

**PENGARUH LAYANAN ATM DAN SISTEM ANTREAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK JATENG SYARIAH CABANG SEMARANG**

**SKRIPSI**

Di Susun Guna Melengkapi Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata S.1 dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun oleh :

**YUSUF AURELIO MAULANA PUTRA**

NIM : 1705036090

**S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 Ekslembar  
Hal : Naskah Skripsi  
A.n. Sdra. Yusuf Aurelio Maulana Putra

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Walisongo Semarang

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan sebagaimana mestinya, dengan ini saya kirim naskah skripsi saudara :

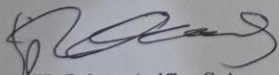
Nama : Yusuf Aurelio Maulana Putra  
NIM : 1705036090  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Setor Tunai ATM dan Sistem Antrean terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Jateng Syariah cabang Semarang

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasakan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

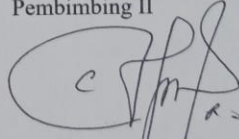
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 22 Juli, 2022

Pembimbing I

  
H. Johan Arifin, S.Ag  
NIP. 19710908 200212 1 001

Pembimbing II

  
Dr. Choirul Huda, M.Ag.  
NIP : 19760109 200501 1002

# PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

## PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Yusuf Aurelio Maulana Putra

NIM : 1705036090

Judul : PENGARUH FASILITAS ATM DAN SISTEM ANTRIAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK  
JATENG SYARIAH CABANG SEMARANG

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat baik, pada tanggal 21 September 2022 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2022/2023

Semarang, 3 Oktober 2022

Ketua Sidang

**Naili Saadah, M. Si.**  
NIP. 198803312019032012

Sekretaris Sidang

**Dr. Choirul Huda, M. Ag.**  
NIP. 197601092005011002

Penguji I

**Riska Wijayanti, M. H.**  
NIP. 199304082019032019

Penguji II

**Dr. Dede Rodin, M. Ag.**  
NIP. 1972204162001121002

Pembimbing I

**Johan Arifin, S. Ag., MM**  
NIP. 197109082002121001

Pembimbing II

**Dr. Choirul Huda, M. Ag.**  
NIP. 197601092005011002



## MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman.”

(QS. Ali Imran : 139)

إِلَّا تَنْصُرُوهُ فَقَدْ نَصَرَهُ اللَّهُ إِذْ أَخْرَجَهُ الَّذِينَ كَفَرُوا ثَانِيَ اثْنَيْنِ إِذْ هُمَا فِي الْغَارِ إِذْ يَقُولُ لِصَاحِبِهِ لَا تَحْزَنْ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا فَأَنْزَلَ اللَّهُ سَكِينَتَهُ عَلَيْهِ وَأَيَّدَهُ بِجُنُودٍ لَمْ تَرَوْهَا وَجَعَلَ كَلِمَةَ الَّذِينَ كَفَرُوا السُّفْلَى ۗ وَالْكَلِمَةُ اللَّهُ هِيَ الْعُلْيَا ۗ وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

“Jikalau kamu tidak menolongnya (Muhammad) maka sesungguhnya Allah telah menolongnya (yaitu) ketika orang-orang kafir (musyrikin Mekah) mengeluarkannya (dari Mekah) sedang dia salah seorang dari dua orang ketika keduanya berada dalam gua, di waktu dia berkata kepada temannya: "Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah beserta kita". Maka Allah menurunkan keterangan-Nya kepada (Muhammad) dan membantunya dengan tentara yang kamu tidak melihatnya, dan Al-Quran menjadikan orang-orang kafir itulah yang rendah. Dan kalimat Allah itulah yang tinggi. Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.”

(QS At Taubah : 40)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilalamin dengan mengucap syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta inayah-Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar Nabi Muhammad SAW yang nantinya akan memberikan syafaat kepada seluruh umat-Nya di hari akhir kelak. Karya sederhana ini akan penulis persembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan dukungan penuh, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan sebagaimana mestinya, yaitu kepada:

1. Orang tua, khususnya nenek saya Sholichatun Wahab dan Ibu saya Mar'ati Qurotul Aini yang telah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, yang selalu memberikan dukungan penuh kepada saya dalam situasi dan kondisi apapun, yang selalu mengiringi saya dengan doa-doa kebaikan dan kesuksesan, yang membiayai pendidikan saya hingga jenjang perkuliahan sehingga saya bisa menyelesaikan kuliah ini dan bisa menyandang gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Walisongo Semarang dengan baik.
2. Dosen pembimbing I dan II, Bapak H. Johan Arifin, S.Ag dan Bapak Dr. Choirul Huda, M.Ag. yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Choirul Huda, M.Ag. selaku wali dosen saya yang telah mendidik saya dan memberikan arahan dengan tulus dan ikhlas, dan memberikan doa untuk setiap langkah saya dalam menuntut ilmu yang penuh barokah
4. Semua guru dan dosen saya di seluruh jenjang pendidikan saya yang telah mendidik saya dan memberikan ilmu yang bermanfaat
5. Seluruh keluarga besar saya yang senantiasa mendukung, mendoakan dan memberikan semangat.
6. Teman-teman saya yang telah memberikan dukungan dan semangat.

## DEKLARASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yusuf Aurelio Maulana Putra

NIM : 1705036090

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai bahan rujukan.

Semarang, 16 Agustus 2022

Deklamator



Yusuf Aurelio Maulana Putra

NIM : 1705036090

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Translasi dalam penelitian ini menggunakan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Huruf Arab

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                       |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| أ          | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan         |
| ب          | Ba   | B                  | Be                         |
| ت          | Ta   | T                  | Te                         |
| ث          | Śa   | ś                  | es (dengan titik di atas)  |
| ج          | Jim  | J                  | Je                         |
| ح          | Ḥa  | ḥ                 | ha (dengan titik di bawah) |
| خ          | Kha  | Kh                 | ka dan ha                  |
| د          | Dal  | D                  | De                         |
| ذ          | Żal  | Ż                  | Zet (dengan titik di atas) |
| ر          | Ra   | R                  | Er                         |
| ز          | Zai  | Z                  | Zet                        |

|    |        |    |                             |
|----|--------|----|-----------------------------|
| س  | Sin    | S  | Es                          |
| ش  | Syin   | Sy | es dan ye                   |
| ص  | Ṣad    | ṣ  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض  | Ḍad    | ḍ  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط  | Ṭa     | ṭ  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ  | Ẓa     | ẓ  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع  | `ain   | `  | koma terbalik (di atas)     |
| غ  | Gain   | G  | Ge                          |
| ف  | Fa     | F  | Ef                          |
| ق  | Qaf    | Q  | Ki                          |
| ك  | Kaf    | K  | Ka                          |
| ل  | Lam    | L  | El                          |
| م  | Mim    | M  | Em                          |
| ن  | Nun    | N  | En                          |
| و  | Wau    | W  | We                          |
| هـ | Ha     | H  | Ha                          |
| ء  | Hamzah | ‘  | Apostrof                    |
| ي  | Ya     | Y  | Ye                          |



## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

| Huruf Arab | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|------------|--------|-------------|------|
| ـَ         | Fathah | A           | A    |
| ـِ         | Kasrah | I           | I    |
| ـُ         | Dammah | U           | U    |

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

| Huruf Arab | Nama           | Huruf Latin | Nama    |
|------------|----------------|-------------|---------|
| ...يَ      | Fathah dan ya  | Ai          | a dan u |
| ...وَ      | Fathah dan wau | Au          | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila

- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

| Huruf Arab   | Nama                    | Huruf Latin | Nama                |
|--------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| أ...أ...أ... | Fathah dan alif atau ya | Ā           | a dan garis di atas |
| إ...إ...     | Kasrah dan ya           | Ī           | i dan garis di atas |
| أ...أ...     | Dammah dan wau          | Ū           | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutahhidup

Ta' marbutahhidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَاوْدَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- طَلْحَةَ *talhah*

### E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *al-birr*

### F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

### G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

### H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

## I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/ Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

## J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## ABSTRAK

Salah satu tujuan utama perbankan adalah dapat memuaskan nasabahnya. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan alat bank yang telah mengandalkan teknologi yang memungkinkan nasabah mendapatkan layanan teller secara otomatis. Bukan hanya dalam layanan ATM tetapi hal terpenting dalam kepuasan nasabah adalah dalam hal antrean dimana seringkali kita menjumpai fenomena mengantre untuk dilayani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Layanan ATM dan Sistem Antrean terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 Nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (cara pengambilan sampel yang setiap unsur populasi memiliki kriteria tertentu) dengan cara *simple random sampling*. Teknik yang analisis data yang digunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial adalah variabel Fasilitas ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel sistem antrean berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Fasilitas ATM, sistem antrean, kepuasan nasabah

## ***ABSTRACT***

One of the main goals of banking is to satisfy its customers. Automated Teller Machines (ATMs) are bank tools that have relied on technology that allows customers to get teller services automatically. Not only in ATM services but the most important thing in customer satisfaction is in terms of queuing where we often encounter the phenomenon of queuing to be served.

This study aims to determine the effect of ATM cash deposits and the Queue System on customer satisfaction in saving at Bank Jateng Syariah. The sample taken in this study amounted to 100 customers. The sampling technique in this study uses purposive sampling technique (a method of taking samples in which each element of the population has the criteria) by means of simple random sampling. The data analysis technique used was multiple linear regression. The results showed that partially the ATM Cash Deposit variable had a positive and significant effect on customer satisfaction, the queuing system variable had a positive but not significant effect on customer satisfaction.

***Keywords:*** *ATM cash deposit, queuing system, customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat, serta inayah-Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Layanan ATM dan Sistem Antrean terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Nabi Muhammad SAW yang akan memberikan syafa’at kepada seluruh umat-Nya di hari akhir kelak.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak arahan, saran, serta bimbingan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, terimakasih disampaikan kepada:

1. Kedua Orang Tua yang telah memberikan kebutuhan jasmani dan rohani kepada penulis
2. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
3. Dr. H. Muhammad Saifullah, M.ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
4. Heny Yuningrum, S.E, M.S.i., selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
5. Muyassarah, M.S.i., selaku Sekretaris Jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
6. H. Johan Arifin, S.Ag dan Dr. Chirul Huda, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah berkenan memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Dr. Chirul Huda, M.Ag selaku wali dosen yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh tenaga pengajar dan karyawan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan bantuan kepada penulis
9. Rekan-rekan PBAS-C angkatan 2017 selaku teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat, semoga Allah SWT senantiasa membalas dengan pahala yang berlipat ganda



10. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT senantiasa membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kesalahan, untuk itu diharapkan kritik serta saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Penulis juga berharap, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini dan menjadikan semua bantuan sebagai ibadah serta bermamfaat bagi para pembaca nantinya

Semarang, 16 Agustus 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, representing the author's name.

Yusuf Aurelio Maulana Putra

## DAFTAR ISI

|                                                     |       |
|-----------------------------------------------------|-------|
| Halaman Judul.....                                  | i     |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                        | ii    |
| PENGESAHAN.....                                     | iii   |
| MOTTO .....                                         | iv    |
| PERSEMBAHAN .....                                   | v     |
| DEKLARASI .....                                     | vi    |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....               | vii   |
| KATA PENGANTAR .....                                | xvi   |
| DAFTAR ISI .....                                    | xviii |
| DAFTAR TABEL .....                                  | xx    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                 | xx    |
| DAFTAR GRAFIK .....                                 | xxii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                               | xxii  |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                          |       |
| 1.1. Latar Belakang.....                            | 1     |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                           | 4     |
| 1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian ..... | 4     |
| 1.4. Sistematika Penulisan .....                    | 4     |
| <b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>                    |       |
| 2.1 Kerangka Teori .....                            | 6     |
| 2.1.1 ATM.....                                      | 6     |
| 2.1.2 Sistem Antrean.....                           | 13    |
| 2.1.3 Kepuasan Nasabah.....                         | 18    |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                       | 22    |
| 2.3 Kerangka Berpikir.....                          | 24    |
| 2.4 Hipotesis.....                                  | 24    |
| <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>                  |       |
| 3.1. Jenis dan Sumber Data .....                    | 27    |
| 3.2. Populasi dan Sampel .....                      | 28    |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 3.3. Metode Pengumpulan Data .....              | 30 |
| <b>BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b> |    |
| 4.1 Penyajian Data .....                        | 36 |
| 4.2 Karakteristik Responden .....               | 42 |
| 4.3 Analisis Data dan interpretasi Data .....   | 44 |
| <b>BAB V : PENUTUP</b>                          |    |
| 5.1 Kesimpulan.....                             | 58 |
| 5.2 Saran .....                                 | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                             | 61 |
| LAMPIRAN.....                                   | 64 |

