

LAMPIRAN

Lampiran I

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/i Responden

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat :

Saya Nurul Huda, mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mengenai **“PENGARUH LAYANAN SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK MUAMALAT KC BANJARMASIN”**. Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon ketersediaan Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penulisan skripsi. Jawaban yang Saudara/i berikan dijamin kerahasiaannya. Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada Saudara/i yang sudah meluangkan waktunya.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
 - Perempuan
 - Laki – laki
3. Alamat :
4. Usia :
 - 17-24 Tahun
 - 25-39 Tahun
 - 40-54 Tahun

- 55 Tahun ke Atas
5. Pekerjaan :
- Pelajar/Mahasiswa
 - Guru/Dosen
 - PNS
 - Pedagang
 - Wiraswasta
 - Lainnya
6. Pendidikan Terakhir :
- SD/MI/Sederajat
 - SMP/MTS/Sederajat
 - SMA/MA/Sederajat
 - Diploma
 - Sarjana
 - Pascasarjana
7. Pendapatan :
- < Rp. 500.000
 - Rp. 500.000 – Rp. 3.000.000
 - Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000
 - Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000
 - > Rp. 10.000.000

B. PETUNJUK PENGISIAN

Mohon mengisi kuesioner ini dengan cara memberi tanda check list (✓) pada kolom lembar berikut, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia. Ada lima alternatif jawaban, yaitu :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

C. KUESIONER PENELITIAN

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
ATM (X1)						
1	Mesin ATM mudah digunakan dan dioperasikan					
2	ATM beroperasi 24 jam termasuk hari libur					
3	Bisa melakukan penarikan uang kapan saja di ATM					
4	Nasabah memperoleh bukti laporan (bukti cetak ataupun ditampilkan pada layar ATM) setelah melakukan transaksi					
5	Terdapat cctv dalam ruangan ATM					
6	Nasabah diberikan perlindungan hukum jika ada masalah dalam bertransaksi di mesin ATM					
7	ATM menyediakan menu zakat dan infaq untuk membantu kaum dhuafa					
8	Lokasi ATM mudah dijangkau oleh para nasabah					
9	Ruangan ATM yang bersih dan nyaman					
Mobile Banking (X2)						
1	Menu yang disediakan Mobile Banking membuat nasabah mudah menggunakan layanan tersebut					
2	Mobile Banking selalu diperbarui dengan fitur-fitur terbaru dan inovasi teknologi dapat meningkatkan pengalaman pengguna					
3	Aplikasi Mobile Banking yang digunakan ringan					
4	Mobile Banking memberikan edukasi kepada nasabah mengenai fitur-fitur dan cara penggunaan					
5	Mobile Banking menjaga kerahasiaan nasabah setiap bertransaksi dengan menggunakan pin					
6	Perlindungan hukum terhadap data nasabah jika terjadi kejahatan/penipuan					
7	Mobile Banking menyediakan menu untuk berdonasi					
8	Mobile Banking menyediakan menu untuk berkorban					
9	Mobile Banking memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dipahami					
10	Fitur yang disediakan pada Mobile Banking memenuhi kebutuhan transaksi nasabah					
Internet Banking (X3)						
1	Menu yang disediakan Internet Banking membuat nasabah mudah menggunakan layanan tersebut					
2	Internet Banking selalu diperbarui dengan fitur-fitur terbaru dan inovasi teknologi dapat meningkatkan pengalaman pengguna					
3	Internet Banking memberikan edukasi kepada nasabah mengenai fitur-fitur dan cara penggunaan					

4	Internet Banking dapat menyediakan laporan informasi perbankan yang dibutuhkan nasabah					
5	Internet Banking menjaga kerahasiaan nasabah setiap bertransaksi dengan menggunakan pin					
6	Perlindungan hukum terhadap data nasabah jika terjadi kejahatan/penipuan					
7	Internet Banking menyediakan menu untuk berdonasi					
8	Internet Banking menyediakan menu untuk berkorban					
9	Internet Banking memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dipahami					
10	Fitur yang disediakan pada Internet Banking memenuhi kebutuhan transaksi nasabah					
Kepuasan Nasabah (Y)						
1	Saya merasa puas menu yang ditawarkan memiliki kualitas yang sesuai harapan					
2	Saya merasa puas layanan yang diberikan ATM, Mobile Banking dan Internet Banking sesuai dengan yang diharapkan					
3	Saya berminat untuk menggunakan kembali ATM, Mobile Banking dan Internet Banking karena kualitas layanan baik					
4	Saya berminat untuk menggunakan kembali ATM, Mobile Banking dan Internet Banking karena fasilitas yang disediakan memadai					
5	Saya menyarankan teman untuk menggunakan menu/fitur yang ditawarkan karena mudah dalam bertransaksi					
6	Saya menyarankan keluarga untuk menggunakan menu/fitur yang ditawarkan karena layanan yang diberikan memuaskan					

