.

²⁴ Tim Peneliti. *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*,(Jember:UIN KHAS Jember,2021), 82.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu sebagai pembanding, acuan, pedoman dan pendukung serta referensi awal dalam penelitian ini. Dimana kajian-kajian sebelumnya membahas mengenai :

1. Penelitian Dedi Hartawan, dengan judul “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)”.²⁵

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Dimana pada uji f mendapatkan hasil bahwa variabel independen yaitu *Internet Banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Hartawan memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan. Sedangkan perbedaan ada pada variabel independen yang diteliti yaitu *Internet Banking* saja.

2. Penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT.

²⁵ Dedi Hartawan, “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Syariah Cabang Palembang)”, *Jurnal I-Economic Vol.3 No.2*. 2017.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”.²⁶

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari *Self Service Technology (SST)* terhadap kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah BRI KC Malang Kawi Kanwil Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data *Generalized Structured Component Analysis (GSCA)* yaitu metode baru berbasis komponen. Adapun persamaan dengan penelitian ini yaitu, variabel independen *Self Service Technology (SST)* yang mencakup ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Adapun perbedaan penelitian ini ada pada variabel dependen yang mencakup kepercayaan dan loyalitas serta kepuasan, juga pada teknik analisis data yang menggunakan GSCA. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pada variabel independen SST terhadap variabel dependen kepercayaan, kepuasan dan loyalitas.

3. Penelitian Markonah, dengan judul “Analisis Pengaruh *Mobile Banking*

Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta”.²⁷

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang Jakarta. Metode yang digunakan kuantitatif dengan alat ukur yang

²⁶ Banar Suryo Wicaksono dan Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi, “Pengaruh Self Service Technology”, Jurnal Administrasi Bisnis vol. 25 no. 2. 2015.

²⁷ Markonah, “Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta”, *Seminar Nasional & Call For Paper FEB Unikama*, Malang, 14 Maret, 2017.

digunakan menggunakan skala likert dan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuisioner. Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah, dan *Mobile Banking* juga berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah, serta kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah bank Mandiri. Sehingga dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan baik maka nasabah akan merasa puas, dan apabila kepuasan pelanggan meningkat maka tingkat loyalitas pelanggan juga akan meningkat. Adapun persamaan penelitian markonah dengan penelitian ini yaitu Metode yang digunakan kuantitatif dengan alat ukur yang digunakan menggunakan skala likert. Sedangkan perbedaannya yaitu Variabel Independen hanya *Mobile Banking* saja, variabel dependen (Y) loyalitas.

4. Penelitian Asti Marlina dan Widhi Aryo Bimo, yang berjudul “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank”.²⁸

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara penerapan digitalisasi bank dan peningkatan pelayanan dan kepuasan pada nasabah BTN Syariah. Metode analisis penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Nasabah Bank BTN Syariah yang bekerja di Universitas Ibn Khaldun Bogor menjadi objek yang diteliti, karena semua upah/gaji karyawan dibayarkan melalui BTN Syariah. Berdasarkan

²⁸ Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Ilmiah Inovator* Edisi Maret 2018.

analisis data yang diuji, hasil yang didapat terdapat pengaruh yang positif penggunaan Digital Banking di BTN Syariah dengan kepuasan nasabah. Selama ini nasabah sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya digital banking. Penelitian yang dilakukan oleh Asti dan Widhi memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu, salah satu variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Penelitian tersebut juga memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu, Teknik sampling dalam penelitian dan variabel independen (X).

5. Penelitian Diana Grace dan Novander, dengan judul “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”.²⁹

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan ATM BRI dan BRI SMS terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah verifikatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS 17. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial kualitas ATM BRI dan BRI SMS Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berarti peningkatan kualitas ATM BRI dan BRI SMS Banking secara langsung meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan Diana Grace dan Novander memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kesamaan variabel independen (X) ATM dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah, metode analisis yang menggunakan metode

²⁹ Diana Grace dan Novander, “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine*,” *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer STMIK Bina Mulia*. Vol 3, No.1, <https://adoc.pub.2017>.

analisis regresi linier berganda. Perbedaan dari penelitian ini adalah objek yang dijadikan tempat penelitian yaitu PT. BRI Cabang Palu.

6. Penelitian Ambok Pangiuk, Mellya Embun Baining, dan Siti Zawiyah, dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”.³⁰

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan digital Bank Syariah Mandiri terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial, maupun secara simultan yang dilihat menggunakan dimensi *E-Servqual* yaitu *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, contact*. Namun, pada dimensi *compensation* tidak dapat digunakan karena belum ada pelaksanaannya pada perbankan di Indonesia. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang didapat langsung dari jawaban 100 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri yang menggunakan fasilitas layanan Elektronik Bank seperti ATM, BSM Net Banking, SMS Banking, dan *Mobile Banking*. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Persamaan penelitian yang dilakukan Ambok dkk dengan penelitian ini yaitu metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan variabel dependen yaitu kepuasan. Adapun perbedaannya yaitu Bank Syariah Mandiri sebagai objek penelitian.

³⁰ Ambok Pangiuk, Mellya Embun Baining, Siti Zawiyah, “Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2019.

7. Penelitian Iftitahul Juhariyah, yang berjudul “Pengaruh *Self-Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia”.³¹

Tujuan penelitian ini yakni untuk melihat apakah fasilitas SST yang terdiri dari ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode survei. Adapun sumber data yang digunakan yakni data primer dan data skunder. Sedangkan alat analisis yang digunakan yakni SPSS dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari fasilitas SST yang terdiri dari ATM (X1), *Internet Banking* (X2), dan *Mobile Banking* (X3), dan kepuasan nasabah menjadi variabel dependen (Y) atau variabel terikat. Objek penelitian ini dilakukan di empat Bank Umum Syariah di Indonesia yang mendapatkan anugerah penghargaan pada “*Digital Brand Award 2020*” diantaranya Bank Mandiri Syariah, Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Adapun persamaan penelitian yang dilakukan Iftitahul dengan penelitian ini yaitu variabel independen (X) *Self Service Technology (SST)* yang meliputi ATM, *Internet Banking* dan *Mobile Banking* serta variabel dependen (Y) kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian yang diteliti adalah Bank Umum Syariah di Indonesia meliputi Bank Mandiri Syariah, Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

³¹ Iftitahul Juhariyah, “Pengaruh *Self-Service Technology (Sst)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia” (Skripsi, UIN Malik Malang, 2020), 26.

8. Penelitian Annisa Fitria, Aang Munawar, Pebi Paisal Pratama, dengan judul “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI”.³²

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan sms banking terhadap kepuasan nasabah BNI. Dengan metode purposive sampling, dan data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis asosiasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan SMS Banking secara Bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Internet Banking* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan SMS Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Adapun persamaan dari penelitian yang dilakukan Annisa dkk dengan penelitian ini yaitu pada variabel independen (X) yaitu *Mobile Banking* dan *Internet Banking* serta variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yang diteliti.

9. Penelitian Soekma Adie Dharmawan, dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self-Service Technology (SST)* Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di Pt. Bank Bukopin, Tbk)”.³³

³² Annisa Fitria, Aang Munawar, Pebi Paisal Pratama, “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI” *Jurnal Informatika Kesatuan Vol. 1 No. 1*, 2021.

³³ Soekma Adie Dharmawan, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self-Service Technology (Sst)* Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus Di Pt. Bank Bukopin, Tbk)”, *Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis ke-3 FEB UNEJ*. Desember, 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh digitalisasi perbankan melalui Self-Service Technology (SST) terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk. Penelitian ini menggunakan analisis faktor eksploratori untuk mengetahui faktor apa saja dari layanan *Self-Service Technology (SST)* yang memiliki pengaruh kuat terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk. Setelah dilakukan analisis faktor untuk mereduksi faktor-faktor yang ada sebagai variabel independen, kemudian dilakukan analisis menggunakan model statistik parametrik regresi linier berganda. Hasil penelitian ini yaitu Kualitas layanan *Self-Service Technology (SST)* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *Self-Service Technology (SST)* dan niat perilaku pelanggan. Adapun Persamaan penelitian yang dilakukan Soekma Adie dengan penelitian ini yaitu metode analisis yang digunakan regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu pada variabel dependen yaitu perilaku nasabah prioritas serta objek penelitiannya pada Bank Bukopin.

10. Penelitian Agus Wiaston, Ferra Eka Ramadhan, dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan ATM Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada KCP Bank BRI Malang”.³⁴

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan ATM dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank BRI KCP Malang. metode analisa data yang digunakan adalah Analisis

³⁴ Agus Wiaston, Ferra Eka Ramadhan. “Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah ”, *Journal Koperasi Dan Manajemen 2 (1)*. 2021.

Regresi Berganda dan di kombinasikan dengan analisa jalur sehingga mengetahui bagian mana yang menunjukkan pengaruh yang lebih kuat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, begitu juga Kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah secara signifikan. Adapun persamaan dari penelitian Agus dan Ferra dengan penelitian ini yaitu metode analisis yang menggunakan regresi linier berganda. Sedangkan perbedaannya yaitu variabel dependen (Y) loyalitas nasabah.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Perbedaan	Persamaan
1	2	4	5
1.	Dedi Hartawan, 2017.	Variable independen yang diteliti yaitu <i>Internet Banking</i> saja.	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan.
2.	Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, 2015.	Variable dependen yang mencangkup kepercayaan dan loyalitas serta kepuasan, juga pada teknik analisis data yang menggunakan GSCA.	Variable independen <i>Self Service Technology (SST)</i> yang mencangkup ATM, <i>Mobile Banking</i> , dan <i>Internet Banking</i> .
3.	Markonah, 2017.	Variabel Independen hanya <i>Mobile Banking</i> saja, variabel dependen (Y) loyalitas.	Metode yang digunakan kuantitatif dengan alat ukur yang digunakan menggunakan skala likert
4.	Asti Marliana dan Widhi Aryo Bimo,	Teknik sampling dalam penelitian dan variabel	Salah satu variabel dependen (Y) yaitu

	2018.	independen (X).	kepuasan nasabah, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.
5.	Diana Grace dan Novander, 2017.	Objek yang dijadikan tempat penelitian yaitu PT. BRI Cabang Palu.	Variable independen (X) ATM dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah, metode analisis yang menggunakan metode analisis regresi linier berganda.
6.	Ambok Pangiuk, Mellya Embun Baining, dan Siti Zawiyah, 2019.	Perbedaannya yaitu Bank Syariah Mandiri sebagai objek penelitian.	Metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan variabel dependen yaitu kepuasan.
7.	Iftitahul Juhariyah, 2019.	perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian yang diteliti adalah Bank Umum Syariah di Indonesia meliputi Bank Mandiri Syariah, Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, dan BRI Syariah.	variabel independen (X) <i>Self Service Technology (SST)</i> yang meliputi ATM, <i>Internet Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i> serta variabel dependen (Y) kepuasan nasabah.
8.	Annisa Fitria, Aang Munawar, Pebi Paisal Pratama, 2021	perbedaannya terletak pada objek penelitian yang diteliti yaitu Bank Negara Indonesia (BNI).	variabel independen (X) yaitu <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> serta variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah.
9.	Soekma Adie Dharmawan, 2018.	variabel dependen yaitu perilaku nasabah prioritas serta objek penelitiannya pada Bank Bukopin.	metode analisis yang digunakan regresi linier berganda.
10.	Agus Wiaston , Ferra Eka Ramadhan, 2021.	Variable independen (Y) loyalitas nasabah.	Metode analisis yang menggunakan regresi linier berganda.

Sumber: Data diolah oleh peneliti

B. Kajian Teori

Pada bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian.³⁵ Dalam hal ini peneliti menggunakan acuan teori sebagai berikut:

1. *Self Service Teknologi (SST)*

Melihat peran teknologi yang terus meningkat membuat pembangunan infrastruktur jaringan internet bertambah luas seiring dengan semakin tingginya penggunaan internet yang digunakan. Memanfaatkan hal tersebut, pada sektor perbankan memberikan layanan digital yang memudahkan nasabahnya dimana saja dan kapan saja serta dengan biaya yang seminimal mungkin sehingga memberikan kenyamanan pada nasabah. Layanan Digital Bank merupakan sebuah layanan elektronik dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah yang memberikan kemudahan dan keceopatan kepada nasabah dalam bertransaksi baik dimanapun dan kapanpun, dengan tetap memperhatikan aspek pengamanannya.³⁶

Agar dapat bersaing dan menjangkau pasar lebih luas lagi, perbankan menyediakan layanan berbasis digital. Salah satunya dengan menyediakan layanan digital mealui *Self Service Teknologi (SST)*.