## DAFTAR TABEL

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....              | 30 |
| Tabel 4.1 Legalitas Perusahaan.....              | 37 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....                     | 42 |
| Tabel 4.3 Usia.....                              | 42 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas.....                     | 43 |
| Tabel 4.5 Uji Realibilitas Fasilitas ATM.....    | 44 |
| Tabel 4.6 Uji Realibilitas Sistem Antrean.....   | 45 |
| Tabel 4.7 Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah..... | 45 |
| Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikolonieritas..... | 48 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....     | 50 |
| Tabel 4.10 Regresi Linear Berganda.....          | 50 |
| Tabel 4.11 Uji T.....                            | 52 |
| Tabel 4.13 Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....  | 54 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | 24 |
|-----------------------------------|----|

## DAFTAR GRAFIK

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Grafik 4.1 histogram hasil uji normalitas..... | 46 |
| Grafik 4.2Plot Hasil Uji Normalitas.....       | 47 |
| Grafik 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....  | 49 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Pertanyaan / Pernyataan Kuesioner.....  | 64 |
| Penyebaran dan Pengisian Kuesioner..... | 67 |
| Hasil Kuesioner.....                    | 71 |
| Pengolahan Data.....                    | 80 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sebagai sumber arah dalam Islam, Al-Quran menerangkan cukup banyak pada isu-isu yang diidentifikasi dengan keuangan. Lembaga keuangan syariah yang pertama kali didirikan oleh Nabi Muhammad SAW yang ditandai oleh berdirinya Baitul Mal ketika pemerintahan Islam dibentuk di Madinah. Sedangkan awal dibentuknya Perbankan Islam mulai muncul di Mesir selama tahun 1960-an dan beroperasi sebagai lembaga moneter sosial di sepanjang delta Nil. Indonesia merupakan negara dengan populasi muslim terbesar di dunia saat ini, yaitu sekitar 80% dari populasinya. Islam telah ada dan berkembang pesat di kalangan masyarakat Indonesia sejak dahulu melalui aktivitas dakwah.<sup>1</sup>

Apalagi sampai saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa kelompok masyarakat muslim merupakan bagian terbesar dari wilayah lokal di Indonesia. Sesuai dengan konsekuensi perbaikan perbankan adalah munculnya berbagai macam dan jenis lembaga moneter, salah satunya adalah perbankan syariah. Bank syariah adalah sebuah usaha industri yang bertujuan mendapatkan return atau bagi hasil dalam aktivitasnya. Dengan return (bagi hasil) itu, bank syariah dapat mendapatkan keuntungan dan melanjutkan usahanya. Demikian juga dengan nasabah, seorang nasabah harus berorientasi pada keuntungan juga agar usaha yang dilakukannya bisa semakin berkembang.

Perbankan syariah adalah salah satu komponen dari kerangka moneter Islam yang menawarkan jenis bantuan dan kapasitas moneter sebagai penengah antara individu yang memiliki asset melimpah dan individu yang membutuhkan cadangan. Dalam kapasitasnya sebagai perantara, bank menyimpan cadangan yang dibagikan oleh daerah dengan diarahkan kembali kepada individu yang membutuhkan sumber daya. Bank sebagai yayasan moneter perlu menyampaikan setiap item yang merekatawarkan. Hal ini dilakukan agar individu mengetahui dan tertarik untuk membeli kelebihan barang yang disajikan oleh kebutuhan dan keinginannya. Lembaga keuangan syariah di Indonesia harus dapat dikembangkan lagi, terlebih lembaga keuangan syariah di Indonesia memiliki lembaga hukum yang kuat, sehingga dapat memberi peran

---

<sup>1</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori KePraktik*, (Jakarta:Gema Insani, 2001), h. 50.



yang positif dan memberi daya tawar yang baik sehingga dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi di Indonesia.<sup>2</sup>

Sebagai lembaga keuangan penyedia jasa, bank harus dapat memposisikan nasabah atau konsumen sebagai raja dalam perusahaan, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah atau konsumen, tidak hanya memperhatikan mutu atau kualitas dari produk saja, tetapi bank juga harus memperhatikan pelayanan dan kepuasan dari nasabahnya. Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Salah satu tujuan utama perbankan adalah dapat memuaskan nasabahnya, dalam penelitian ini peneliti memilih tempat untuk penelitiannya yaitu di Bank Jateng Syariah cabang Semarang. Salah satu misi yang ada di Bank Jateng Syariah cabang Semarang yaitu “Menyediakan produk-produk dan jasa Bank Syariah dengan layanan prima untuk memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi nasabah dan masyarakat” maka dari itu, Bank Jateng Syariah cabang Semarang memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya. Pada era yang canggih ini, setiap bank akan melakukan peningkatan kualitas layanan dengan mempermudah pelayanan dengan menciptakan fitur-fitur canggih yang bertujuan untuk memudahkan. Salah satu contohnya seperti kemudahan dalam transaksi dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses transaksinya seperti *automatic teller machine* (ATM).

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan alat bank yang telah mengandalkan teknologi yang memungkinkan nasabah mendapatkan layanan teller secara otomatis. Keberadaan ATM tentu saja sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan berbasis bank seperti setor dan tarik tunai, sehingga banyak aktivitas dapat dilakukan tanpa adanya kendala waktu karena ATM dapat melayani nasabah dalam waktu 24 jam sehari. Seperti pada penelitian Surya Hadi Wijaya (2020) yang berjudul “Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar”. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ATM memiliki dan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini

---

<sup>2</sup>Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait (BMUI & Takaful) di Indonesia, Cet. 1*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), h. 4.

menunjukkan semakin tinggi nilai ATM maka, semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Karena Layanan ATM dinilai memudahkan transaksi nasabah.<sup>3</sup> Dalam hal ini perbankan harus mempertimbangkan dalam hal kepuasan nasabah, pelayanan bank yang selayaknya perlu di tingkatkan. Tetapi seringkali terdapat masalah yang dihadapi oleh perbankan yaitu seperti belum memberikan kepuasan yang maksimal dan sesuai dengan harapan nasabah. Oleh karena itu kepuasan nasabah dalam hal menggunakan layanan jasa bank terutama ATM perlu menjadi perhatian oleh pihak manajemen bank.