Lampiran II

Tabulasi Data Jawaban Responden

ATM (X₁)

No Responden	ATM (X ₁)									Total X ₁
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{1.6}	X _{1.7}	X _{1.8}	X _{1.9}	
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	33
4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	41
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
10	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
11	4	5	5	5	5	5	4	4	4	41
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
16	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
17	4	5	5	4	5	4	4	2	4	37
18	5	5	5	5	4	4	4	3	4	39
19	5	5	5	4	4	4	4	4	3	38
20	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	43
22	5	5	5	5	4	5	4	3	4	40
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
31	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
32	5	5	5	5	4	5	4	4	4	41
33	5	5	5	5	4	5	4	3	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37
35	5	5	5	5	4	5	4	3	4	40
36	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
37	5	3	4	5	5	4	4	4	5	39

38	5	5	5	5	4	5	4	3	4	40
39	4	4	4	4	5	5	4	5	5	40
40	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
41	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34
42	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
44	5	5	5	5	5	5	5	5	3	43
45	4	5	5	5	4	5	3	4	4	39
46	4	5	5	5	5	5	4	5	3	41
47	5	5	5	5	4	5	4	3	4	40
48	5	5	5	5	4	5	4	3	5	41
49	5	2	4	5	5	5	4	4	4	38
50	5	5	5	5	4	5	4	3	4	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
53	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
56	5	5	5	4	5	5	5	4	5	43
57	4	5	3	3	4	4	3	4	4	34
58	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
59	5	5	5	4	5	4	4	4	4	40
60	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33
61	4	4	4	4	4	4	4	5	5	38
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
67	4	4	4	5	5	4	4	3	4	37
68	4	5	4	5	5	5	4	5	5	42
69	4	5	4	4	4	4	3	3	4	35
70	4	3	4	5	5	5	4	4	5	39
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	5	5	4	4	3	4	2	4	35
73	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
74	4	4	5	3	4	4	4	4	4	36
75	5	5	5	5	5	4	3	5	5	42
76	4	4	4	3	5	5	3	2	4	34
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	4	4	4	4	5	5	5	4	4	39
80	5	5	5	5	4	5	4	3	4	40
81	5	5	5	3	4	4	5	3	4	38
82	4	5	5	4	4	5	4	4	4	39

Mobile Banking (X₂)

No Responden	Mobile Banking (X ₂)										Total X ₂
	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	X _{2.5}	X _{2.6}	X _{2.7}	X _{2.8}	X _{2.9}	X _{2.10}	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	41
4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	43
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
12	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43
13	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45
17	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
20	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	46
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
22	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	45
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	46
27	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
31	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44
32	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
33	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
36	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
37	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
38	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
39	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
45	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48

46	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	43
47	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
48	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
49	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	44
50	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
57	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	41
58	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
59	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
67	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
68	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	38
73	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	46
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
75	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	45
76	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	41
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44
80	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
81	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	40
82	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
83	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	40
86	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
90	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
91	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	5	4	3	5	4	3	5	5	4	4	42

94	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
95	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	45
96	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	41
97	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36
98	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
100	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37

Internet Banking (X₃)

No Responden	Internet Banking (X ₃)										Total (X ₃)
	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}	X _{3.6}	X _{3.7}	X _{3.8}	X _{3.9}	X _{3.10}	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	39
4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
12	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
13	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	41
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
16	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
17	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
22	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
27	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	36
31	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	47

Kepuasan Nasabah (Y)

No Responden	Kepuasan Nasabah (Y)						Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	5	5	5	5	30
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	5	4	4	27
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	4	4	4	24
8	5	5	5	5	5	5	30
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	5	5	5	4	4	28
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	3	4	4	23
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	4	4	28
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	5	5	5	5	5	5	30
21	5	5	5	5	4	5	29
22	5	5	5	5	4	4	28
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	5	4	5	5	5	4	28
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	4	4	4	4	3	4	23
31	5	5	5	5	4	4	28
32	5	5	5	5	4	4	28
33	5	5	5	5	4	4	28
34	5	5	4	4	4	4	26
35	5	5	5	5	4	4	28
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	3	4	4	5	24
38	5	5	5	5	4	4	28
39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	5	5	5	5	30
41	4	4	4	4	4	4	24