³⁵ Tim Peneliti. Pedoman Penelitian Karya Ilmiah,(Jember:UIN KHAS Jember,2021), 83.

³⁶ POJK, Nomor 12/ POJK.03/ 2018, pasal 1 ayat (4), 3.

Secara umum *Self Service Technology (SST)* didefinisikan sebagai teknologi yang dapat memungkinkan pelanggan agar dapat melakukan pelayanan atau transaksi secara mandiri atau sendiri seperti halnya melakukannya secara langsung tanpa melibatkan karyawan secara langsung.³⁷ Adapun manfaat dari *Self Service Technology (SST)* yaitu sebagai berikut:

- 1) Lebih mudah digunakan. Dimana sistem ini sangat mempermudah manusia dalam melakukan transaksi apapun itu.
- 2) Dapat digunakan secara mandiri. Konsumen dapat melakukan pelayanan jasa sendiri jadi mengurangi antrian yang panjang sehingga lebih efektif dan efisien.
- 3) Membuat kepuasan pelanggan menjadi meningkat. Perusahaan melakukan peningkatan kualitas pada layanannya yaitu dengan *self service technology (SST)*. Sehingga karena adanya peningkatan kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen juga meningkat.
- 4) Kemungkinan *Human Error* lebih kecil karena menggunakan sistem, karena kesalahan biasanya pada karyawan yang lelah serta tidak berkonsentrasi.
- 5) Membudayakan pembayaran *cashless*, karena melihat jaman yang semakin maju, sekarang masyarakat dituntut untuk melakukan pembayaran *cashless*, jadi mengurangi kontak juga dengan memegang uang.

³⁷ Meutter, L. M., Ostrom, A.L., Roundtree, R. L., and Bitner, M. J., "Self Service Technology: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounter", *Journal of Marketing* 64, no.3 (2000): 50-64.

Hsieh menyatakan bahwa ada hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menggunakan *self-service technology* diantaranya yaitu:³⁸

- 1) Kualitas produk
- 2) Layanan yang ditawarkan oleh bank
- 3) Biaya produk
- 4) Presentasi dan layanan
- 5) Desain *self-service technology*
- 6) Cara perusahaan mengelola dan mencegah kegagalan *self-service technology*
- 7) Alternatif pilihan untuk satu jenis layanan
- 8) Kemampuan perusahaan untuk terus melakukan inovasi-inovasi pada *self-service technology*

Melihat manfaat dari SST ini sendiri, adapun alasan dari perusahaan sendiri menggunakan SST yaitu, terlalu banyak dari sebuah layanan yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan media teknologi, SST menjadi teknologi yang populer karena telah banyak digunakan oleh berbagai macam perusahaan, dari teknologi itu sendiri nasabah dilatih untuk belajar, menerima informasi, dan menyediakan jasa sendiri. Adapun layanan *self service technology (SST)* yang disediakan bank meliputi:

a. *Automatic Teller Machine/ATM.*

ATM (*Automatic Teller Machine*) atau dalam bahasa indonsianya yaitu Anjungan Tunai Mandiri adalah layanan digital dari

³⁸ Hsieh, C.T. "Impelemnting self-service technology to gain competitive advantage". *Journal Communication of IIMA*. Vol. 5: 77-83, 2005.

bank yang digunakan untuk bertransaksi dengan menggunakan sebuah kartu tanpa perlu datang ke Bank. Menurut Kasmir ATM merupakan mesin yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tunai maupun non-tunai secara otomatis selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur.³⁹ Adapun fitur-fitur atau jenis transaksi yang bisa dilakukan menggunakan ATM yaitu,

- 1) Penarikan uang secara tunai
- 2) Transfer antar rekening baik sesama bank maupun beda bank.
- 3) Informasi saldo
- 4) Pembayaran tagihan listrik, air, telepon dan lainnya.
- 5) Pembayaran pembelian Online
- 6) Mengubah PIN ATM

Adapun manfaat dan keuntungan ATM diantaranya yaitu:

- 1) ATM memudahkan nasabah dalam bertransaksi selama 24 jam
- 2) ATM praktis, dan mudah dalam mengoprasikannya
- 3) ATM memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi baik tunai maupun non-tunai.
- 4) ATM memudahkan berbelanja tanpa membawa uang tunai.
- 5) Keamanan ATM terjamin.

³⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 327.

b. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah langkah awal evolusi bank menjadi *financial service provider (FSP)*. Dalam hal ini, fungsi bank tidak hanya sebagai tempat menyimpan dan menyalurkan uang. Sebagai FSP, bank di masa depan berfungsi mengelola keuangan nasabahnya.⁴⁰ Termasuk dalam pembayaran tagihan, sampai merencanakan dana pensiun. Layanan-layanan ini bersifat personal, disesuaikan dengankarakteristik nasabahnya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan *Mobile Banking* atau yang biasa disingkat dengan *m-Banking*, *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, namun memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi.⁴¹ Bank bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu chips seluler) *Global for Mobile Communication (GSM)* sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. *Mobile banking* adalah bagian dari electronic banking yang menggunakan teknologi mobile phone. Hasil penelitian MARS mengemukakan bahwa ada dua macambentuk *Mobile banking*, yaitu *SMS-banking* yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan *WAP-banking* bentuk *mobile internet service* yang diakses via GPRS (internet) *connection Mobile banking* menjadi pilihan karena

⁴⁰ Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari, “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking”. *Seminar Nasional dan Call For Paper Program Studi Akuntansi FEB-UMS*, 2014.

⁴¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK),”mudah dan aman dengan internet banking dan mobile banking”, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/>, 2018,1.

mudah digunakan, praktis, lebih aman (berbasis nomor telepon seluler), bersahabat dan nyaman. Adapun fitur-fitur layanan mobile banking yaitu:

- 1) Layanan informasi (seperti: saldo, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat)
- 2) Layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, pembayaran pembelanjaan *online* dan berbagai fitur lainnya.⁴²

Mobile Banking memiliki manfaat diantaranya yaitu:

- 1) Praktis (tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai) dan aman (menggunakan PIN/ kode rahasia)
- 2) Memudahkan transaksi non finansial dan transaksi finansial tanpa harus datang ke cabang bank, namun cukup menggunakan perangkat telepon seluler ataupun perangkat elektronik lainnya yang memiliki akses internet.⁴³

c. *Internet Banking*

Menurut Khairy Mahdi menyatakan internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses

⁴² Dara Saputri, Skripsi: "*Pengaruh Kemudahan,*" (Lampung: UIN Raden Intan, 2017),63.

⁴³ Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "mudah dan aman dengan internet banking dan mobile banking", <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/>, 2018,1.

tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.⁴⁴

Menurut Bank Indonesia, Internet banking merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Adapun keuntungan dari *Internet Banking* bagi nasabah yaitu:

- 1) Mudah dalam penggunaannya
- 2) Responnya real time, transaksi tercatat secara *real time*
- 3) Keamanan terjamin, menggunakan sistem keamanan berlapis, menggunakan *user id, password* dan *dynamic password*.
- 4) Flesibilitas tinggi, karena level otoritas dapat diubah sesuai keperluan dan otoritas dapat dilakukan secara remote.⁴⁵

2. Generasi Milenial

Teori tentang perbedaan generasi dipopulerkan oleh Neil Howe dan William Strauss pada tahun 1991. Dimana Howe dan Strauss mengelompokan generasi berdasarkan kesamaan rentang waktu kelahiran dan kesamaan kejadian historis. Menurut peneliti Kupperschmidt dalam Indah, menjelaskan bahwa generasi adalah sekelompok individu yang mengidentifikasi kelompoknya berdasarkan kesamaan tahun kelahiran, umur, lokasi, dan kejadian-kejadian dalam kehidupan kelompok individu tersebut yang memiliki pengaruh signifikan dalam fase pertumbuhan

⁴⁴Khairy Mahdi, "Pengertian Internet Banking," diakses pada 22 juli 2014 dalam <http://elektronikbanking>.

⁴⁵ Mei Sadatul Chusna, Skripsi: "Pengaruh Layanan Elektronik Banking ,," (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2014),61.

mereka. generasi milenial adalah mereka yang dilahirkan antara tahun 1980-2000.⁴⁶ Hasil studi yang dilakukan oleh Boston Consulting Group (BCG) bersama *University of Berkley* tahun 2011 di Amerika Serikat tentang generasi milenial USA adalah sebagai berikut:

- a. Minat membaca secara konvensional kini sudah menurun karena Generasi Y lebih memilih membaca lewat smartphone mereka
- b. Millennial wajib memiliki akun sosial media sebagai alat komunikasi dan pusat informasi
- c. Millennial pasti lebih memilih ponsel daripada televisi. Menonton sebuah acara televisi kini sudah tidak lagi menjadi sebuah hiburan karena apapun bisa mereka temukan di telepon genggam
- d. Millennial menjadikan keluarga sebagai pusat pertimbangan dan pengambil keputusan mereka

Deal et.al dalam Indah, menyebutkan bahwa generasi milenial lebih banyak menggunakan teknologi disebabkan oleh usia terpapar dengan teknologi baru lebih muda dibandingkan dengan generasi lain. Hal ini menyebabkan generasi milenial lebih unggul dalam hal pemanfaatan teknologi baru.⁴⁷

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika

⁴⁶ Indah B, et al. *Profil Generasi*, 59.

⁴⁷ Indah B, et al. *Profil Generasi*, 60.

kinerja beradadi bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.⁴⁸ Sedangkan menurut Tjiptono mendefinisikan kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang konsumen yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diberikan dengan hasil yang didapat atau saat situasi ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkannya.⁴⁹

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek startegis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan dimasyarakat luas, sehingga pelayanan yang berkualitas bagi nasabah merupakan hal penting.

a. Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut kotler dalam dewi menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan usulan artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode.

⁴⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, 2007, 177.

⁴⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 2012, 301.

- 2) Survey kepuasan konsumen. Dalam hal ini bank perlu secara berkala perlu melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini.
- 3) Konsumen samaran. Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
- 4) Analisis mantan pelanggan. Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

Tidak dapat dipungkiri bahwa metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkakan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan Bank Muamalat pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).

- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- 4) Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*).⁵⁰

b. Cara Mengevaluasi Kepuasan Nasabah

Untuk mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen/nasabah umumnya menggunakan beberapa atribut sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Kehandalan (*reability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.⁵¹

Nasabah memiliki keinginan-keinginan terhadap bank syariah, sehingga nantinya ia menjadi pelanggan bank syariah. Keinginan-

⁵⁰ Dewi Berliana Harahap, Skripsi: "*Pengaruh Teknologi Informasi*", (UIN Sumatera Utara: 2017), 53.

⁵¹ Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran. (Yogyakarta: ANDI.1997), 35-36.

keinginan yang harapannya dapat diperoleh bank adalah:

- 1) Tersenyum kepadanya dan disapa dengan ramah
- 2) Disebut namanya saat komunikasi
- 3) Didengar dengan baik saat menyampaikan kebutuhan dan kesulitannya
- 4) Ingin benar-benar dipahami
- 5) Penjelasan/ jalan keluar sesuai keinginannya
- 6) Akan “*surprise*” bila penjelasan atau jalan keluar bisa dilihat lebih dari yang diinginkan
- 7) Tidak memebagi perhatiannya dengan hal-hal lain
- 8) Cepat, tanggap dan akurat
- 9) Tidak disalahkan atau didebat
- 10) Penjelasan logis bila terjadi penolakan
- 11) Ucapan terimakasih dan kesan akhir yang manis.⁵²

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMPYKPN, 2005),225.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sampel data, sumber data, maupun metodologinya.⁵³

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat berhubungan/pengaruh.⁵⁴ Penelitian asosiatif ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, yakni mengukur seberapa besar pengaruh *Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi meramalkan dan mengontrol suatu gejala.⁵⁵

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan

⁵³ Pugus Suharso, "Metodologi Penelitian Kuantitatif," (Jakarta: PT Indeks, 2009), 46.