Bukan hanya dalam layanan ATM tetapi hal terpenting dalam kepuasan nasabah adalah dalam hal antrean dimana seringkali kita menjumpai fenomena mengantre untuk dilayani. Antrean yaitu orang-orang yang membuat barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Sebenarnya kedatangan nasabah dan waktu kedatangan tidak diketahui sebelumnya sehingga tidak diketahui kapan saja dan hari apa saja jumlah kunjungan akan membludak. Sering kali antrean tersebut panjang dan lama yang membuat nasabah tidak nyaman dan kehilangan kesabaran, karena mereka menganggap waktunya terbuang percuma. Ada nasabah yang sabar dalam artian bersedia untuk menunggu antrean dan ada juga nasabah yang tidak sabar artinya mereka enggan untuk berlama-lama dalam antrean dan menganggap waktu mereka akan terbuang percuma. Guna menindak lanjuti masalah ini maka pihak bank harus memperhatikan sistem antrean dan layanan-layanan yang diberikan teller sehingga nasabah menjadi puas.

Kualitas pelayanan yang baik tidak akan membiarkan nasabahnya mengantre cukup lama. Bukan hanya itu, tetapi juga pandai-pandai dalam menghadapi berbagai macam ragam sifat nasabah yang setiap hari berbeda-beda karakteristik dan latar belakangnya dan tentunya cara pelayanan yang baik agar nasabah merasa nyaman, dan puas terhadap pelayanan yang diberikannya. Berdasarkan latar belakang di atas maka dari itu mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang “PENGARUH LAYANAN ATM DAN SISTEM ANTREAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI DI BANK JATENG SYARIAH CABANG SEMARANG”

---

<sup>3</sup> Surya Hadi Wijaya, Skripsi: *Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar*, (Tulung Agung: UIN Satu, 2020), h. 88

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang ada di atas, maka peneliti mencoba untuk meneliti mengenai

1. Apakah terdapat pengaruh layanan ATM terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah cabang Semarang?
2. Apakah terdapat pengaruh sistem antrean terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah cabang Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan sesuatu yang hendak dicapai dan yang dapat memberikan arah terhadap kegiatan pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Layanan ATM dan sistem antrean terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah. Sedangkan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, antara lain :

1. Untuk mengetahui apakah layanan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah cabang Semarang.
2. Untuk mengetahui apakah sistem antrean berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah cabang Semarang.

## **1.4. Sistematika Penulisan**

Adapun dalam penyusunan penelitian, maka materi-materi yang ada dalam penelitian ini di kelompokkan menjadi beberapa bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I Pendahuluan.** Pendahuluan berisi tentang gambaran umum dalam penulisan skripsi diantaranya latar belakang penelitian yang berisi alasan dan gambaran peneliti mengambil tema tersebut, mengenai layanan ATM dan sistem antrean terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Rumusan penelitian menjadi pembatasan masalah yang disimpulkan berdasarkan latar belakang. Tujuan penelitian merupakan tujuan yang

hendak di capai oleh peneliti. Manfaat penelitian berguna dalam kepentingan akademik ataupun praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka. Bab ini berisi tentang kerangka teori yang merupakan pikiran dari para ahli dari berbagai sumber yang berkaitan dengan layanan ATM dan sistem antrean terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi sehingga dapat memberikan gambaran lebih dalam menganalisis penelitian, dan terdapat hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang jenis dan sumber penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variable penelitian dan pengukuran, dan teknik analisis data

BAB IV Pembahasan dan Hasil Penelitian. Bab ini berisi tentang hasil penelitian

BAB V Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian, saran, dan lampiran-lampiran yang didapat dari hasil penelitian.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kerangka Teori

##### 2.1.1. *Elektronik banking*

Saat ini zaman sudah memasuki era canggih dan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Perbankan tentunya juga akan meningkatkan kualitas pelayannya mengikuti perkembangan teknologi yang saat ini sangat maju. Perkembangan teknologi akan menyebabkan perubahan secara total mengenai sistem transaksi perbankan, yang pada akhirnya transaksi perbankan akan mengikuti perkembangan jaman dan bergantung pada perkembangan sistem komunikasi ini. Maka dari itu ada istilah *electronic banking*. Ada berbagai macam produk pelayanan perbankan yang ditawarkan pada masa yang modern ini. Produk-produk *electronic banking* yang ditawarkan saat ini seperti:<sup>4</sup>

1. ATM
2. Kartu Kredit
3. Kartu Debit
4. SMS banking
5. Call banking
6. Internet banking
7. IP Phone banking, Phone banking
8. Kartu penarikan transaksi lainnya

Semua transaksi bank pada akhirnya dapat dipanggil melalui fitur perbankan elektronik. Formulir kertas yang diisi nasabah di loket bank tidak lagi digunakan untuk transaksi perbankan. Sebaliknya, semua transaksi perbankan dapat ditarik kembali melalui perbankan elektronik. Dengan berkembangnya perbankan elektronik, fungsi counter bank semakin berkurang.

*Electronic banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan Anda untuk menggunakan berbagai kemudahan transaksi dan memilih berbagai layanan sesuai

---

<sup>4</sup> Try Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), h. 198.

kebutuhan Anda. Bahkan, orang tertentu mungkin membutuhkan semua kemampuan perbankan elektronik. Dalam perkembangannya, perbankan menggunakan sistem teknologi informasi yang mengarah pada pengurangan transaksi melalui counter bank. Aktivitas yang sebelumnya dilakukan di cabang bank hanya diwakili oleh ATM dan fungsi komando lainnya seperti call banking, SMS banking, dan internet banking. Tidak ada antrian di loket bank kecuali pada waktu-waktu tertentu dalam sehari. Untuk menemukan transaksi dengan perbankan elektronik.

Berikut ini merupakan transaksi perbankan yang ditawarkan oleh beberapa bank di Indonesia, yaitu:<sup>5</sup>

1. Transaksi antar rekening
2. Transaksi antar bank
3. Tarik atau Fasilitas
4. Informasi kurs mata uang
5. Informasi mutasi rekening
6. Pembayaran pulsa
7. Pembayaran tagihan-tagihan
8. Auto debit
9. Informasi produk
10. Informasi status cek
11. Notifikasi SMS
12. Pembayaran-pembayaran kepada berbagai lembaga dan atau perusahaan, misalnya PLN, pajak, dan lain-lain.
13. Pendaftaran *call center*, *internet banking*, dan *SMS banking*
14. Perubahan PIN
15. Transfer terjadwal

Hal-hal yang harus diperhatikan yaitu bahwa kartu ATM, *call banking*, *SMS banking*, dan *internet banking*, semuanya adalah fasilitas untuk rekening tabungan dan giro.

