

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) DAN KUALITAS
PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KCP BANJARBARU**

SKRIPSI

**OLEH
RAHMI SAFITRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022/1444 H**

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) DAN KUALITAS
PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KCP BANJARBARU**

SKRIPSI

**OLEH
RAHMI SAFITRI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022/1444 H**

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST)* DAN KUALITAS
PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KCP BANJARBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Rahmi Safitri

(180105020346)

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Tempat/Tgl.Lahir : Banjar, 1 Januari 2000
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 31 Desember
2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan,


Rahmi Safitri

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Self Service Teknologi (SST) Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (BSI) KCP Banjarbaru

Ditulis oleh : Rahmi Safitri
N I M : 180105020346
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2018
Tempat dan tanggal lahir : Banjar, 01 Januari 2000
Alamat : Jl. Martapura Lama Km.8 Rt 12 Kompek Berkat Ilahi No 3

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 Desember 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Antasari Banjarmasin



Pembimbing

Drs. Nispan Rahmi, M.Ag
NIP 196705011994031005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Self Service Technology (SST)* Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pda Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru”, ditulis oleh Rahmi Safitri, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 16 Januari 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 81,1 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Sukarni, M.Ag

NIP 19630417199021001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag.

(Ketua)

2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I.

(Anggota)

3. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I.

(Anggota)

4. Annisa Mahfuzah, M.H.

(Anggota)

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Rahmi Safitri. 2022. *Pengaruh Self Service Technology (SST) Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

Kata Kunci : *Self Service Technology (SST), Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan Nasabah*

Kepuasan seorang konsumen merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan keuangan seperti perbankan. Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya *self service technology* dan kualitas pelayanan Islami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *self service technology* dan kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 100 responden dengan teknik *random sampling* dan menggunakan rumus *slovin*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan *self service technology* dan kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37.703 > 3,09$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dan secara parsial *Self Service Technology* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.793 > 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan Islami berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.788 > 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

MOTTO

Allah tidak akan pernah gagal dalam menciptakan takdir. Dan Allah tidak akan pernah salah memilih pundak siapa yang akan diberikan ujian. Allah paham betul kapasitas kemampuan hamba-Nya. Hanya saja, terkadang kita salah dengan mengartikan love language-Nya kepada kita...

Karena pada akhirnya, takdir Allah selalu indah, meski terkadang memerlukan air mata untuk menerimanya.

(Umar Bin Khattab)

Berproses lambat belum tentu gagal, tergesa-gesa juga tidak menjanjikan berhasil. Intinya jangan berhenti, tekuni saja. Banyakin doa, dan percaya sama diri sendiri. Allah pasti bantuin :)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada :

1. Diri sendiri yang sudah kuat dan sudah mau bertahan dalam keadaan apapun.
2. Mama yang selalu mendoakan dan memberi semangat.
3. Keluarga yang memberi dukungan.
4. Orang yang sayang dan selalu ada buat Rahmi
5. Teman-teman dan sahabat yang berpartisipasi membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terutama kepada Kumala Sari bestie-ku yang sudah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkandengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsosan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba ^ˀ	B	Be
ت	Ta ^ˀ	T	Te
ث	Ša ^ˀ	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
ش	Sin	S	Es

ش	Syin	SY	Es dan ye
ص	Shād	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Thā '	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zhā '	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	ء	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā '	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamza h	ء	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

هبت	Ditulis	<i>Hibba</i> <i>h</i>
جسبت	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak berlaku bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya, kecuali apabila di kehendaki lafal aslinya.

- b. Bila diikuti diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua ituterpisah, maka ditulis dengan h

كربت الولياء	Ditulis	<i>Karamāh al auliyā,,</i>
زكاة النطر	Ditulis	<i>Zakātul-fīri</i>

4. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جاحلية	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya“mati – يسعى	Ditulis	<i>ā - yas ‘ā</i>
3	Kasrah + ya“mati – كريم	Ditulis	<i>I - karim</i>

4	Dammah + wawu mati – نروض	Ditulis	û - <i>furud</i>
---	---------------------------------	---------	------------------

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	Fathah + wawu ma ونرعون ذي الوناد	Ditulis Ditulis	Au <i>Wa fir'auna zi al- autad</i>

7. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Dengan Apostrof

1	Fathah + ya" mati - بيزكم	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	au – <i>Qaulun</i>

8. Kata Sandang Alif-Lam

- a. Apabila Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan Kata-kata Dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawīl furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Self Service Technology (SST)* Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pda Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si., dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

3. Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag., selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Ibu, kaka, adik dan semua keluarga besar terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah ku lupakan.
6. Pihak Bank Syariah Indonesia Banjarbaru A Yani dan semua responden yang telah memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Walaupun Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu saran dan juga kritik dari semua pihak sangat penulis harapkan agar skripsi dan penelitian ini mejadi bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi beberapa pihak lainnya.

Banjarmasin, 31 Desember 2022



Rahmi Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	10
F. Kerangka dan Hipotesis Penelitian	11
G. Penelitian Terdahulu	13
H. Sistematika Pembahasan	16
BAB II <i>SELF SERVICE TECHNOLOGY</i> (SST), KUALITAS PELAYANAN ISLAMIS DAN KEPUASAN NASABAH.....	19
A. <i>Self Service Technology</i> (SST)	19

1.	Pengertian <i>Self Service Technology</i> (SST)	19
2.	Layanan <i>Self Service Technology</i>	20
3.	Indikator <i>Self Service Technology</i> (SST).....	23
B.	Kualitas Pelayanan Islami	25
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan Islami.....	25
2.	Indikator Kualitas Pelayanan Islami	28
C.	Kepuasan Nasabah	34
1.	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	34
2.	Indikator Kepuasan	35
 BAB III METODE PENELITIAN		38
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
B.	Lokasi Penelitian	39
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
D.	Sumber Data.....	42
E.	Teknik Pengumpulan Data	42
F.	Intrumen Penelitian	44
G.	Teknik Analisis Data	49
1.	Uji Validitas	49
2.	Uji Reliabilitas	50
3.	Uji Asumsi Klasik	50
4.	Uji Determinasi (R^2).....	51
5.	Uji Hipotesis	51
6.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
A.	Hasil Penelitian	56
a.	Penyajian Data	56
b.	Deskripsi Responden.....	63

c. Statistik Deskriptif.....	66
d. Analisis Data	74
B. Pembahasan.....	90
BAB V PENUTUP.....	96
A. Simpulan	96
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Intrumen Penelitian	44
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	65
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4.4 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Self Service Technology</i>	67
Tabel 4.5 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan Islami.....	69
Tabel 4.6 Jawabah Responden Berdasasarkan Variabel Kepuasan Nasabah.....	72
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Self Service Technology</i>	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualiatas Pelayanan Islami.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Self Service Technology</i>	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Islami.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	79
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	80
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	83
Tabel 4.16 Uji Koefisien Diterminasi (R ²).....	84
Tabel 4.17 Uji Signifikan Simultan	85
Tabel 4.18 Uji Signifikan Parsial	87
Tabel 4.19 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BSI KCP Banjarbaru	63