⁵⁴ Sofyan Siregar, "Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif," (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 67.

⁵⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 11.

oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya.⁵⁶ Dalam penelitian ini populasi yang dipilih adalah generasi milenial pengguna layanan digital bank dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember baik yang sedang menggunakan maupun yang telah menggunakan layanan digital Bank Rakyat Indonesia.

2. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi yang digunakan untuk sebuah penelitian.⁵⁷ Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu teknik sampling insidental, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁵⁸ tidak seluruh populasi diambil, dengan kategori *Purposive Sampling* yaitu sebuah teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan kriteria.⁵⁹ Adapun kriteria sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan digital BRI KC Jember dengan tahun kelahiran 1980-2000 atau yang biasa disebut generasi milenial. Sedangkan untuk jumlah sampel yang tidak diketahui

⁵⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 80.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 81.

⁵⁸⁻⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 85.

dan tidak pasti jumlahnya, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus *Cochran* sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

Z : Tingkat keyakinan yang digunakan dalam sampel, yakni 95% dimana nilai Z sebesar 1,96

p : Peluang Benar 50%

q : Peluang Salah 50%

e : tingkat error maksimum sebesar 10%.⁶⁰

Sehingga dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimal yang harus digunakan dalam penelitian adalah 97 responden.

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2021), 136.

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk mempermudah pengumpulan data ini, maka peneliti harus menggunakan instrument pengumpulan data, dimana instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun cara yang ditempuh dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien.⁶¹

Penyebaran kuesioner memiliki tujuan penting bagi penelitian, dengan adanya hal tersebut peneliti akan mendapatkan informasi yang akurat sebagai kepentingan dalam penelitian. Pertanyaan dan pertanyaan dalam kuesioner dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2016, 94.

atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁶² Skala Likert yang digunakan dengan skor tertinggi 5 dan skor terendah 1, dengan penjabarannya sebagai mana berikut:

Tabel 3.1
Tabel Jawaban Angket Dengan Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Data diolah oleh peneliti

b. Studi Pustaka

Teknik ini dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literatur terkait dan sumber-sumber lain yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, wawancara yang harus diolah lagi. Dalam penelitian ini sumber data primer berasal dari nasabah BRI KC Jember yang sedang menggunakan dan yang telah menggunakan *automatic teller machine/ATM*, mobile banking dan internet banking yang bersedia dijadikan sebagai responden. Yang dibagikan dalam bentuk kuesioner/ angket.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2016, 104.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari kajian pustaka, buku, jurnal-jurnal dan lainnya mengenai *self service technology* (*Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking dan Internet Banking*) serta kepuasan nasabah.

a) Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menangkap data penelitian dan menggali variabel yang diteliti. Untuk penyusunannya yakni dengan berpacu pada variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Selanjutnya ditentukan indikator yang diukur, dan menjadikan indikator-indikator yang sudah ditetapkan dalam penelitian agar dapat dijabarkan lebih lanjut untuk disusun menjadi sebuah pertanyaan yang nantinya akan dituangkan dalam sebuah angket/kuesioner.

Tabel 3.2
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel Bebas	Indikator Variabel	Sumber/Referensi
<i>Automatic Teller Machine/ATM</i> (X1)	<ol style="list-style-type: none">Mempercepat transaksi tarik tunai, transfer antar rekening/ antar bank.Mempermudah transaksi belanja tanpa membawa uang tunai.Keamanan dapat diandalkanMudah dalam pengoprasian	Bank Indonesia (BI), 2018

	transaksi 5. Mesin ATM yang disediakan banyak dan lokasinya strategis	
<i>Mobile Banking</i> (X2)	1. Dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja 2. Fitur sederhana dan mudah dimengerti dalam pengoprasian transaksi 3. Hemat biaya dan waktu 4. Keamanan layanan terjamin 5. Tidak terdapat antrian	Dara Saputri, 2017
<i>Internet Banking</i> (X3)	1. Memiliki sistem keamanan berlapis dengan menggunakan token PIN. 2. Interaksi antara bank nasabah menjadi lebih fleksibel. 3. Responnya <i>real time</i> , transaksi tercatat secara <i>real time</i> 4. Pengoprasian mudah, cepat dan efektif	Eka Diah Saputri, 2020
Kepuasan Generasi Milenial (Y)	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	Widiastutik, 2018

Sumber: Data diolah oleh peneliti

D. Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik sehingga dapat digunakan untuk menjawab dari rumusan-rumusan masalah yang ada dalam penelitian.⁶³ Jadi teknik analisis data digunakan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. Dalam menganalisis data yang pertama dilakukan yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, menstabilasi data berdasarkan

⁶³ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, 2015, 121.

variabel dari seluruh responden, kemudian menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, serta melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Skala pengukurannya menggunakan nilai *Corrected Item-Total Correlated* pada output *Cronbach Alpha* dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (r-hitung) $>$ r standar (rtabel) maka seluruh item pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (r-hitung) $<$ r standar (rtabel) maka seluruh pertanyaan tersebut tidak valid.⁶⁴

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah

⁶⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, 2015, 147.

konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60.⁶⁵ dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.90 maka reliabilitasnya sempurna
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha* antara 0.70 sampai 0.90 maka reliabilitasnya tinggi
- 3) Jika nilai *Cronbach Alpha* antara 0.50 sampai 0.70 maka reliabilitasnya moderat
- 4) Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0.50 maka reliabilitasnya rendah.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data peneliti memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan pendekatan Kolmogorov Smirnov, dengan asumsi:

- 1) Apabila signifikan < 0.05 maka residual tidak berdistribusi normal.
- 2) Apabila signifikan > 0.05 maka residual berdistribusi normal.⁶⁶

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Selain itu uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel

⁶⁵ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, 2015, 158.

⁶⁶ Agus Eko S, *Aplikasi Statistika dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), 97.

independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF* sebagai berikut:

- 1) Nilai *tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai *tolerance* < 0.10 dan *VIF* > 10 maka terjadi multikolinieritas.⁶⁷

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, titik—titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.⁶⁸

d. Uji Autokorelasi

Meguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dengan kriteria jika:

⁶⁷ Dwi Prayitno, *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), 152.

⁶⁸ Dwi Prayitno, *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), 159.

- 1) Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D-W diantara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Jika angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.⁶⁹

3. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \varepsilon^{70}$$

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan nasabah (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya (variabel independen). Adapun bentuk persamaannya adalah:

$$\text{Kepuasan (Y)} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana:

- α = konstanta
- β = koefisien regresi masing-masing variabel
- X_1 = automatic teller machine/ ATM
- X_2 = mobile banking
- X_3 = internet banking
- ε = error term (variabel pengganggu) atau residual

⁶⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, 2015, 160.

⁷⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2016, 192.

4. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel terikat secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t. sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel terikat secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel bebas digunakan uji f.

a. Uji t

Untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh secara parsial atau individu terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikan > 0.05 maka H_0 diterima artinya H_a ditolak.
- 2) Jika nilai signifikan < 0.05 maka H_0 ditolak artinya H_a diterima.⁷¹

b. Uji Simultan (Uji f)

Uji f untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan) dengan menggunakan tingkat signifikan 0.05 maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikan $\geq \alpha = 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- 2) Jika signifikan $\leq \alpha = 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.⁷²

c. Koefisien Determinasi (R_2)

Koefisien determinasi (R_2) untuk mengetahui presentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).⁷³ Jika R_2 semakin besar maka prosentase perubahan variabel Y yang disebabkan oleh variabel X semakin tinggi, dan sebaliknya.

⁷¹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016).

⁷² Aminatus Zahriyah, *Aplikasi Komputer Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, 67.

⁷³ Sugiono Susanto dan Agus, *Aplikasi Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, 170.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember yang berada di Jl Jendral Ahmad Yani No.1, Kp Uaing, Jemberlor, Kecamatan Patrang Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Gambar 4.1

Logo Bank Rakyat Indonesia (BRI)



PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. atau yang biasa dikenal dengan BRI merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah (BUMN) yang bergerak pada bidang pelayanan dan jasa perbankan. BRI menjadi bank terbesar dan memiliki jaringan terluas di semua daerah di Indonesia. Menurut sejarah, BRI berdiri pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah yang didirikan oleh Raden Bei Arya Wirjaatmadja. Berawal dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der inlandsche Hoofden, BRI berdiri bertujuan untuk membantu pengoperasian masyarakat desa dan pedesaan Indonesia. Sempat berhenti beroperasi pada masa perang tahun 1948, BRI hadir kembali dan aktif pada tahun 1949

setelah perjanjian Renville dan berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Hingga pada 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang perbankan No 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas dengan kepemilikan 100% Pemerintah Republik Indonesia, hingga pada tahun 2003 pemerintah memutuskan untuk menjual saham BRI sebesar 30% dan menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk⁷⁴.

Seiring dengan perkembangan zaman BRI terus mengalami perubahan sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Tetap konsisten dengan tujuan awalnya, BRI sebagai bank tertua yang mempunyai unit kerja terbanyak dan tersebar hingga ke pelosok-pelosok juga sedang bertransformasi ke arah digital. Dalam industri perbankan teknologi informasi menjadi peran penting pada perkembangan sebuah bank. Perkembangan teknologi informasi yang semakin maju menuntut perbankan untuk terus berinovasi dalam pemanfaatan teknologi sebagai salah satu jalan memenuhi kebutuhan dan permintaan dari pelanggan jasa perbankan. Melihat teknologi yang terus berkembang menjadikan BRI berinovasi untuk lebih meningkatkan pelayanannya dengan membuat transaksi perbankan menjadi lebih mudah, cepat dan aman. Dalam

⁷⁴ Bank Rakyat Indonesia, "Tentang BRI", <https://bri.co.id/tentang-bri> diakses 2023.

trasformasinya, BRI menerapkan konsep *hybrid bank*, yaitu konsep bank yang menyediakan layanan konvensional dan digital secara bersamaan⁷⁵.

Pemanfaatan teknologi meningkat tajam ketika masa pandemi Covid- 19, sehingga perubahan gaya hidup masyarakat juga cenderung berubah ke arah digitalisasi. Penggunaan *Self Service Technology (SST)* menjadi hal yang sering digunakan masyarakat milenial hingga saat ini. *Self Service Technology (SST)* merupakan suatu teknologi yang memungkinkan seorang konsumen untuk melakukan pelayanan sendiri. Sama halnya BRI juga meluncurkan *BRI E-banking Hybrid Lounge* sebagai bentuk layanan digital banking *self service* sebagai bentuk upaya menghadapi masa depan yang bergantung pada teknologi. *BRI E-banking Hybrid Lounge* adalah *outlet* layanan perbankan BRI yang mengkomunikasikan e-channel dengan fasilitas *self service banking* bagi nasabah yang melakukan transaksi perbankan. Layanan tersebut meliputi Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Mobile Banking* BRI (BRImo), serta fasilitas *Internet Banking*.