---

<sup>5</sup> Widiyono, *Aspek Hukum Operasional...*, h. 198.

### 2.1.1.1. Pengertian ATM

Salah satu dari layanan perbankan yang menggunakan *electronic banking* adalah ATM (Anjungan Tunai Mandiri). ATM adalah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh lembaga keuangan (bank) untuk menyediakan layanan transaksi keuangan.<sup>6</sup> ATM adalah mesin yang secara otomatis menjawab kebutuhan anda kapan saja (24 jam), 7 hari seminggu, termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar di area-area strategis. Definisi ATM hari ini telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, yang berarti Anjungan Tunai Mandiri.<sup>7</sup> Dengan kata lain, kartu ATM adalah sistem transaksi terkini yang diinginkan oleh pemegang kartu ATM melalui jaringan sistem elektronik yang canggih.

Fasilitas layanan ini dirancang untuk menarik dana nasabah dan meningkatkan pendapatan berbasis komisi melalui *cross-selling*. Oleh karena itu, layanan ATM adalah bagian dari rekening tabungan dan atau rekening giro dan berada di atasnya. Sebagai akibat dari sistem tersebut, ketentuan untuk tabungan atau giro produk layanan kartu debit berlaku kecuali ketentuan tersebut secara eksplisit diatur dalam syarat dan ketentuan kontrak produk layanan kartu debit dan ekspresi bersyarat. Misalkan Asas ini diterima secara umum dan dikesampingkan oleh ketentuan-ketentuan tertentu.

ATM biasanya dapat digunakan untuk transaksi dengan ATM bank dan lembaga keuangan lainnya (*cross-network*). Yaitu, ATM milik peserta jaringan berdasarkan kesepakatan bersama, atau ATM dengan logo khusus (biasanya logo). Itu ada di kartu ATM). Jika nasabah menggunakan layanan ATM diluar ATM bank lain, maka nasabah akan dikenakan biaya. Jumlah tersebut tunduk pada kesepakatan bersama antara pemegang jaringan ATM Bersama sebelumnya. Oleh karena itu, perlu diketahui besarnya biaya saat menggunakan kartu ATM di ATM bank lain. Hal ini terkait dengan biaya akuisisi, yaitu biaya transaksi ATM di bank lain.

---

<sup>6</sup> Muchammad Fauzi, "Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepercayaan Partspasi Relationship dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah", Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, Volume II, Edisi 1, Mei (2011), h. 66.

<sup>7</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h. 182.

### **2.1.1.2. Ketentuan ATM**

Ketentuan yang penting terkait dengan layanan kartu ATM ini adalah :

1. Kepatuhan terhadap ketentuan layanan ATM dalam peraturan lain yang berlaku pada bank. Hal ini penting untuk diketahui karena Anda dapat menggunakan hak dan kewajiban Anda, termasuk kartu ATM.
2. Kartu debit diperuntukan untuk setiap rekening (rekening giro dan/atau tabungan).
3. Pengetahuan tentang rekening yang dapat diakses dengan kartu ATM. Hal ini penting karena nasabah dapat menyediakan banyak rekening untuk mendukung transaksi yang digunakan melalui kartu ATM.
4. Biaya pengelolaan, biaya penukaran kartu hilang atau rusak, biaya penggunaan ATM untuk transaksi ATM lintas jaringan di bank atau lembaga keuangan lainnya.
5. Tata cara penggantian dan atau jika ATM tertelan oleh mesin ATM.
6. ATM juga memiliki denominasi. Yaitu, satuan uang kertas ATM dan limit penarikannya.
7. Layanan yang tersedia untuk layanan ATM. Syarat dan ketentuan lain yang termasuk dalam produk layanan ATM.

### **2.1.1.3. Sejarah dan Pengertian ATM**

ATM hadir di dunia pada era 1950-1960 di Amerika, Eropa dan Jepang. Tokoh-tokoh seperti John Shepred - Barron dan James Godfellow (Inggris), Dobnal C Wetzal dan Luther Simjam (Amerika). Kemunculan awal ATM seiring dengan perkembangan supermarket dan juga atas respon atas peningkatan upah pekerja serta tingginya frekuensi transaksi di teller bank. Pada akhir tahun 2009 penggunaan kartu ATM/Debit memiliki nilai dan volume transaksi masing-masing Rp. 914 triliun dari 840 juta transaksi. Setelah sempat mengalami pertumbuhan negatif pada awal tahun



2009, nilai transaksi kartu ATM mengalami pertumbuhan sebesar 2% seiring dengan meningkatnya pengeluaran nasabah pada hari raya dan akhir tahun.<sup>8</sup>

Sejak akhir 1980-an, lebih dari separuh bank dengan lebih dari 100 juta aset telah mengoperasikan satu atau lebih ATM. Saat ini, layanan ATM adalah layanan ritel otomatis paling sukses yang ditawarkan oleh bank dengan lebih dari 38.000 instalasi di Amerika Serikat. Kesadaran konsumen akan penggunaan ATM dan layanannya semakin meningkat dari tahun ke tahun. Kebanyakan orang mengenal ATM, dan hampir semua penduduk menggunakan ATM. Perkembangan ini juga membawa banyak pendapat dan harapan untuk perkembangan ATM ini lebih baik lagi. Dengan perubahan ini, pendekatan program ATM untuk pemasaran telah disesuaikan kembali. Hal ini tercermin dalam promosi ATM, harga, keputusan alokasi lokasi, dan bagaimana layanan ini ditempatkan di berbagai struktur ritel bank.<sup>9</sup>

ATM adalah singkatan dari *Automatic Teller Machine*. Secara harfiah, anjungan tunai mandiri adalah petugas bank yang melayani nasabah dalam hal penyetoran dan penarikan uang yang dilakukan oleh mesin. Oleh karena itu, ATM dapat menyimpulkan bahwa anjungan tunai mandiri merupakan mesin yang secara otomatis dapat menggantikan peran teller. Kartu ATM merupakan salah satu jenis APMK yang dapat digunakan untuk tarik tunai atau transfer uang tunai. Kewajiban pemegang kartu langsung dipenuhi dengan mengurangi langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga non perbankan (LBS) yang berwenang menghimpun dana sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.<sup>10</sup>

#### **2.1.1.4. Manfaat dan Fungsi ATM**

Menurut Allen H. Lipis, ATM adalah teller otomatis bebas manusia yang dapat ditempatkan di dalam dan di luar halaman bank untuk membayar tunai dan

---

<sup>8</sup>Allen H.Lipis,Thomas R.Marschall, Jan H. Linker, *Electronic Banking*, cetakan ke- 1, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999), h. 16-20.