42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	5	5	5	5	5	30
44	5	5	5	5	5	5	30
45	4	4	5	4	4	5	26
46	4	4	4	4	4	4	24
47	5	5	5	5	4	4	28
48	5	5	5	5	4	4	28
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	5	5	5	4	4	28
51	4	4	4	4	4	4	24
52	5	5	5	5	5	5	30
53	4	4	4	4	4	4	24
54	4	3	4	4	3	3	21
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	4	4	5	5	26
58	4	4	4	4	4	4	24
59	5	5	5	5	5	5	30
60	4	4	4	3	4	4	23
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	5	4	4	4	25
63	4	4	4	4	4	4	24
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	5	4	4	4	25
66	5	5	5	4	4	4	27
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	4	5	4	4	4	4	25
71	4	4	4	4	4	4	24
72	2	4	5	4	2	2	19
73	4	5	4	4	4	4	25
74	5	4	5	5	4	4	27
75	5	5	5	5	5	4	29
76	3	4	4	3	3	2	19
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	5	4	4	4	4	25
80	5	5	5	5	4	4	28
81	5	5	5	3	5	4	27
82	4	4	4	4	4	4	24
83	5	5	5	5	5	5	30
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	4	4	24

86	5	5	5	5	5	5	30
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	3	5	4	3	4	23
89	5	5	5	5	5	5	30
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	5	25
92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	5	5	5	4	4	28
95	4	4	4	4	4	4	24
96	5	4	4	4	4	4	25
97	4	4	4	4	4	3	23
98	5	4	5	5	5	5	29
99	4	4	4	4	4	4	24
100	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran III

Hasil Uji Analisis Data

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

X1.9	Pearson Correlation	.358**	.155	.247*	.289**	.490**	.416**	.352**	.452**	1	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000	.124	.013	.004	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.718**	.593**	.726**	.673**	.650**	.719**	.606**	.567**	.639**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	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).

2. Validitas 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	.739**	.340**	.527**	.625**	.516**	.354**	.370**	.640**	.709**	.797**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.739**	1	.440**	.587**	.538**	.472**	.374**	.487**	.606**	.690**	.819**
	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	.340**	.440**	1	.575**	.477**	.404**	.427**	.345**	.409**	.338**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.527**	.587**	.575**	1	.443**	.357**	.465**	.594**	.468**	.498**	.752**
	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	.625**	.538**	.477**	.443**	1	.648**	.169	.234*	.534**	.571**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.093	.019	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.516**	.472**	.404**	.357**	.648**	1	.266**	.336**	.598**	.629**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.008	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.354**	.374**	.427**	.465**	.169	.266**	1	.721**	.401**	.243*	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.093	.008		.000	.000	.015	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.8	Pearson Correlation	.370**	.487**	.345**	.594**	.234*	.336**	.721**	1	.407**	.309**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.019	.001	.000		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.9	Pearson Correlation	.640**	.606**	.409**	.468**	.534**	.598**	.401**	.407**	1	.693**	.793**
	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	.709**	.690**	.338**	.498**	.571**	.629**	.243*	.309**	.693**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.015	.002	.000		.000

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_ Pearson X2 Correlation	.797**	.819**	.647**	.752**	.719**	.720**	.598**	.661**	.793**	.785**	1	
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.888**	.814**	.770**	.858**	.800**	.812**	.669**	.645**	.836**	.850**	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).

4. Hasil Uji Validitas Y

		Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total Y	
Y1	Pearson Correlation	1	.742**	.692**	.770**	.689**	.612**	.913**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y2	Pearson Correlation	.742**	1	.685**	.704**	.543**	.434**	.829**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y3	Pearson Correlation	.692**	.685**	1	.767**	.410**	.340**	.785**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y4	Pearson Correlation	.770**	.704**	.767**	1	.512**	.511**	.863**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y5	Pearson Correlation	.689**	.543**	.410**	.512**	1	.805**	.801**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Y6	Pearson Correlation	.612**	.434**	.340**	.511**	.805**	1	.751**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000		.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	
Total_Y	Pearson Correlation	.913**	.829**	.785**	.863**	.801**	.751**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	100	100	100	100	100	100	100	