2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya BRI mempunyai visi dan misinya agar meningkatkan kinerjanya dan terus bertambahnya jumlah nasabah serta tujuan yang diinginkan tercapai, berikut visi dan misi BRI:

a. Visi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

⁷⁵ M.Ilham Ihza Mahendra, "Trasformasi Digital Perbankan BRI: Tren Disruptif hingga Tantangannya" digital.bri.co.id, 11 April, 2022, <https://digital.bri.co.id/>

Menjadi The Most Valuable Banking Group di Asia Tenggara dan Champion of Financial Inclusion.

b. Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance-driven culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence.
- 3) Memberikan keuntugan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dengan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik

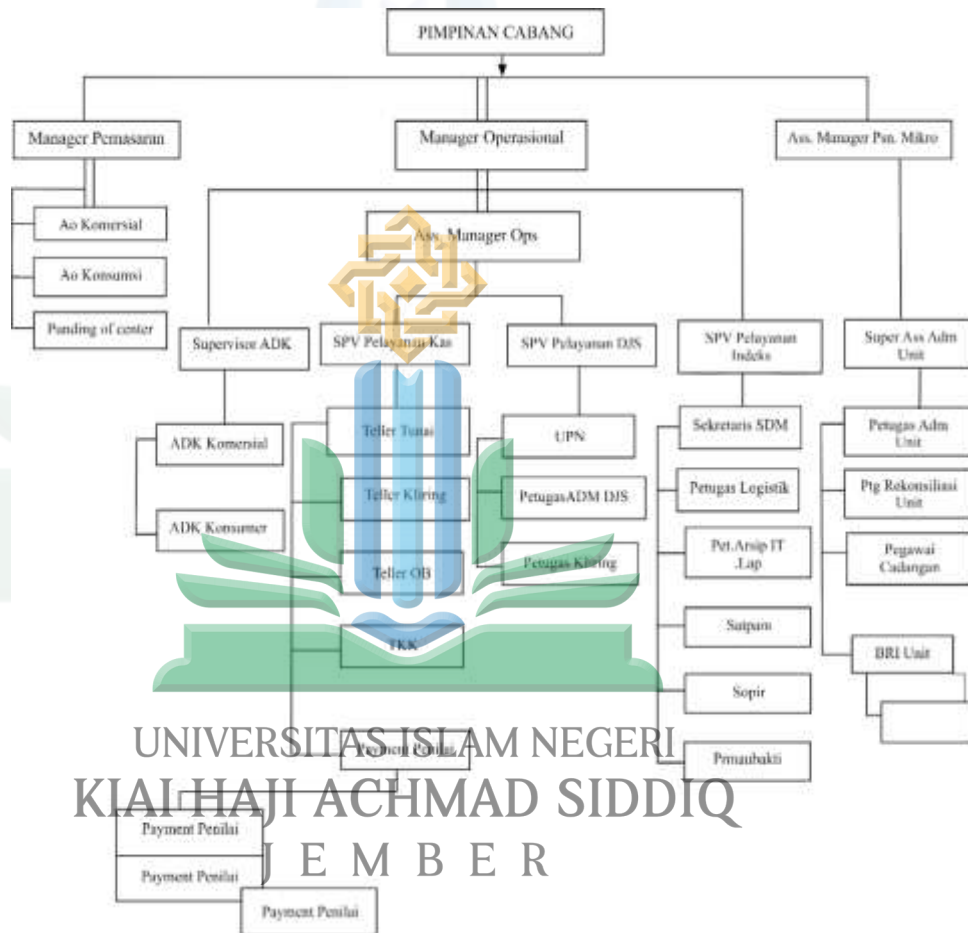
3. Struktur Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember

Sebuah perusahaan tidak luput dengan yang namanya struktur organisasi. Struktur organisasi menurut Hasibuan yaitu sebuah gambaran yang menampilkan tipe organisasi, kedudukan dan jenis wewenang jabatan, pendepartemenan organisasi, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggungjawab, hingga rentang kendali dan sistem

pimpinan organisasi⁷⁶. Adapun struktur organisasi Bank Rakyat Indonesian (BRI) KC Jember sebagaimana berikut:

Gambar 4.2

Struktur BRI KC Jember



Sumber: data diolah 2023

4. Tugas dan Tanggung Jawab Maing-Masing pada Bank BRI KC

Jember⁷⁷

a. Pimpinan Cabang

⁷⁶ Malayu Hasibuan S.P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara

⁷⁷ Dokumentasi BRI Kantor Cabang Jember diakses 2023.

- 1) Mengelola kegiatan kantor Cabang Bank Rakyat Indonesia dan Unit di wilayahnya.
- 2) Mengikuti perubahan yang terjadi di bidang perekonomian dan kondisi kerja yang mempengaruhi kegiatan di cabang.
- 3) Periksa dan periksa situasi keuangan dan suku cadang secara teratur untuk melihat apakah perbaikan dan pencegahan diperlukan.

c. Manajer Pemasaran

Manajer pemasaran merupakan coordinator dari seluruh fungsi AO (Account Officer)

- 1) Memutuskan kredit sesuai dengan kewenangannya.
- 2) Menentukan potensi ekonomi unit kerja sehingga dapat dimanfaatkan untuk mengusulkan pasar sasaran.
- 3) Sejak kredit diberikan sampai dikembalikan, ia bertanggung jawab atas pengembangan kredit.

d. Funding Officer (FO)

- 1) Mengidentifikasi sumber dana potensi atau calon penyimpan potensial (CPP) baik perorangan maupun perusahaan/instansi untuk memfokuskan sasaran yang akan ditujunya.
- 2) Melaksanakan aktivitas penjualan, dengan menghubungi, menemui dan menjual kepada nasabah potensial guna menarik nasabah sebanyak-banyaknya.
- 3) Melakukan kegiatan pemasaran produk dana dan jasa dengan Cross Selling untuk mengoptimalkan bisnis BRI.

e. Manajer Operasional

Mempunyai amanah mengkoordinir seluruh kegiatan yang ada.

Meliputi:

1) Asisten Manajer Operasional

Supervisor Kasir Melaksanakan tugas dalam masalah administrasi operasional dan data yang terkait dengan dukungan pelanggan di bagian ini, diantaranya:

a) Fungsi Teller

(1) Mengambil dan menyetor modal serta melayani transaksi nasabah.

(2) Mencocokkan tanda tangan nasabah guna transaksi penarikan.

(3) Mencetak transaksi yang telah dilakukan nasabah dan mencocokkan dengan buku mutasi.

(4) Membuat rincian uang yang ada pada kas besar kemudian melaporkan kepada seksi front office.

b) Fungsi Teller OB (Over Booking)

Membukukan kas intern (pembukuan non tunai) seperti gaji, biaya pengobatan pegawai, dan lain-lain.

c) Fungsi TKK (Tim Kurir Kas)

Mengurus kas ke Unit-unit dan memproses transfer masuk

d) Fungsi PP (Payment Point)

Menyelesaikan tagihan-tagihan yang tidak berkaitan langsung dengan BRI.

e) Supervisor Pelayanan DJS (Dana Jasa)

f) Fungsi Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

(1) Melayani nasabah yang memerlukan informasi mengenai produk pada bank yang bersangkutan.

(2) Mengusahakan kelengkapan dan pemeliharaan dokumen nasabah serta melayani pembukaan rekening baru baik deposito maupun tabungan.

(3) Mengadministrasikan dokumen secara tertib dan pengajuan permohonan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

B. Penyajian Data

Melihat penjelasan bab sebelumnya, dimana penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu dalam proses pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan membagikan kuisisioner atau angket. Sedangkan untuk sampel sendiri yaitu menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu responden yang secara kebetulan peneliti temui dengan kategori *Purposive Sampling*, sebuah teknik pengambilan sampel dengan memperhatikan kriteria. Adapun kriteria sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan digital BRI KC Jember dengan tahun kelahiran 1980-2000 atau yang biasa disebut generasi milenial. Dengan jumlah responden yang diambil yaitu 100

responden. Berikut gambaran hasil uji deskriptif responden sebagai objek penelitian:

1. Uji Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada hasil penelitian didapat gambaran mengenai jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin		F	%
Valid	Perempuan	65	65%
	Laki-Laki	35	35%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Berdasarkan tabel data hasil responden di atas, gender nasabah BRI KC Jember menunjukkan nasabah perempuan sejumlah 65% atau 65 responden. Sedangkan untuk laki-laki sejumlah 35 responden atau 35%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada nasabah dengan jenis kelamin laki-laki.

2. Uji Deskriptif Berdasarkan Tahun Kelahiran

Melihat kriteria responden pada penelitian ini yaitu nasabah BRI KC Jember pengguna layanan digital bank dengan tahun kelahiran 1980-2000 yang termasuk kedalam Generasi Milenial, maka di dapatkan hasil pada uji deskriptif berdasarkan tahun kelahiran dapat dilihat sebagaimana berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran

		Frequency	Percent
Valid	1983	2	2%
	1987	1	1%
	1994	1	1%
	1995	3	3%
	1996	4	4%
	1997	7	7%
	1998	8	8%
	1999	15	15%
	2000	59	59%
	Total	100	100,0

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa tahun kelahiran responden berturut-turut yaitu tahun kelahiran 1983 sebanyak 2 orang (2%), tahun 1987 dan 1994 sebanyak 1 orang (1%), tahun 1995 sebanyak 3 orang (3%), tahun 1996 sebanyak 4 orang (4%), tahun 1997 sebanyak 7 orang (7%), tahun 1998 sebanyak 8 orang (8%), tahun 1999 sebanyak 15 orang (15%), dan tahun 2000 sebanyak 59 orang (59%). Sehingga dapat dilihat bahwa responden BRI KC Jember kebanyakan adalah tahun kelahiran 2000 dengan jumlah 59 orang dari 100 responden.

3. Uji Deskriptif Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

Berikut hasil uji deskriptif berdasarkan lamanya menjadi nasabah BRI KC Jember yaitu:

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent
Valid	<1 Th	12	12%

	1-2 Th	17	17%
	2-3 Th	22	22%
	3-4 Th	24	24%
	>4 Th	25	25%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Tabel distribusi diatas menunjukkan bahwa, kebanyakan dari responden sudah menjadi nasabah BRI KC Jember selama lebih dari 4 tahun dengan presentase 25%, yang kemudian disusul dengan 24% responden yang sudah menjadi nasabah selama 3-4 tahun, adapula 22% responden sudah menjadi nasabah selama 2-3 tahun, dan 17% responden telah menjadi nasabah selama 1-2 tahun, serta 12% dari responden menjadi nasabah kurang dari 1 tahun.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel bebas yaitu, Automatic Teller Machine/ATM sebagai variabel X1, Mobile Banking sebagai variabel X2, dan Internet Banking sebagai variabel X3, serta variabel terikatnya yaitu Kepuasan nasabah atau variabel Y. Dimana data variabel yang didapatkan dengan hasil kuisisioner yang peneliti bagikan pada 100 responden. Untuk menguji kebenaran dan keandalan dari kuisisioner, pada penellitian ini menggunakan program SPSS 26.0. berikut hasil analisa pada data responden.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas ini berguna untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisisioner, jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur maka data dianggap valid.

Dasar dalam pengambilan uji validitas ini, dapat dideteksi menggunakan dua hal. Pertama, membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel, dengan ketentuan jika:

Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka data valid.

Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka data tidak valid⁷⁸

Untuk mengetahui nilai r-tabel dengan melihat nilai N yang berarti jumlah sampel yang digunakan pada signifikansi 5% pada tabel distribusi nilai r-tabel statistik. Sehingga pada penelitian ini, dimana jumlah N=100 pada signifikansi 5% maka diperoleh nilai r-tabel sebesar 0,195. Kedua, yaitu dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) apabila: nilai signifikansi $< 0,05$ maka Valid

nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak valid⁷⁹

Berikut tabel hasil uji validitas menggunakan program SPSS 26.0:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Automatic Teller Machine/ATM)

No. Item	r-hitung		r-tabel 5% (N=100)	Sig.	Kriteria
1	0,718	>	0,195	0,000	Valid
2	0,783	>	0,195	0,000	Valid
3	0,670	>	0,195	0,000	Valid
4	0,656	>	0,195	0,000	Valid
5	0,764	>	0,195	0,000	Valid
6	0,738	>	0,195	0,000	Valid

⁷⁸⁻⁷⁹ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, 2015, 147.