<sup>9</sup>Allen H Lipis,Thomas R Marschall, Jan H. Linker, *Electronic Banking...* h. 20.

<sup>10</sup> R. Serfianto Dibyo Purnomo, Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*, (Jakarta: Visimedia, 2012), h. 83.

memproses transaksi bank setiap hari. ATM di Indonesia disebut juga dengan Anjungan Tunai Mandiri. Kemajuan teknologi informasi perbankan tentunya semakin membaik saat ini, khususnya di ATM. Secara umum fungsi ATM adalah untuk dapat menarik uang tunai, namun selain itu banyak fungsi ATM yang dapat menunjang kepentingan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan seperti:<sup>11</sup>

1. Informasi Saldo
2. Pembayaran umum seperti tagihan telepon, kartu kredit, listrik, air, telepon seluler, biaya kuliah.
3. Pembelian seperti pembelian tiket penerbangan dan isi ulang pulsa,
4. Ganti Pin ATM

Selain itu manfaat yang dapat dirasakan oleh nasabah layanan ATM adalah

1. Anda dapat melakukan *cash* dan *cashless* banking tanpa harus ke kantor cabang.
2. Layanan ATM online 24 jam sehari, sehingga Anda dapat melakukan bisnis perbankan tanpa mengenal waktu dan tempat
3. Anda tidak perlu menyimpan terlalu banyak uang kertas karena Anda dapat menarik uang tunai dari ATM sesuai kebutuhan.
4. Hemat waktu
5. Aman

#### **2.1.1.5. Keunggulan dan Kelemahan ATM**

Layanan ATM ini ditujukan kepada masyarakat untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi rutin pengambilan uang tunai, layanan ATM juga memberikan kemudahan di antaranya:<sup>12</sup>

1. Pelayanan swalayan dalam transaksi tunai Nasabah melayani diri sendiri dalam melakukan transaksi pengambilan uang tunai, jadi nasabah tersebut tidak perlu mengantre di depan loket kasir untuk melakukan transaksi, cukup

---

<sup>11</sup> R. Serfianto Dibyo Purnomo, Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*, (Jakarta: Visimedia, 2012), h. 84.

<sup>12</sup>Alteli Renvil, Skripsi: “Peranan Fasilitas Mesin Automatic Teller Machine dalam Upaya meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Mu’amalat Indonesia, Tbk” (Jakarta:YAI, 2002), h. 8.

dengan memasukkan kartu ke dalam mesin ATM maka nasabah tersebut akan menjawab semua yang ditanyakan di mesin tersebut. Serta dengan mengetik nominal jumlah uang tunai yang di perlukan sesuai keinginan.

2. Waktu pelayanan 24 jam; Waktu pelayanan di Bank setiap harinya mulai dari pukul 08:30 s/d 16:00 WIB senin sampai jumat dan pada hari sabtu, minggu maupun pada hari libur lainnya, maka bank tidak melakukan rutinitas. Maka terlihat dari hal inilah bank menetapkan layanan ATM karena dalam keadaan hari libur atau lewat jam kerja kantor, pengambilan uang tunai tetap dilakukan.
3. Uang diperoleh dalam keadaan baik. Pada pengambilan uang tunai melalui ATM ini biasanya diambil dalam keadaan baik tidak terdapat lipatan-lipatan, bekas coretan maupun noda lainnya.
4. Tempat pelayan tidak hanya terbatas di kantor-kantor bank yang bersangkutan. Layanan ATM bisanya terdapat di pusat perkantoran, pusat perbelanjaan atau tempat lainnya seperti rumah sakit. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dan juga memenuhi kebutuhan uang di saat mendesak bagi nasabah.

Sedangkan Kelemahan ATM antara lain

1. Tidak semua cabang memiliki mesin ATM Untuk memperoleh sesuatu yang lebih baik, tentunya diperlukan biaya yang lebih besar atau kerja yang lebih giat.
2. Tidak semua mesin ATM yang tersedia dapat berfungsi secara sempurna. Beberapa keluhannya adalah sebagai berikut: pengambilan uang yang terbatas, mesin yang sering rusak, tidak tersedianya (habis) uang dalam box ATM, dan saldo akhir yang minim tidak dapat di ambil.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Alteli Renvil, Skripsi: “*Peranan Fasilitas Mesin Automatic Teller Machine ...*”, h. 8.

## 2.1.2. Sistem Antrean

### 2.1.2.1. Pengertian Antrean

Antrean adalah suatu kondisi dimana suatu objek layanan tertunda karena layanan sibuk. Antrean disebabkan oleh ketidakseimbangan antara ketersediaan dan permintaan yang seimbang untuk layanan. Antrean biasa terjadi karena perbedaan waktu antara kedatangan dan layanan yang berbeda. Antrean dapat diartikan sebagai orang atau barang dalam antrean yang menunggu pelayanan. Fenomena menunggu (antrean) adalah akibat langsung dari keacakan operasi layanan. Pada umumnya, waktu kedatangan dan perbaikan pelanggan tidak diketahui sebelumnya. Karena jika anda mengetahuinya, anda dapat merencanakan pengoperasian pabrik dan menghilangkan latensi sama sekali. Pelanggan dilayani dengan tarif layanan konstan atau variabel dan akhirnya keluar dari sistem. Antrean terjadi karena permintaan layanan melebihi kapasitas (kapasitas) layanan atau fasilitas layanan dan pengguna yang masuk pada fasilitas tersebut terlalu sibuk untuk memberikan layanan dengan segera..<sup>14</sup> Sesuai dengan firman Allah SWT yang berbunyi.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung. (QS .Al Imron Ayat 200).

Sistem antrean adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas. pelayanan (server) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani. Pada umumnya, sistem antrean dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrean dan simulasi sering diterapkan secara luas. Sistem antrean dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrean dan simulasi sering diterapkan secara luas. Klasifikasi menurut Hillier dan Lieberman adalah sebagai berikut :

---

<sup>14</sup>Subagyo, *Dasar-dasar operations Research*, (Yogyakarta : BPFE, 2000), h. 20-22.