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

1. Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	9

b. Hasil Uji Reliabilitas X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	10

c. Hasil Uji Reliabilitas X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	10

d. Hasil Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	6

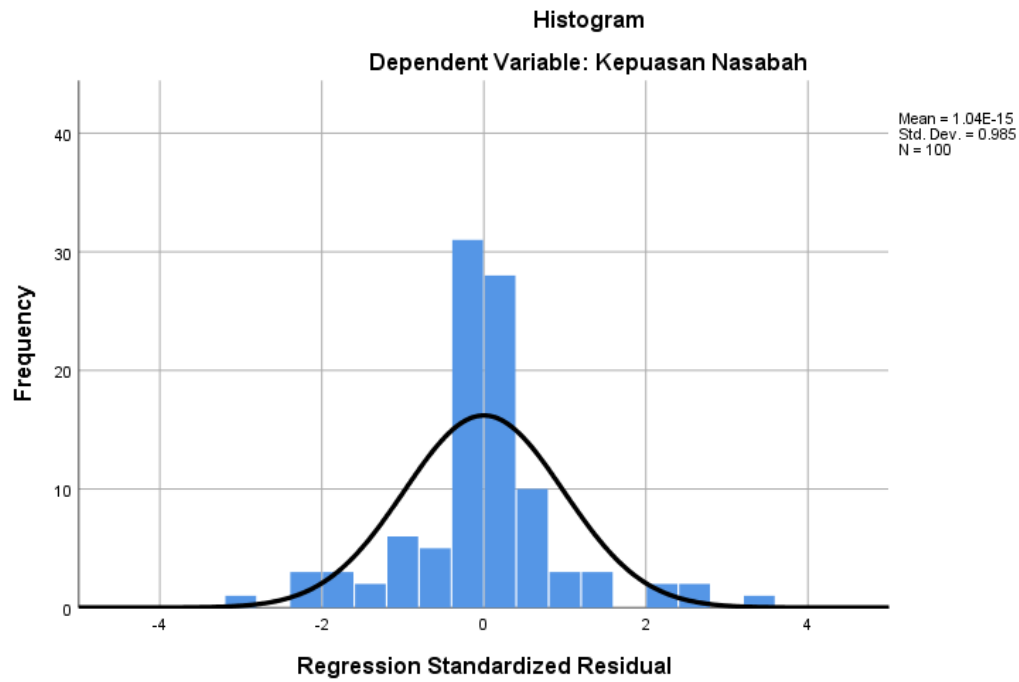
2. Hasil Uji Normalitas

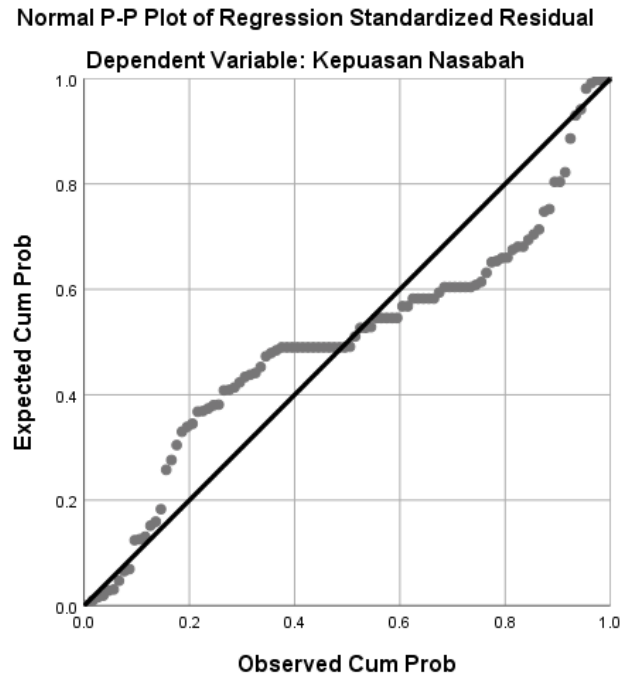
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48676135
	Absolute	.156

Most Extreme Differences	Positive	.156
	Negative	-.156
Test Statistic		.156
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.