7	0,677	>	0,195	0,000	Valid
8	0,759	>	0,195	0,000	Valid
9	0,678	>	0,195	0,000	Valid
10	0,719	>	0,195	0,000	Valid

Sumber: data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Hasil dari uji validitas dapat dilihat bahwa setiap item pertanyaan pada variabel ATM (X1) dinyatakan valid, karena r-hitung setiap item bernilai lebih tinggi dari r-tabel serta nilai dari signifikansi yang kurang dari 0,05.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Mobile Banking)

No. Item	r-hitung		r-tabel 5% (N=100)	Sig.	Kriteria
1	0,879	>	0,195	0,000	Valid
2	0,898	>	0,195	0,000	Valid
3	0,915	>	0,195	0,000	Valid
4	0,847	>	0,195	0,000	Valid
5	0,911	>	0,195	0,000	Valid
6	0,849	>	0,195	0,000	Valid
7	0,802	>	0,195	0,000	Valid
8	0,787	>	0,195	0,000	Valid
9	0,886	>	0,195	0,000	Valid
10	0,898	>	0,195	0,000	Valid

Sumber: data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Pada tabel di atas membuktikan bahwa item setiap pertanyaan kuisisioner pada variabel Mobile Banking (X2) dinyatakan valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel X3 (Internet Banking)

No. Item	r-hitung		r-tabel 5% (N=100)	Sig.	Kriteria
1	0,840	>	0,195	0,000	Valid
2	0,892	>	0,195	0,000	Valid
3	0,820	>	0,195	0,000	Valid
4	0,932	>	0,195	0,000	Valid

5	0,841	>	0,195	0,000	Valid
6	0,884	>	0,195	0,000	Valid
7	0,752	>	0,195	0,000	Valid
8	0,899	>	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Pada tabel di atas diketahui bahwa nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel, dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap item pernyataan kuisisioner pada variabel Internet Banking (X3) dinyatakan valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

No. Item	r-hitung		r-tabel 5% (100)	Sig.	Kriteria
1	0,893	>	0,195	0,000	Valid
2	0,879	>	0,195	0,000	Valid
3	0,900	>	0,195	0,000	Valid
4	0,900	>	0,195	0,000	Valid

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Dapat dilihat r-hitung pada tabel hasil pengujian bernilai lebih tinggi dari r-tabel, dan nilai signifikasinya yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga setiap item pernyataan kuisisioner pada variabel Kepuasan (Y) dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Setelah item pernyataan kuisisioner variabel dinyatakan valid, maka dilanjutkan pada uji reliabilitas, karena suatu kuisisioner penelitian dikatakan berkualitas jika sudah terbukti validitas dan reabilitasnya. Tujuan dari uji ini yaitu untuk mengetahui apakah kuisisioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Suatu variabel

dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,60$.⁸⁰ Berikut tabel hasil uji reliabilitas menggunakan program SPSS 26.0:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 (ATM)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,771	11

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023.

Dapat dilihat pada tabel di atas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha $0,771 > 0,6$. Sehingga variabel X1 (ATM) dinyatakan *reliable*.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 (Mobile Banking)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,788	11

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023.

Dapat dilihat pada tabel di atas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha $0,788 > 0,6$. Sehingga variabel X2 (*Mobile Banking*) dinyatakan *reliable*.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3 (Internet Banking)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,796	9

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023.

Dapat dilihat pada tabel di atas, hasil yang didapatkan dalam uji reliabilitas adalah nilai Cronbach's Alpha sebesar $0,796 > 0,6$. Sehingga

⁸⁰ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, 2015, 158.

variabel X3 (*Internet Banking*) dinyatakan *reliable*, karena lebih besar dari 0,6.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Cronbach's Alpha	N of Items
0,840	5

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023.

Dapat dilihat pada tabel di atas, didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,840 > 0,6. Sehingga variabel Y (Kepuasan Nasabah) dinyatakan *reliable*.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan agar data yang dimiliki peneliti berdistribusi normal atau tidak. Pada uji ini menggunakan pendekatan Kolmogorov Smirnov dengan ketentuan apabila signifikan > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.⁸¹

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,76956248
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,089

⁸¹ Dwi Prayitno, *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), 97

	Negative	-,061
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,051 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Pada tabel diatas didapatkan hasil 0,051 maka dapat dinyatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal yakni tidak kurang dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini berguna untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang kuat antara variabel independen dalam model regresi. Uji ini menggunakan metode tolerance dan VIF, dengan ketentuan nilai tolerance > 0,10, dan nilai VIF < 10. Model regresi tidak menunjukkan gejala-gejala multikolinearitas.⁸² Dalam penelitian ini hasil uji multikolinearitas sebagai mana tabel berikut.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
ATM	0,651	1,536
Mobile_Banking	0,638	1,568
Internet_Banking	0,642	1,558

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Hasil uji pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel X1, X2, dan juga X3 berturut-turut sebanyak 0.651,

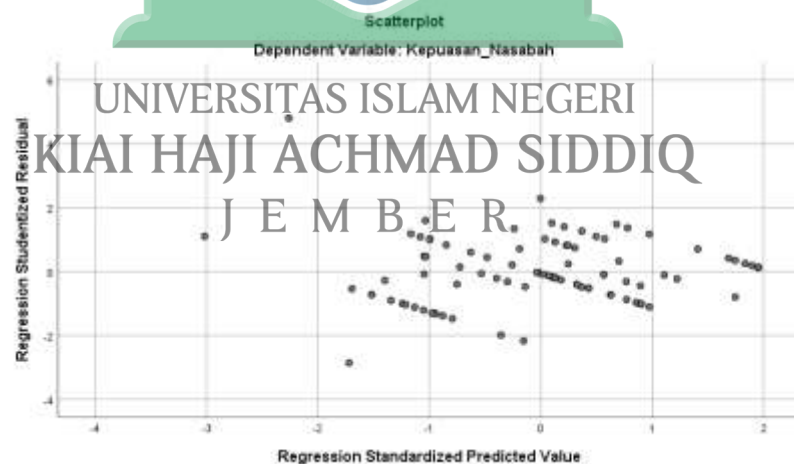
⁸² Dwi Prayitno, *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), 152.

0.638, dan 0.642 yang berarti lebih banyak dari 0,10 artinya ketiga variabel tidak terjadi multikolinearitas. Begitu juga dengan nilai VIF berturut-turut pada variabel X1, X2, dan X3 yaitu 1.536, 1.568, dan 1.558 yang berarti nilai VIF lebih kecil dari 10, maka artinya tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pada pengujian selanjutnya yakni uji heteroskedastisitas yang berguna untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varian dari nilai residual untuk semua pengamatan pada model regresi.⁸³ Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dengan metode scatterplot. Berikut hasil dari uji heteroskedastisitas.

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Pada hasil uji heteroskedastisitas di atas menggambarkan bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0,

⁸³ Dwi Prayitno, *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*, (Yogyakarta: ANDI, 2009), 159.

titik-titik juga tidak mengumpul pada satu titik saja, serta titik-titik data tidak membentuk suatu pola atau tidak berpola. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Sehingga data penelitian layak untuk digunakan.

d. Uji Autokorelasi

Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya. Untuk mendeteksi autokorelasi maka menggunakan metode Durbin Watson dengan ketentuan:

- a) Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- b) Angka D-W diantara -2 dan $+2$ berarti tidak ada autokorelasi
- c) Jika angka D-W diatas $+2$ berarti ada autokorelasi negatif⁸⁴

berikut hasil uji autokorelasi menggunakan SPSS 26.0

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,818 ^a	0,669	0,659	1,476	1,986
a. Predictors: (Constant), Internet_Banking, ATM, Mobile_Banking					
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah					

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

⁸⁴ V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian*, 2015, 160.

Berdasarkan hasil tabel diatas, nilai Durbin-Watson pada Model Summary menunjukkan hasil sebesar 1,986 yakni terletak diantara -2 sampai +2 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi autokorelasi, sehingga model regresi layak digunakan.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Berikut hasil uji regresi linier berganda dengan variabel ATM (X1), *Mobile Banking* (X2), dan *Internet Banking* (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,043	1,390		0,751	,455
	ATM	0,095	,040	,176	2,393	,019
	Mobile_Banking	0,062	,030	,158	2,091	,039
	Internet_Banking	0,284	,035	,607	8,045	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Dari persamaan regresi di atas, maka dapat diuraikan bahwa :

$$\text{Kepuasan (Y)} = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon^{85}$$

$$Y = 1,043 + 0,099 X_1 + 0,062 X_2 + 0,284 X_3$$

Dimana:

⁸⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2016, 192

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Automatic Teller Machine/ ATM

X2 = Mobile Banking

X3 = Internet Banking

- a. Konstanta sebesar 1,043 nilai konstanta mengatakan bahwa pada saat ketiga variabel tersebut dalam keadaan tetap (*constant*), maka jumlah kepuasan nasabah adalah sebesar 1,043.
- b. Koefisien regresi X1 (*automatic teller machine/ATM*) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,099. Hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pada ATM maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,099. *Automatic teller machine/ATM* dan kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika *automatic teller machine* mengalami kenaikan maka kepuasan juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- c. Koefisien regresi berganda X2 (*Mobile Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,062 hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pada *Mobile Banking* maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,062. Maka *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sehingga apabila *mobile banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.
- d. Koefisien regresi berganda X3 (*Internet Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda sebesar 0,284 hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas *Internet Banking* maka kepuasan nasabah akan

meningkat sebesar 0,284. Maka *Internet Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sehingga apabila *Internet Banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Diakukannya uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).⁸⁶ Adapun hipotesis yang digunakan pada penelitian ini yaitu: “Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Automatic Teller Machine/ATM (X1)*, *Mobile Banking,(X2)*, dan *Internet Banking (X3)* terhadap kepuasan (Y) generasi milenial pengguna layanan digital bank.”

Metode uji-t kedua dalam penilaian ini adalah membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak⁸⁷

Nilai t-tabel dalam penelitian ini sebesar 1,985. Nilai tersebut diperoleh dari $df = n - k$, n = banyaknya responden, k = jumlah variabel baik itu variabel terikat maupun variabel bebas. Jadi $df = n - k = 100 - 4 = 96$. Berikut ini adalah hasil pengujian dengan menggunakan SPSS:

⁸⁶ Aminatus Zahriyah, *Aplikasi Komputer Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, 53

⁸⁷ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8,2016.

Tabel 4.16
Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1,043	1,390		0,751
	ATM	,095	,040	,176	2,393
	Mobile_Banking	,062	,030	,158	2,091
	Internet_Banking	,284	,035	,607	8,045

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Dapat diketahui dari hasil tabel di atas di peroleh nilai t hitung ATM (X1) sebesar 2,393, dan nilai t hitung Mobile Banking (X2) sebesar 2,091, serta nilai t hitung Internet Banking sebesar 8,045. Sedangkan untuk nilai t tabel yaitu 1,985 maka dapat dijelaskan bahwa, nilai t hitung ATM (X1) $2,393 > 1,985$ artinya variabel X1 atau ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI KC Jember. Kemudian untuk nilai t hitung variabel Mobile Banking (X2) $2,091 > 1,985$ artinya Variabel X2 yaitu Mobile Banking juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI KC Jember. Dan untuk nilai t hitung variabel Internet Banking (X3) $8,045 > 1,985$ yang berarti variabel X3 yaitu Internet Banking juga berpengaruh secara individual terhadap kepuasan nasabah BRI KC Jember. Hal ini menunjukkan bahwa:

- 1) Hipotesis 1 (H1) : “Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank”, dapat diterima.

- 2) Hipotesis 2 (H2) : “Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Mobile Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank”, dapat diterima.
- 3) Hipotesis 3 (H3) : “Terdapat pengaruh signifikan variabel *Internet Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank”, dapat diterima.

b. Uji F atau Uji Simultan

Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3) secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (Y). Adapun hipotesis yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

H4 : Automatic Teler Machine/ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank.

Dasar keputusannya adalah penggunaan angka-angka probabilitas signifikansi. Artinya, terlihat seperti ini:

- 1) Jika probabilitas $f > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika probabilitas $f < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Selain itu dapat dibandingkan dengan f -hitung dan f -tabel. Kriteria keputusan yang digunakan adalah:

- 1) F -hitung $>$ f -tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) F -hitung $<$ f -tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak⁸⁸

⁸⁸ Aminatus Zahriyah, *Aplikasi Komputer Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, 67.

Nilai f-tabel untuk penelitian ini adalah 2,70. Nilai ini diperoleh dari rumus df1 untuk pembilang, atau sering disebut N1 dengan rumus $df1 = k-1$ dan $df2 = n-k$ dimana n adalah banyaknya responden dan k adalah banyaknya variabel bebas maupun terikat.⁸⁹ Jadi $df1 = k-1 = 4-1 = 3$ dan $df2 = n-k = 100-4 = 96$. Berikut hasil uji F atau uji simultan menggunakan program SPSS 26.0.