1. Sistem pelayanan komersial. Sistem layanan komersial adalah aplikasi yang sangat luas dengan model antrean seperti: Restoran, kafetaria, toko, salon, butik, supermarket, dll.
2. Sistem layanan Bisnis-Industri. Sistem layanan industri bisnis meliputi jalur produksi, sistem penanganan material, sistem pergudangan, dan sistem informasi komputer.
3. Sistem pelayanan transportasi
4. Sistem pelayanan sosial. Sistem pelayanan sosial adalah sistem pelayanan yang dikelola oleh kantor dan lembaga lokal dan nasional. Kantor Ketenagakerjaan, Kantor Pendaftaran SIM dan STNK, Kantor Pos, Rumah Sakit, Puskesmas, dll.<sup>15</sup>

Ada enam komponen utama untuk karakteristik sistem antrean. Yaitu kedatangan pelanggan, baris antrean, disiplin pelayanan, mekanisme pelayanan, dan keberangkatan dan kepergian pelanggan. Properti dari masing-masing elemen ini menunjukkan bentuk setiap antrian, yaitu:

1. Barisan antre.
2. Disiplin pelayanan
3. Kedatangan langganan/pola kedatangan-kedatangan berikutnya disebut selang waktu kedatangan.
4. Sumber masukan (populasi).

#### **2.1.2.2. Mengukur Kinerja Antrean**

Model antrean membantu manajer membuat keputusan. Banyak pengukuran kinerja antrean yang dapat diperoleh dengan menganalisis antrean, seperti:

1. Jumlah rata-rata waktu yang dihabiskan pelanggan secara berdampingan.
2. Rata-rata waktu seorang pelanggan tetap berada dalam sistem (waktu tunggu dan waktu pelayanan).
3. Rata-rata jumlah pelanggan dalam sistem.

---

<sup>15</sup>Subagyo, *Dasar-dasar operations Research*, (Yogyakarta : BPFE, 2000), h. 23.

### **2.1.2.3. Waktu Pelayanan**

Waktu layanan adalah waktu yang dibutuhkan server untuk melayani pelanggan. Distribusi yang umum digunakan untuk jasa adalah distribusi eksponensial. Waktu layanan menggunakan distribusi eksponensial, tetapi layanan harus dinyatakan sebagai rata-rata, yang harus sesuai dengan tingkat kedatangan itu sendiri.

### **2.1.2.4. Disiplin Mengantre**

Disiplin antrean adalah cara server melayani pelanggan. Metode yang paling umum adalah "pertama datang, pertama dilayani". Jenis field antrian lainnya yang dapat digunakan adalah last-in first-out, first-in first-out, random, dan sebagainya. Menurut bukunya Operation Management Heizer and Render yang diterjemahkan oleh Setyoningsih dan Almahdy, pengertian antrean adalah sebagai berikut: Antrian adalah orang atau barang dalam antrian yang menunggu untuk menerima layanan.<sup>16</sup>

### **2.1.2.5. Karakteristik Antrean**

Menurut buku mereka "Operation Management" dari Heizer and Render yang diterjemahkan oleh Setyoningsih dan Almahdy, sistem antrian memiliki tiga komponen yang berbeda.

1. Karakteristik kedatangan
2. Disiplin antrean
3. Fasilitas layanan<sup>17</sup>

### **2.1.2.6. Fasilitas**

Fasilitas adalah tempat dimana kebutuhan dan harapan pelanggan baik fisik maupun psikologis dapat memberikan kenyamanan. Salah satu fasilitas pendukung yang diberikan berupa fasilitas fisik yang terorganisir yang digunakan sebagai sarana

---

<sup>16</sup> Jay Heizer, Barry Render, *Manajemen Operasi (Edisi Ketujuh)*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), h. 418.

<sup>17</sup> Jay Heizer, Barry Render, *Manajemen Operasi (Edisi Ketujuh)*.... h. 424.

komunikasi pelayanan kepada pelanggan. Elemen desain fasilitas layanan meliputi elemen fisik seperti tata letak, kondisi fasilitas, integritas, penggunaan teknologi sebagai sarana penyampaian layanan, dan dekorasi yang dirasakan dan dirasakan konsumen secara langsung. Sarana merupakan sarana dan prasarana yang penting untuk meningkatkan kebahagiaan, antara lain: Memberikan kemudahan dan memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna jasa. Konsumen merasa puas jika fasilitas yang diberikan memenuhi kebutuhannya. Perusahaan yang menciptakan suasana nyaman dengan desain interior yang menarik dapat mempengaruhi transaksi anda.<sup>18</sup>

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan diberikan kepada konsumen. Fasilitas adalah penyediaan peralatan fisik untuk memfasilitasi kegiatan pelanggan sehingga permintaan pelanggan dapat dipenuhi. Semua fasilitas yang ada, yakni kondisi, keutuhan, desain interior dan eksterior fasilitas, serta kebersihan fasilitas, terutama yang berkaitan erat dengan perasaan dan pengalaman langsung konsumen. Nasabah harus benar-benar bahagia. Jika tidak, mereka akan meninggalkan perusahaan dan memilih kompetitor lain. Hal ini menyebabkan penjualan yang lebih rendah dan karena itu keuntungan jadi lebih rendah.<sup>19</sup>

Sedangkan menurut Sulistiyono fasilitas adalah penyediaan peralatan fisik yang memudahkan aktivitas nasabah sehingga dapat memenuhi kebutuhannya selama berada di bank. Semua fasilitas yang ada, yaitu kondisi, keutuhan, desain interior dan eksterior fasilitas, serta kebersihan fasilitas, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau diterima secara langsung oleh pelanggan, harus diperhatikan.<sup>20</sup>

Menurut Tjiptono, ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan fasilitas pelayanan, yaitu:

---

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), h. 133.

<sup>19</sup> Mayang Septa Mardiyani, Skripsi: “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*” (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), h. 35.

<sup>20</sup> Sulistiyono, *Agus, Manajemen penyelenggaraan hotel*, (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 86.