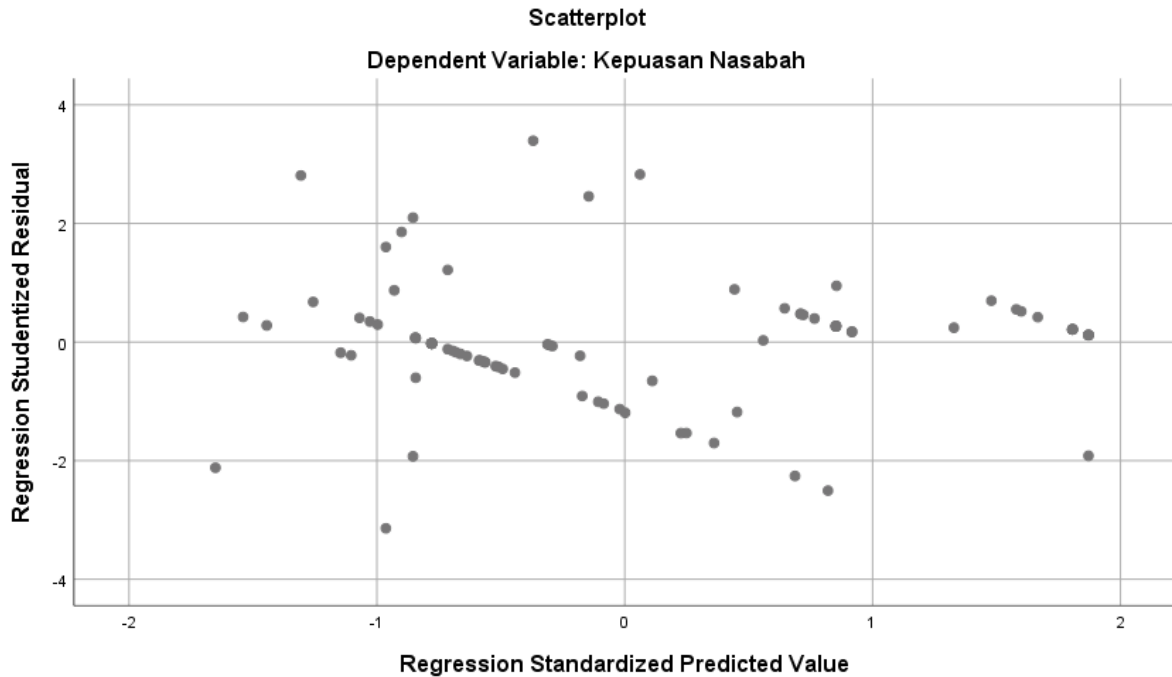


3. Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.		
1	(Constant)	.885	1.843		.480	.632		
	ATM	.141	.072	.179	1.947	.054	.390	2.562
	Mobile Banking	.165	.081	.243	2.028	.045	.229	4.363
	Internet Banking	.287	.063	.470	4.572	.000	.312	3.204

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

4. Hasil Uji Heteroskedastisitas



5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045

105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

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

a. Uji t (Uji Parsial)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig
ATM (X1)	1,947	1,984	0,054
Mobile Banking (X2)	2,028	1,984	0,045
Internet Banking (X3)	4,572	1,984	0,000

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
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

b. Uji f (Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472.405	3	157.468	69.079	.000 ^b
	Residual	218.835	96	2.280		
	Total	691.240	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Internet Banking, ATM, Mobile Banking

c. Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 ^a	.683	.674	1.50981

a. Predictors: (Constant), Internet Banking, ATM, Mobile Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B-137/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/03/2023

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Program Studi : S.1/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Martapura)

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 24 Maret 2023
Ketua Prodi Perbankan Syariah



Annisa Sayyid
Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP. 19830526 201101 2 007

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Abdul Gafur, L.,c M.A.
NIP : 19810302200901
Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa:

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Judul skripsi : Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia KC Martapura

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi:

Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Oktober 2023

Dosen Pembimbing,

H. Abdul Gafur, L.,c M.A.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Banjarmasin, 20 Juli 2023

Nomor : B-360/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/07/2023
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Nurul Huda / 190105020378
Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM	: Nurul Huda / 190105020378
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Martapura)

pada:

Hari/Tanggal	: Senin, 24 Juli 2023
Waktu	: 10.00 - 10.45
Tempat	: Ruang Munaqasyah 5

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: H. Abdul Gafur, Lc., M.A.
Penguji (Eksternal)	: Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI
Notulis	: Andhi Irawan, SE., MM

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Prodi Perbankan Syariah

Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Tembusan:

- Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
- 2. Penguji (Eksternal)
- 3. Notulis