Tabel 4.17
Hasil Uji F atau Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	409,891	3	136,630	62,716	,000 ^b
	Residual	202,604	93	2,179		
	Total	612,495	96			
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Internet_Banking, ATM, Mobile_Banking						

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian mendapatkan nilai sebesar 62,716. Sehingga dapat bahwa f hitung $62,716 > f$ tabel 2,70 yang berarti nilai f hitung lebih besar dari f tabel maka dinyatakan bahwa variabel ATM (X1), *Mobile Banking* (X2), dan *Internet Banking* (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah generasi milenial BRI KC Jember.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 4 (H4) : “Automatic Teler Machine/ATM, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* secara simultan

⁸⁹ Sugiono Susanto dan Agus, *Aplikasi Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, 170.

berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank”, dapat diterima.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen, atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (X) yang meliputi Automatic Teller Machine, Mobile Banking, dan Internet Banking terhadap variabel dependen (Y) kepuasan nasabah.⁹⁰ Berikut tabel hasil uji determinasi:

Tabel 4.18
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,818 ^a	,669	,659	1,476
a. Predictors: (Constant), Internet_Banking, ATM, Mobile_Banking				
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah				

Sumber: Data primer, data output SPSS 26.0, 2023

Pada tabel hasil pengujian di atas dipengaruhi nilai koefisien Adjusted R Square (R_2) sebesar 0,659 atau 65,9% menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh tinggi terhadap variabel dependen yakni, kepuasan nasabah. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking*, dan *Internet Banking* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 66.9%. Sedangkan sisanya

⁹⁰ Aminatus Zahriyah, *Aplikasi Komputer Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, hal 70

(100% - 65.9% = 34.1%) dengan hasil 34.1% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan secara langsung dengan menyebarkan 100 angket/kuisisioner kepada nasabah BRI KC Jember khususnya generasi milenial yang lahir pada tahun 1980-2000 yang menggunakan layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI). Dimana data dari hasil jawaban kuisisioner yang didapat akan diolah kembali.

Pada penelitian ini hasil regresi linear berganda diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,659 atau 65,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel-variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine/ ATM*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa sebesar 66,9%. Sedangkan sisanya dengan hasil 34,1% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1. Pengaruh Automatic Teller Machine/ATM Terhadap Kepuasan

Generasi Milenial Pengguna Layanan Digital BRI KC Jember

Dari tabel *Cronbach's Alpha* variabel ATM sebesar 0,771 > 0,6 dan nilai *r* hitung setiap item bernilai lebih tinggi dari *r*-tabel serta nilai dari signifikansi yang kurang dari 0,05, yang berarti Variabel ATM (X_1) teruji reliabel dan teruji valid. Pada tabel *Coefficients* nilai *t* hitung ATM (X_1) 2,393 > 1,985 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial koefisien variabel ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

generasi milenial. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa H1 “Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank”, dapat diterima.

Hasil dari koefisien regresi X1 (*automatic teller machine/ATM*) diperoleh nilai positif, dari perhitungan linier berganda didapatkan hasil sebesar 0,099 hal ini berarti setiap ada peningkatan pada ATM sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,099. Sehingga apabila pelayanan dari *Automatic teller machine/ATM* mengalami peningkatan maka akan terjadi peningkatan juga pada kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Diana Grace dan Novander dengan judul “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” yang menunjukkan bahwa kualitas ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹¹

2. Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Generasi Milenial Pengguna

Layanan Digital BRI KC Jember

Variabel Mobile Banking (X2) teruji reliabel dan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel *Cronbach's Alpha* variabel Mobile Banking sebesar $0,788 > 0,6$ r-hitung pada tabel hasil pengujian bernilai lebih tinggi dari r-tabel, dan nilai signifikasinya yang lebih kecil dari 0,05. Pada tabel *Coefficients* nilai t hitung Mobile Banking (X2) $2,091 > 1,985$

⁹¹ Diana Grace dan Novander, “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine*,” *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer STMIK Bina Mulia*. Vol 3, No.1.

maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial koefisien variabel Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa H_2 “Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Mobile Banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank”, dapat diterima.

Hasil dari koefisien regresi X_2 (*Mobile Banking*) juga diperoleh nilai positif, dari perhitungan linier berganda didapatkan hasil sebesar 0,062 hal ini berarti setiap ada peningkatan pada ATM sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,062. Sehingga apabila pelayanan dari Mobile Banking mengalami peningkatan maka akan terjadi peningkatan juga pada kepuasan nasabah. Dalam penilaiannya, indikator dari Mobile Banking yaitu, dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, fitur sederhana dan mudah dimengerti dalam pengoprasian transaksi, hemat biaya dan waktu, keamanan layanan terjamin, tidak terdapat antrian terbukti mempengaruhi kepuasan dari generasi milenial.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Markonah menyatakan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dimana kepuasan yang meningkat maka akan meningkat pula tingkat loyalitas nasabah.⁹² Hasil penelitian yang didapatkan Markonah menunjukkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah, dan *Mobile Banking* juga berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah, serta

⁹² Markonah, “Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta”, *Seminar Nasional & Call For Paper FEB Unikama*, Malang, 14 Maret, 2017.

kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah bank Mandiri. Sehingga dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan baik maka nasabah akan merasa puas, dan apabila kepuasan pelanggan meningkat maka tingkat loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

3. Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Generasi Milenial Pengguna Layanan Digital BRI KC Jember

Dari tabel *Cronbach's Alpha* variabel Internet Banking sebesar $0,796 > 0,6$. dan nilai *r* hitung setiap item bernilai lebih tinggi dari *r*-tabel serta nilai dari signifikasi yang kurang dari $0,05$, yang berarti Variabel Internet Banking (X3) teruji reliabel dan teruji valid. Pada tabel *Coefficients* nilai *t* hitung Internet banking (X3) $8,045 > 1,985$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga secara parsial koefisien variabel Internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa H_3 “Terdapat pengaruh yang signifikan variabel *Internet banking* terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank”, dapat diterima.

Koefisien regresi berganda X3 (*Internet Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda sebesar $0,284$ hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai Internet Banking sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar $0,284$. Maka Internet Banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sehingga apabila pelayanan dari Internet banking mengalami peningkatan maka akan terjadi peningkatan juga pada kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Hartawan mendapatkan hasil bahwa berdasarkan uji f variabel bebas yaitu *Internet Banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.⁹³

4. Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking dan Internet Banking secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank syariah. BRI KC Jember

Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking dan Internet Banking secara bersama-sama terbukti dan teruji berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank syariah. Hal tersebut terbukti pada hasil uji f atau uji simultan pada tabel ANOVA^a mendapatkan nilai sebesar 62,716. Sehingga dapat didapati bahwa f hitung $62,716 > f$ tabel 2,70 yang berarti nilai f hitung lebih besar dari f tabel, dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) maka H_0 diterima. Sehingga apabila terjadi pengaruh positif pada ATM maka Mobile Banking dan internet Banking juga mengalami pengaruh positif, serta apabila terjadi peningkatan pelayanan ATM maka Mobile Banking dan Internet Banking mengalami peningkatan pula dan diikuti kepuasan nasabah yang juga meningkat. Hal ini juga menunjukkan bahwa hipotesis 4 (H_4) : “Automatic Teller Machine/ATM, *Mobile Banking*, dan

⁹³ Dedi Hartawan, “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Syariah Cabang Palembang)”, *Jurnal I-Economic Vol.3 No.2*. 2017.

Internet Banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital bank”, dapat diterima.

Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa *Internet Banking* memiliki pengaruh lebih tinggi dari pada *ATM* dan *Mobile Banking*, seperti pada hasil nilai koefisien 0,284, disusul dengan *ATM* dengan nilai koefisien sebesar 0,095, dan yang terakhir yaitu *Mobile Banking* sebesar 0,062. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi dengan judul “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Malang)” bahwa self service technology memengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan.⁹⁴ Penelitian ini menunjukkan jika Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember telah mampu dan memudahkan nasabah khususnya generasi milenial dalam meakukan transaksi perbankan dengan menggunakan layanan digital bank *Automatic Teller Machine/ATM*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* Sehingga nasabahnya, generasi milenial khususnya sudah merasa puas dengan layanan digital yang di sediakannya.

⁹⁴ Banar Suryo Wicaksono dan Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi, “Pengaruh Self Service Technology”, *Jurnal Administrasi Bisnis* vol. 25 no. 2. 2015.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa secara parsial, Automatic Teller Machine/ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI dengan perhitungan linier berganda uji t yang didapatkan sebesar 2,393. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi layanan Automatic Teller Machine/ATM akan berdampak pada kenaikan kepuasan generasi milenial BRI KC Jember.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa secara parsial, variabel Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI dengan perhitungan linier berganda yang didapatkan sebesar 2,091. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi layanan Mobile Banking maka akan berdampak pada kenaikan kepuasan generasi milenial BRI KC Jember.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa secara parsial, variabel Internet Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital BRI dengan perhitungan regresi linier berganda yang didapatkan sebesar 8,045. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi layanan Internet Banking maka semakin tinggi juga kepuasan generasi milenial BRI KC Jember.

4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat dari ketiga variabel yakni *Automatic Teller Machine/ATM*, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap nasabah khususnya generasi milenial pengguna layanan digital BRI yang terbukti pada hasil uji f atau uji simultan pada tabel ANOVA^a mendapatkan nilai sebesar 62,716. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan generasi milenial BRI KC Jember dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.

B. Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI), dalam penelitian yang dilakukan ini banyak sekali nasabah yang menggunakan layanan digital perbankan. dan pada penelitian ini pula didapatkan bahwa nasabah pengguna layanan digital yang disediakan BRI sudah merasa puas dengan layanan yang disediakan. Sehingga diharapkan bagi Bank untuk bisa mempertahankan kualitas layanan digitalnya, ataupun bila perlu dapat ditingkatkan lagi pengelolaan fasilitas pelayanan digital bank sehingga dapat lebih banyak lagi menarik minat dan menambah kepuasan nasabah dan masyarakat.
2. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai sumber referensi dalam memperkaya kajian-kajian penelitian terkait perbankan syariah secara khusus atau terkait ekonomi secara menyeluruh. Diharapkan

juga dapat menjadi tambahan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas atau penelitian yang akan datang.

3. Bagi peneliti selanjutnya, bahwasanya penelitian ini jauh dari kata sempurna sehingga diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menambah wilayah penelitian agar mendapatkan gambaran lebih luas lagi pada penelitian yang dilakukannya. Serta bisa menambah lebih lagi variabel penelitian hingga penelitian lebih maksimal lagi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasanuddin, dan Purwandi, Lilik. *Millennial Nusantara*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Budiati, Indah, et al. *Profil Generasi Milenial Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2018.
<https://www.kemenpppa.go.id/>
- Chusna, Mei Sadatul. “Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” Skripsi, IAIN Tulungagung, 2014.
- Eko, Agus. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009.
- Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Grace, Diana., dan Novander, “Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine, ”, *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer STMIK Bina Mulia*. Vol 3, No.1, (Januari 2017): 39.
- Harahap, Dewi Berliana. “Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri cabang Medan Aksara.” Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2017.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Hartawan, Dedi “Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)”, *Jurnal I-Economic* Vol.3 No.2 (Januari 2018): 1-5.

- Juhariyah, Iftitahul. “Pengaruh Self-Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia.” Skripsi, UIN Malik Malang, 2020.
- Jayani, Dwi Hadya. “Pengguna Bank Digital di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta pada 2026.” Databoks, November, 2021.
- Khairy, Mahdi. “Pengertian Internet Banking,” 22 Juli, 2014. <http://elektronikbanking>.
- Kotler, Philip, and Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1 dan 2*. Terjemahan oleh Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Indeks, 2007.
- Mahendra, M. Ilham Ihza. “Transformasi Digital Perbankan BRI: Tren Disruptif hingga Tantangannya.”, BRITECH, 11 April, 2022, <https://digital.bri.co.id>.
- Markonah. “Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta,” Seminar Nasional & Call For Paper FEB Unikama, Malang, 14 Maret, 2017.
- Marlina, Asti, dan Bimo, Widhi Ariyo. “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Ilmiah Inovator Edisi JEMBER* (Maret 2018): 1.
- Meutter, L. M., Ostrom, A.L., Roundtree, R. L., and Bitner, M. J., “Self Service Technology: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounter”, *Journal of Marketing* 64, no.3 (2000): 50-64.
- Pangiuk, Ambok, Baining, Mellya Embun, dan Zawiyah, Siti. “Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepuasan Nasabah*. (2019): 1-10.

Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/ POJK.03/ 2018
Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.

Peneliti Tim, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*. Jember: UIN KHAS Jember,
2021.

Prayitno, Dwi. *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: ANDI, 2009.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan

Qothrunnada, Kholida. "Revolusi Industri 4.0: Pengertian, Sejarah, dan
Contohnya di Indonesia." *Detik Finance*, 16 Maret, 2022.

Saputri, Dara. "Pengaruh Kemudahan, Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan
Terhadap Minat Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Bri
Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang." Skripsi, UIN Raden Intan
Lampung, 2017.

Septya, Chairina Risky. "Pengaruh Digitalisasi: Self Service Technology."
Kompasiana, 8 November, 2021.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Edisi 2*. Bandung:
Alfabeta, 2021.

Suharso, Pugus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks, 2009.

Siregar, Sofyan. *Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT
Bumi Aksara, 2014.

Sujarweni, V. Wiratna. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.

Tirtana, Irwan, dan Sari, Shinta Permata. "Analisis Pengaruh Persepsi
Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap

LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Pengaruh Layanan Digital Bank Melalui <i>Self Service Technology (SST)</i> Terhadap Kepuasan Generasi Milenial Di BRI KC Jember	1. <i>Automatic Teller Mechine/ ATM (X1)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Mempercepat transaksi tarik tunai, transfer antar rekening/ antar bank. 7. Mempermudah transaksi belanja tanpa membawa uang tunai. 8. Keamanan dapat diandalkan 9. Mudah dalam pengoprasian transaksi 10. Mesin ATM yang disediakan banyak dan lokasinya strategis 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner/ Angket • Dokumentasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitatif • Uji asumsi klasik • Regresi Linier Berganda 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Apakah layanan digital melalui <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital di BRI KC Jember? 6. Apakah layanan digital melauai <i>Mobile Banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital di BRI KC Jember? 7. Apakah layanan digital melalui <i>Internet Banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital di BRI KC Jember? 8. Apakah layanan digital melalui <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>, <i>Mobile Banking</i>, dan <i>Internet Banking</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan perbankan digital di BRI KC Jember?
	2. <i>Mobile Banking (X2)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 6. Dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja 7. Fitur sederhana dan mudah dimengrti dalam pengoprasian transaksi 8. Hemat biaya dan waktu 9. Keamanan layanan terjamin Tidak terdapat antrian 			
	3. <i>Internet Banking (X3)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki sistem keamanan berlapis dengan menggunakan token PIN. 2. Interaksi antara bank nasabah menjadi lebih fleksibel. 3. Responnya real time, transaksi tercatat secara real time 4. Pengoprasian mudah, cepat dan efektif 			
	4. Kepuasan Generasi Milenial (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 4. Kesesuaian harapan 5. Minat berkunjung kembali 6. Kesiediaan merekomendasikan 			

2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN


Yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Kamaliatul Huraniyah
NIM : E20191123
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul "**Pengaruh Layanan Digital Bank Melalui *Self Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Generasi Milenial Di BRI KC Jember**", Bukan merupakan hasil plagiat dan atau tidak mengandung unsur plagiat (*Plagiasi*).

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Jember, 2023
Saya Yang Menyatakan,


**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**


**Kamaliatul Huraniyah
NIM E20191123**

3. Kuisisioner/Angket Penelitian

KUISIONER PENELITIAN PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANK MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN GENERASI MILENIAL DI BRI KC JEMBER

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Tahun Kelahiran :
Lama menjadi nasabah BRI :

- Kurang dari 1 tahun 1 sampai dengan 2 tahun
 2 sampai dengan 3 tahun 3 sampai dengan 4 tahun
 Lebih dari 4 tahun

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh layanan digital bank terhadap kepuasan generasi milenial pengguna layanan digital Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember pada penulisan skripsi.
3. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan memberi tanda centang (✓) pada salah satu kriteria untuk setiap pernyataan yang menurut Anda paling tepat.
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
5. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:
STS = apabila Anda merasa **Sangat Tidak Setuju**
TS = apabila Anda merasa **Tidak Setuju**
N = apabila Anda merasa **Netral**
S = apabila Anda merasa **Setuju**
SS = apabila Anda merasa **Sangat Setuju**
6. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
7. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas dari Anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti.

TABEL PERNYATAAN ANGKET

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	ATM BRI membantu anda cepat dalam melakukan transaksi tarik tunai atau transfer antar rekening/antar bank					
2.	ATM BRI mempermudah anda dalam melakukan transaksi belanja tanpa membawa uang tunai					
3.	keamanan ATM BRI dapat diandalkan karena adanya PIN ATM					
4.	ATM BRI memberikan rasa aman dan tidak ada pencurian PIN ATM karena menyediakan penutup yang dipasang dikiri dan dikanan tombol ATM.					
5.	Jaminan keamanan dalam bertransaksi pada ATM BRI aman dan dapat dipercaya					
6.	Pengoprasian ATM BRI mudah digunakan dan mudah dipahami saat melakukan transaksi					
7.	Fitur layanan yang disediakan pada mesin ATM BRI sesuai dengan kebutuhan anda					
8.	Mesin ATM BRI yang disediakan BRI lokasinya strategis dan mudah dijangkau					
9.	Anda merasa puas dengan jumlah mesin ATM BRI yang disediakan sesuai dengan kebutuhan anda					
10.	Ruangan mesin ATM BRI baik dan memberikan rasa kenyamanan					
11.	Mobile Banking BRI (BRIMO) membantu anda dalam melakukan transaksi dimana saja					
12.	Mobile Banking BRI (BRIMO) membantu anda dalam melakukan transaksi selama 24 jam					
13.	Fitur layanan pada Mobile Banking BRI (BRIMO) mudah digunakan dan mudah dimengerti dalam pengoprasian transaksi					
14.	Fitur layanan yang disediakan pada Mobile Banking BRI (BRIMO) memenuhi kebutuhan anda					
15.	Tampilan aplikasi Mobile Banking BRI (BRIMO) didesain secara jelas, menarik dan informatif					
16.	Mobile Banking BRI (BRIMO) hemat biaya, waktu, dan tenaga					
17.	Dengan menggunakan Mobile Banking BRI (BRIMO) anda dapat mengakses berbagai informasi terkait transaksi perbankan anda					
18.	Keamanan layanan pada Mobile Banking BRI (BRIMO) terjamin					
19.	Bank memberikan rasa aman dan menjaga kerahasiaan					

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	saat bertransaksi dengan layanan Mobile Banking BRI (BRIMO)					
20.	Dengan menggunakan layanan Mobile Banking BRI (BRIMO) tidak perlu mengantri					
21.	Internet banking yang disediakan BRI memudahkan anda dengan respon yang diberikannya real time dan transaksinya secara real time					
22.	Sistem keamanan berapis dengan menggunakan token PIN menjadikan Internet banking yang disediakan BRI terjamin keamanannya					
23.	Jaminan keamanan dan menjaga kerahasiaan data nasabah dalam bertransaksi pada Internet Banking BRI aman dan dapat dipercaya					
24.	Internet banking yang disediakan BRI membantu interaksi antara bank dan nasabah menjadi lebih fleksibel					
25.	menggunakan Internet Banking BRI kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi					
26.	Fitur layanan Internet banking BRI mudah dimengerti dalam pengoperasiannya					
27.	Menggunakan website Internet Banking BRI anda dapat mengakses dengan cepat					
28.	bertransaksi menggunakan Internet Banking BRI menjadi lebih efektif					
29.	layanan digital bank yang disediakan BRI sudah sesuai dengan harapan anda baik dari segi pelayanan, fitur yang disediakan, keamanan, hingga kemudahan dalam bertransaksi.					
30.	Melihat manfaat dan kemudahan dari Layanan digital bank yang disediakan BRI dapat meningkatkan minat anda untuk berkunjung kembali dan terus menggunakan Layanan digital BRI.					
31.	Melihat manfaat dan kemudahan dari Layanan digital bank yang disediakan BRI dapat meningkatkan minat penggunaan anda pada layanan digital BRI.					
32.	Melihat manfaat dan kemudahan dari Layanan digital bank yang disediakan BRI, membuat anda merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa layanan digital BRI kepada orang lain.					

4. Surat Ijin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: feb@uinkhas.ac.id Website: <http://feb.uinkhas.ac.id>

Nomor : B- 797 /Un.22/7.a/PP.00.9/09/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

10 April 2023



Yth. Kepala PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jember
Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember,
Jawa Timur 68131

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Kamallatul Huraniyah
NIM : E20191123
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "Pengaruh Layanan Digital Bank Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Generasi Milenial Di BRI KC Jember" di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Wakil Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu



5. Surat Selesai Penelitian

 Model 54
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.2515/KC-XVI/SDM/01/2023
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 16 Juni 2023

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN KH ACHMAD SIDDIQ
Jember
Di
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:


Nama / NIM : Kamalatul Huraniyah / E20191123
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : "PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANK MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) TERHADAP KEPUASAN GENERASI MILENIAL DI BRI KC JEMBER"

Lokasi : PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember
Lama Penelitian : 30 HARI

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


Dian Wahyu Purnamasari
Supervisor Operasional Layanan

6. Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian : Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Jember yang berada di Jl Jendral Ahmad Yani No.1, Kp Uaing, Jemberlor, Kecamatan Patrang Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

No	Tanggal	Jadwal Kegiatan	TTD
1	Rabu, 03 Mei 2023	Permohonan surat ijin penelitian pada Bank BRI KC Jember	
2	Rabu, 17 Mei 2023	Surat ijin Penelitian telah di ACC pihak bank BRI KC Jember	
3	Jumat, 19 Mei 2023	Menunjukkan kuisisioner penelitian kepada pihak Bank BRI KC Jember dan melakukan penyebaran kuisisioner	
4	Kamis, 15 Juni 2023	Meminta surat selesai penelitian pada bank BRI KC Jember	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

7. Data Hasil Penelitian/Tabulasi Data

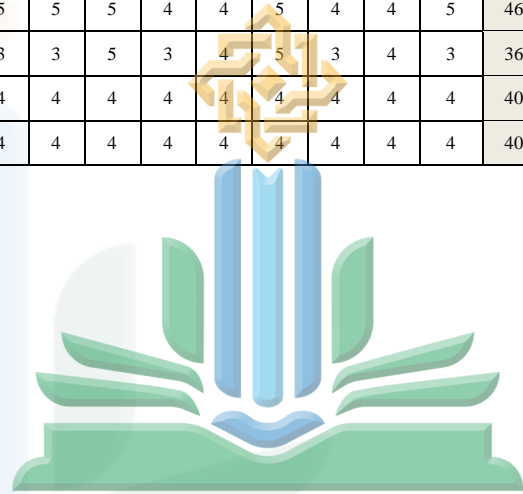
Automatic Teller Machine/ATM (X1)										Total X1	Mobile Banking (X2)										Total X2	Internet Banking (X3)								Total X3	Kepuasan (Y)				Total Y
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	3	2	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	16	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	4	36	5	5	5	5	20	
5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4	4	5	5	18	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	4	2	5	5	46	5	2	2	5	4	5	4	4	31	4	5	5	5	19	
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	4	4	5	3	4	3	4	3	4	38	4	4	3	4	5	4	4	5	33	4	4	5	5	18	
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	16		
5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	
5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	44	4	4	4	3	4	3	3	3	28	4	4	3	4	15	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	36	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12		
5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	46	5	5	4	4	4	4	4	4	4	44	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	4	4	16		
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	17		
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20		
5	5	5	3	4	4	4	3	2	3	38	5	5	4	4	5	3	3	5	4	5	43	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	8	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	3	14		
5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	39	4	4	4	4	4	5	4	3	4	40	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16		
4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	16		

