

**PENGARUH LAYANAN SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
NURUL HUDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

**PENGARUH LAYANAN SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

**Oleh :
Nurul Huda
190105020378**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2024/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Huda
NIM : 190105020378
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 13 Oktober 2001
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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, 29 Mei 2024
Yang Membuat Pernyataan,
Tanda tangan



Nurul Huda

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Layanan Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin

Ditulis oleh : Nurul Huda

NIM : 190105020378

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 Oktober 2001

Alamat : Jl Pekapuran Raya Gg Sirih No 15 RT 10 RW 01

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, 29 Mei 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Menyetujui
Pembimbing

H. Abdul Gafur, L.c, M.A.
NIP. 19810302200901

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin”, ditulis oleh Nurul Huda, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 11 Juni 2024





Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75) nilai 80,9

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1. 
2. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I. (Anggota)	2. 
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	3. 
4. Yusuf Asyabri, S.E., M.E. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Nurul Huda. 2023. *Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, L.,c M.A.

Kata Kunci: Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, Internet Banking

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan teknologi, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan khususnya industri perbankan. Sehingga merubah gaya hidup masyarakat dalam melakukan transaksi pembelian ataupun pembayaran secara online.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh layanan self service technology secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat KC Banjarmasin. Penelitian ini ialah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel diperoleh sebanyak 100 orang dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin. Dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ATM memiliki nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,947 < 1,984$) dengan nilai signifikan $0,054 < 0,05$. Maka ATM (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin. Variabel Mobile Banking memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,028 > 1,984$) dengan nilai signifikan $0,045 < 0,05$. Maka Mobile Banking (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin. Variabel Internet banking memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,572 > 1,984$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka Internet Banking (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin. Dan berpengaruh secara simultan ATM, Mobile Banking dan Internet Banking terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin, dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($69,079 > 2,70$) dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah:286)

“Gagal hanya terjadi jika kita menyerah”

(Bacharuddin Jusuf Habibie)

“Jalani walaupun itu sulit”

(Nurul Huda)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan segala kekuatan, kemudahan dan rezeki sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam serta para sahabat dan kerabat beliau.

Karya tulis yang sederhana ini dengan segenap cinta dan do'a saya persembahkan kepada :

Kepada kedua orang tua saya yang tercinta, Ayah dan Ibu, Kusasi dan Hamdanah
Kepada adik-adik saya yang tercinta,
Serta, seluruh keluarga yang selalu memanjatkan do'a, memberikan dukungan dan kasih sayang nya kepada saya
Atas nasihatnya serta motivasi sehingga saya mampu melewati semua perjuangan yang ada sampai saya bisa menyelesaikan karya skripsi ini.

Kepada Dosen Penasehat Akademik sekaligus pembimbing bapak H. Abdul Gafur, L.,c M.A. Atas bimbingan selama menuntut ilmu dan penulisan skripsi ini, dukungan, motivasi, saran dan nasihat yang telah ibu berikan Kepada seluruh Dosen dan Guru Yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu yang bermanfaat

Serta kepada sahabat dan teman-teman semua yang telah memberikan dukungan dan semangatnya kepada saya. Semoga langkah kita semua selalu di rahmati Allah SWT.

Terima Kasih

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	z\al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi 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 Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC 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 hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I., dan Bapak Yusuf Asyabri, S.E., M.E., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak H. Abdul Gafur, L.,c M.A. selaku 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. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 29 Mei 2024

Penulis,



Nurul Huda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSTUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Hipotesis.....	7
G. Penelitian Terdahulu	8
H. Sistematika Penulisan	10
BAB II KUALITAS, LAYANAN SELF SERVICE TECHONOLOGY DAN KEPUASAN NASABAH.....	11
A. Kualitas Layanan.....	11
B. Self Service Technology	15
C. Kepuasan Nasabah	19
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian	27
D. Data dan Sumber Data	29
E. Kerangka Berpikir.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Instrumen Penelitian.....	31
H. Teknik Analisis Data.....	39

1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Realibilitas	39
3. Uji Asumsi Klasik	39
4. Uji Determinasi (R^2)	40
5. Uji Hipotesis	41
6. Analisis Linier Berganda	42
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	44
A. Penyajian Data	44
B. Analisis Data	63
BAB V PENUTUP.....	70
A. Simpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	32
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	47
Tabel 4.2 Responden berdasarkan umur	48
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan	48
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pendidikan.....	49
Tabel 4.5 Responden berdasarkan pendapatan	50
Tabel 4.6 Hasil uji validitas	51
Tabel 4.7 Hasil uji reliabilitas	53
Tabel 4.8 Hasil uji kolmogrov smirnov	54
Tabel 4.9 Hasil uji multikolinieritas.....	56
Tabel 4.10 Hasil uji koefisien determinasi (R^2)	58
Tabel 4.11 Hasil uji T.....	60
Tabel 4.12 Hasil uji F.....	61
Tabel 4.13 Hasil analisis regresi berganda.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Banjarmasin.....	47
Gambar 4.2 Hasil uji histogram	55
Gambar 4.3 Hasil uji p-plot.....	56
Gambar 4.4 Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot	58