-Arsip

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya

No. : 368



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@mail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Nomor : B-3299/Un.14/III.5/TL.00/10/2023

18 Oktober 2023

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Pimpinan Bank Muamalat KC Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada :

Nama	: Nurul Huda
NIM	: 190105020378
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 13 Oktober 2001
Semester/Jurusan	: IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2023/2024
Alamat	: Ds. Pekapuran Raya Gang Sirih No.15 RT.10 RW. 01 Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin
Waktu Riset	: 19 Oktober s.d 19 Desember 2023

Judul Skripsi : *Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin* (sebagaimana proposal terlampir).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Zaki Mubarak



No. : 013/BMI-BJM/XII/2023
Hal : Persetujuan Riset

Banjarmasin, 30 Oktober 2023



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amien.

Sehubungan dengan adanya Permohonan Riset dari Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan data sbb:

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa telah selesai melaksanakan riset yang dimulai dari tanggal 19 Oktober 2023 sampai dengan 19 Desember 2023 dalam rangka mengumpulkan data untuk keperluan skripsi dengan judul "Pengaruh Layanan *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah Penguuna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin".

*Wabillahit'taufiq Wal Hidayah,
Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
Cabang Banjarmasin



Betha Muhammad Zaky
Branch Manager



Dini Irwanti Perwangi Noor
Back Office Staff



No. : 014/BMI-BJM/XII/2023
Hal : Surat Selesai Riset

Banjarmasin, 19 Desember 2023



Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amien.

Sehubungan dengan adanya Permohonan Riset dari Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan data sbb:

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah

Maka bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa telah selesai melaksanakan riset yang dimulai dari tanggal 19 Oktober 2023 sampai dengan 19 Desember 2023 dalam rangka mengumpulkan data untuk keperluan skripsi dengan judul "Pengaruh Layanan *Self Service Technology* terhadap Kepuasan Nasabah Penguuna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin".

***Wabillahi'taufiq Wal Hidayah,
Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh***

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.
Cabang Banjarmasin



Betha Muhammad Zaky
Branch Manager



Dini Irwanti Perwangi Noor
Back Office Staff



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Self Service Techonology Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Banking Pada Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

- Tambahkan indikator kualitas layanan secara syariah
- Tambahkan indikator kepuasan nasabah secara syariah

Senin, 14 Agustus 2023
TTD pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc., M.A.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Self Service Techonology Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Banking Pada Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

- Instrumen penelitian item minimal 2

Rabu, 22 November 2023
TTD pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc., M.A.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4,5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Self Service Techonology Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Banking Pada Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

- Perbaiki instrumen penelitian item jaminan ATM
- Perbaiki instrumen penelitian item empati ATM
- Perbaiki instrumen penelitian item keadaan fisik ATM
- Perbaiki instrumen penelitian item kehandalan Mobile Banking
- Perbaiki instrumen penelitian item daya tanggap Mobile Banking
- Perbaiki instrumen penelitian item jaminan Mobile Banking
- Perbaiki instrumen penelitian item empati Mobile Banking
- Ganti indikator Kepuasan Nasabah

Selasa, 12 Desember 2023
TTD pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc., M.A.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Banking Pada Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

Kamis, 21 Desember 2023
- Bikin angket pertanyaan

Kamis, 28 Desember 2023
- Tambahkan pendidikan dan pendapatan di angket pertanyaan

TTD pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc., M.A.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Banking Pada Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

- Lanjut untuk riset

Kamis, 04 Januari 2024
TTD pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc., M.A.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Banking Pada Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin
Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

CATATAN PEMBIMBING

- Analisis data bandingkan dengan teori dan penelitian terdahulu

Rabu, 28 Februari 2024
TTD pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc., M.A.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 202 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/05 /2024**

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Layanan Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Digital Banking Pada Nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 18 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 31 Mei 2024

Kepua Jurusan

Annisa Sayyid

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Nurul Huda
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 Oktober 2001
Agama : Islam
Alamat : Jl. Pekapuran Raya, Gg. Sirih, No. 15 RT. 10 RW. 01,
Banjarmasin Timur
Kebangsaan : Indonesia
Jenis Kelamin : Perempuan
No.HP : 081649157504
Email : nurullhudaaaa15@gmail.com
Pendidikan : > TK Aisyiyah 26 Banjarmasin
> MI Al-Mujahidin Banjarmasin
> MTs An-Nuriyyah Banjarmasin
> SMAN 4 Banjarmasin
> UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 31 Mei 2024



Nurul Huda