4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	5	5	5	5	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	45	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	16	
5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4	4	4	4	16	
4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	4	13		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	35	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	41	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12		
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20		
5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12		
5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	4	4	5	18		
5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	3	3	3	24	5	3	5	5	18		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16		
2	2	2	5	4	2	2	4	3	3	29	4	4	4	4	4	2	2	5	4	5	38	1	1	1	1	5	1	5	1	16	5	5	5	5	20	
4	3	3	4	2	5	3	4	5	4	37	3	3	3	5	3	4	5	3	4	3	36	5	4	5	3	3	2	1	2	25	3	2	5	5	15	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	3	3	3	24	5	5	5	5	20		

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	46	3	3	3	3	3	3	4	3	25	4	4	4	5	17
5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4	4	4	4	4	3	4	4	31	5	4	4	4	17
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	18	2	1	1	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	37	5	3	4	4	3	3	3	2	4	4	35	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	20	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	4	4	4	4	4	30	4	4	5	5	18	
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	45	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	19	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	4	4	15	
4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	40	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	4	4	4	4	5	4	4	33	4	4	5	4	17	
4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43	4	5	4	4	5	4	4	35	5	5	5	5	20	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48	5	4	5	4	4	5	4	34	4	5	4	5	18	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	46	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	15	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	2	2	3	4	4	4	25	4	4	4	3	15	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	3	3	4	3	3	3	26	4	4	4	4	16	

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	20	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	5	4	18	
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	16	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	4	4	15	
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	39	4	3	3	4	3	4	4	3	28	4	3	4	4	15
5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	3	3	3	3	4	4	4	3	27	5	4	5	4	18	
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44	5	5	5	5	5	4	4	5	5	47	4	4	3	4	3	3	3	3	27	4	4	4	4	16	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	4	19	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	4	5	5	3	3	3	32	4	4	4	4	16	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
5	5	4	4	4	3	5	4	3	3	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	4	3	4	4	27	4	4	4	4	16	
4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	36	5	3	4	4	3	3	3	4	4	37	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45	4	4	5	5	5	5	4	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	5	5	5	19	
5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	43	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4	4	4	5	4	5	4	4	34	4	4	4	4	16	
5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	42	4	5	4	4	4	5	4	4	4	45	3	3	3	3	4	4	4	3	27	4	4	4	4	16	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	4	5	5	4	4	4	45	4	3	3	3	4	4	4	4	29	4	5	5	4	18	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	5	5	20	
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	12	
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	3	3	3	3	28	3	3	3	3	12	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	16	
4	3	3	4	2	5	3	4	5	4	37	3	3	3	5	3	4	5	3	4	36	5	4	5	3	3	2	1	2	25	3	4	5	5	17	
4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	3	3	3	3	3	3	4	26	4	3	4	3	14	

5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	5	19	
5	5	5	3	5	5	4	3	4	4	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	4	17	
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4	4	4	4	4	3	4	4	31	5	4	4	4	17
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	
4	3	3	4	2	5	3	4	5	4	37	3	3	3	5	3	4	5	3	4	3	36	5	4	5	3	3	2	1	2	25	3	2	5	5	15
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	4	4	5	18	
4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	16	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

UIN

8. Data Hasil SPSS

a. Uji Validitas

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Eka Nur Kamilah, 2015 Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran Akuntansi

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1) Automatic Teller Mecine/ATM (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,711*	,508*	,239	,476	,589	,624	,404	,329	,387	,718*
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,017	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,711*	1	,625**	,362**	,656**	,570**	,539**	,416**	,299**	,474**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,508*	,625**	1	,318**	,581**	,474**	,514**	,314**	,196	,310**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,000	,000	,001	,050	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,239	,362**	,318**	1	,522**	,276**	,180	,544**	,553**	,546**	,656**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,001		,000	,005	,073	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,476	,656**	,581**	,522**	1	,407**	,516**	,478**	,291**	,498**	,764**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,589	,570**	,474**	,276**	,407**	1	,537**	,529**	,504**	,505**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,005	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,624	,539**	,514**	,180	,516**	,537**	1	,447**	,276**	,337**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,073	,000	,000		,000	,005	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,404	,416*	,314**	,544**	,478**	,529**	,447**	1	,759**	,493**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	,329	,299**	,196	,553**	,291**	,504**	,276**	,759**	1	,577**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,050	,000	,003	,000	,005	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	,387	,474**	,310**	,546**	,498**	,505**	,337**	,493**	,577**	1	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,001	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	,718*	,783**	,670**	,656**	,764**	,738**	,677**	,759**	,678**	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	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).

No. Item	r-hitung		r-tabel 5% (N=100)	Sig.	Kriteria
1	0,718	>	0,195	0,000	Valid
2	0,783	>	0,195	0,000	Valid
3	0,670	>	0,195	0,000	Valid
4	0,656	>	0,195	0,000	Valid
5	0,764	>	0,195	0,000	Valid
6	0,738	>	0,195	0,000	Valid
7	0,677	>	0,195	0,000	Valid
8	0,759	>	0,195	0,000	Valid
9	0,678	>	0,195	0,000	Valid
10	0,719	>	0,195	0,000	Valid

2) Mobile Banking (X2)



Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,829	,875	,707	,771	,631	,586	,626	,737	,863	,879
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,829	1	,867	,689	,795	,714	,673	,685	,687	,835	,898
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,875	,867	1	,752	,837	,686	,680	,672	,734	,824	,915
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,707	,689	,752	1	,750	,723	,717	,542	,776	,692	,847
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,771	,795	,837	,750	1	,743	,648	,731	,793	,835	,911
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,631	,714	,686	,723	,743	1	,804	,588	,790	,678	,849
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	,586	,673	,680	,717	,648	,804	1	,561	,680	,595	,802
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	,626	,685	,672	,542	,731	,588	,561	1	,730	,694	,787
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	,737	,687	,734	,776	,793	,790	,680	,730	1	,784	,886
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.10	Pearson Correlation	,863	,835	,824	,692	,835	,678	,595	,694	,784	1	,898
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total X2	Pearson Correlation	,879	,898	,915	,847	,911	,849	,802	,787	,886	,898	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

No. Item	r-hitung		r-tabel 5% (N=100)	Sig.	Kriteria
1	0,879	>	0,195	0,000	Valid
2	0,898	>	0,195	0,000	Valid
3	0,915	>	0,195	0,000	Valid
4	0,847	>	0,195	0,000	Valid
5	0,911	>	0,195	0,000	Valid
6	0,849	>	0,195	0,000	Valid
7	0,802	>	0,195	0,000	Valid
8	0,787	>	0,195	0,000	Valid
9	0,886	>	0,195	0,000	Valid
10	0,898	>	0,195	0,000	Valid

3) Internet Banking (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,827	,844	,823	,586	,659	,363	,643	,840
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,827	1	,924	,820	,675	,639	,467	,741	,892
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,844	,924	1	,732	,572	,571	,347	,597	,820
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,823**	,820**	,732**	1	,707**	,853**	,636**	,821**	,932**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,586**	,675**	,572**	,707**	1	,706**	,813**	,740**	,841**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	,659**	,639**	,571**	,853**	,706**	1	,792**	,860**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.7	Pearson Correlation	,363**	,467**	,347**	,636**	,813**	,792**	1	,775**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3.8	Pearson Correlation	,643**	,741**	,597**	,821**	,740**	,860**	,775**	1	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	,840**	,892**	,820**	,932**	,841**	,884**	,752**	,899**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

No. Item	r-hitung		r-tabel 5% (N=100)	Sig.	Kriteria
1	0,840	>	0,195	0,000	Valid
2	0,892	>	0,195	0,000	Valid
3	0,820	>	0,195	0,000	Valid
4	0,932	>	0,195	0,000	Valid
5	0,841	>	0,195	0,000	Valid
6	0,884	>	0,195	0,000	Valid
7	0,752	>	0,195	0,000	Valid
8	0,899	>	0,195	0,000	Valid

4) Kepuasan Generasi Milenial (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,782**	,719**	,699**	,893**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,782**	1	,668**	,687**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,719**	,668**	1	,828**	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,699**	,687**	,828**	1	,900**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000

	N	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	,893**	,879**	,900**	,900**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

No. Item	r-hitung		r-tabel 5% (100)	Sig.	Kriteria
1	0,893	>	0,195	0,000	Valid
2	0,879	>	0,195	0,000	Valid
3	0,900	>	0,195	0,000	Valid
4	0,900	>	0,195	0,000	Valid

b. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha > 0,60

1) *Automatic Teller Mecine/ATM (X1)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,771	11

Cronbach's Alpha 0,771 > 0,6

2) *Mobile Banking (X2)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,788	11

Cronbach's Alpha 0,788 > 0,6

3) *Internet Banking (X3)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,796	9

Cronbach's Alpha 0,796 > 0,6

4) *Kepuasan Generasi Milenial (Y)*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	5

Cronbach's Alpha 0,840 > 0,6

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Signifikan > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,76956248
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,089
	Negative	-,061
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,051^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

2) Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t			
1 (Constant)	2,644	1,617		1,635	,105		
ATM	,055	,046	,105	1,215	,227	,651	1,536
Mobile_Banking	,103	,036	,255	2,909	,005	,638	1,568
Internet_Banking	,230	,041	,491	5,622	,000	,642	1,558

a. Dependent Variable: Kepuasan

3) Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,644	1,617		1,635	,105
ATM	,055	,046	,105	1,215	,227
Mobile_Banking	,103	,036	,255	2,909	,005
Internet_Banking	,230	,041	,491	5,622	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

4) Uji Autokolrelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,818 ^a	,669	,659	1,476	1,986
a. Predictors: (Constant), Internet_Banking, ATM, Mobile_Banking					
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah					

5) Uji Regresi Linier Berganda (Uji t)

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
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

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1,043	1,390		,751	,455
	ATM	,095	,040	,176	2,393	,019
	Mobile_Banking	,062	,030	,158	2,091	,039
	Internet_Banking	,284	,035	,607	8,045	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah						

6) Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	409,891	3	136,630	62,716	,000 ^b
	Residual	202,604	93	2,179		
	Total	612,495	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah
b. Predictors: (Constant), Internet_Banking, ATM, Mobile_Banking

Titik Presentase Distribusi nilai F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

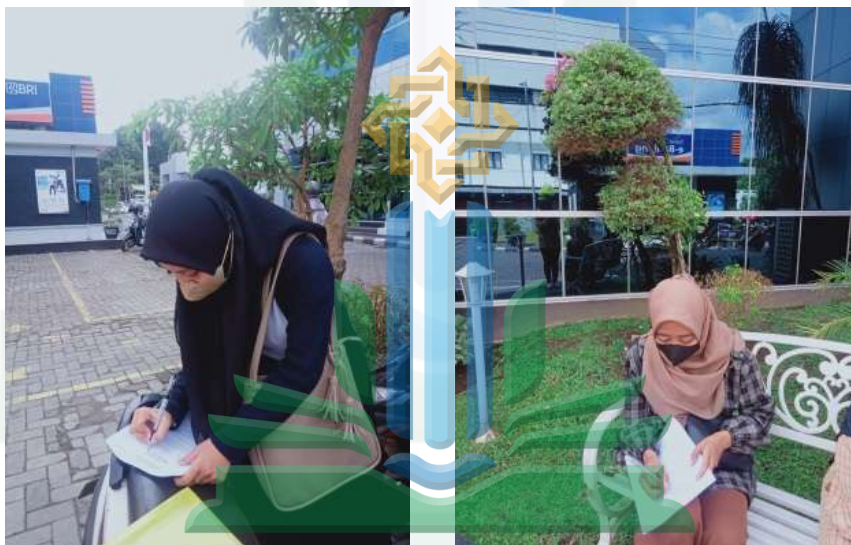
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76

7) Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,728 ^a	,530	,515	1,79700

a. Predictors: (Constant), Internet_Banking, ATM, Mobile_Banking

9. Dokumentasi



BIODATA PENULIS



Nama : Kamaliatul Huraniyah
Nim : E20191123
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 07 September 2000
Alamat : Jl. Sultan Agung 1/184, Kauman, Kelurahan
Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten
Jember.
Email : kamaliatulhuraniyah@gmail.com
Prodi : Perbankan Syariah
Riwayat Pendidikan : a. SD Al Baitul Amien Jember
b. SMP Al Baitul Amien Jember
c. MA Nurul Islam (NURIS) Jember
e. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Pengalaman Organisasi : a. Komunitas Seni UIN KHAS Jember