1. Tinjauan atau perencanaan sebagian

Proporsi, tekstur, warna, dan aspek lainnya perlu dipertimbangkan, digabungkan, dan dikembangkan untuk mendapatkan tanggapan intelektual dan emosional dari orang yang melihatnya

2. Perancang ruang

Elemen-elemen ini termasuk furnitur interior dan penempatan perlengkapan, desain interior dan perencanaan arsitektur seperti alur aliran. Penempatan ruang pertemuan perlu diperhatikan selain kapasitasnya, sehingga penempatan furniture dan perlengkapannya juga harus diperhatikan

3. Peralatan atau furnitur

Peralatan bertindak sebagai tanda sambutan pelanggan dan sebagai perlindungan nilai

4. Pencahayaan

Pencahayaan harus mempertimbangkan warna, jenis, sifat, dan suasana yang diinginkan dari kegiatan yang berlangsung di dalam ruangan

5. Warna

Warna dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, menciptakan suasana santai, dan mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan di dalam fasilitas layanan harus dikaitkan dengan dampak emosional dari warna yang dipilih

6. Pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang terkait dengan elemen ini adalah tampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan tampilan simbol atau huruf yang digunakan untuk tujuan tertentu. Dalam penelitian ini fasilitas yang dimaksud adalah yang dimiliki Bank Syariah Jawa Tengah yaitu keramahan, tempat duduk yang nyaman, mushola, toilet, tempat parkir, dan fasilitas penunjang lainnya



### 2.1.3. Kepuasan Nasabah

Pelanggan adalah orang perseorangan atau badan hukum yang memiliki rekening tabungan atau rekening pinjaman bank. Oleh karena itu, nasabah biasanya adalah seseorang yang terhubung dengan atau menjadi nasabah bank. Dengan kata lain, nasabah adalah pihak atau individu yang menggunakan dan secara sadar menjadi nasabah bank yang terpercaya. Untuk memahami apa yang pelanggan Anda pikirkan tentang Anda harus terlebih dahulu memahami beberapa hal: <sup>21</sup>

1. Pahami apa yang ingin dicapai Nasabah dan
2. Pahami cara membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran ini
3. Identifikasi masalah yang terjadi antar produk dan ketahui apa yang dapat dilakukan dengan produk yang ditawarkan untuk mengidentifikasi bagaimana tujuan tersebut dapat dicapai

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam konteks ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan penilaian pasca pembelian, dan alternatif yang dipilih setidaknya dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen/nasabah, tetapi jika hasil yang dicapai tidak memenuhi harapan konsumen/nasabah, ketidakpuasan dapat terjadi. <sup>22</sup> Kepuasan berarti bahwa pelanggan merasa kecewa ketika kinerja di bawah harapan, pelanggan merasa puas ketika kinerja memenuhi harapan. <sup>23</sup>

Menurut Sabariah, kepuasan adalah rasa senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kesan dan harapan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk. Jika Anda berpikir bahwa Anda dapat mempertahankan kepuasan pelanggan, Anda akan berhasil menarik banyak pelanggan. Ketika pelanggan puas, hubungan yang harmonis terbentuk antara produsen dan konsumen, fondasi yang baik untuk pembelian berulang diletakkan, dan rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan. <sup>24</sup>

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dari pembelian dan konsumsi suatu produk atau jasa. Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang mengatakan hasil membandingkan pekerjaan,

---

<sup>21</sup>Bill Stinnet, *Think Like Your Customer*, (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2005), h.3.

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), h. 101.

<sup>23</sup>Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2004), h. 37.

<sup>24</sup>Sabariah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT PLN(Persero)Rayon Samarinda Ulu*, E-Journal Ilmu Administrasi Negara/Volume 3/Nomor 3 (2015), h. 173

produk, atau layanan yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan mengatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah reaksi pelanggan terhadap penilaian ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (kriteria kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang mereka rasakan setelah digunakan. Dimensi permintaan pelanggan.

Diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, nilai pelanggan ini dapat diciptakan dengan cara-cara berikut:

1. Dimensi Produk (meliputi care product, basic product, expected product augmented product dan potential product).
2. Layanan penjualan (meliputi kecepatan dan ketepatan proses transaksi, kecepatan dan ketepatan produk yang diterima, kemudahan mengakses jaringan perbankan, kesederhanaan dalam birokrasi dan prosedur transaksi, atmosfer pelayanan yang hangat dan bersahabat, proaktif terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah).
3. Layanan purna jual dan keluhan (meliputi: customer service, bagian layanan purna jual apabila terjadi masalah atas produk yang telah di beli atau digunakan oleh nasabah, masalah direspon dengan cepat, layanan yang simpatik, layanan proaktif atau petugas call center yang bertugas untuk mengatasi berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah berkaitan dengan pelayanan perbankan).

Kepuasan dapat diartikan sebagai kepuasan, kegembiraan, dan ketenangan pikiran yang dirasakan individu setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang diberikan oleh individu atau lembaga lain.<sup>25</sup> Dapat kita simpulkan bahwa konsep kepuasan pelanggan pada umumnya berasal dari tanggapan antara harapan atau keinginan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Berikut adalah beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem pengaduan dan saran Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) memberikan pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhannya.
2. Ghost Shopping adalah cara untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang kepuasan pelanggan dengan bertindak sebagai pembeli potensial dan mempekerjakan beberapa orang untuk berbagi wawasan tentang kekuatan dan kelemahan produk perusahaan atau pesaing

---

<sup>25</sup>Philip Kotler, *Marketing Management*, (New Jersey:Prentice Hall.2000), h.195.

3. Analisis pelanggan yang hilang paling tidak, perusahaan harus menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau mengganti pemasok untuk memahami mengapa hal ini terjadi
4. Kepuasan Kepuasan pelanggan umumnya dinilai dengan menggunakan survei yang dilakukan melalui surat, telepon, atau wawancara tatap muka

### **2.1.3.1. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam**

Lahirnya teori ekonomi tradisional tentang kepuasan konsumen akan menciptakan manusia yang rakus dan egois. Ini karena asumsi konsumsi yang wajar dibangun di atas utilitas (kepuasan). Dalam menentukan kepuasan konsumen, umat Islam perlu fokus pada optimalisasi masalah, bukan memaksimalkannya. Karena dalam rasionalitas Islam, lebih banyak prinsip tidak selalu lebih baik (lebih banyak tidak selalu lebih baik). Masalah terwujud ketika nilai keberkahan yang optimal terpenuhi. Oleh karena itu kandungan berkah sangat berpengaruh terhadap preferensi konsumen dalam mengkonsumsi produk tersebut. Ini mengarahkan konsumen untuk terus-menerus mengubah berkah mereka dan mengubah Maslaha. Dalam ekonomi Islam, kepuasan Muslim disebut Konaa. Kepuasan dalam Islam (qona'ah) mencerminkan kepuasan seseorang baik secara internal maupun eksternal. Kepuasan dalam Islam dikaitkan dengan iman yang menciptakan rasa syukur. Kepuasan dengan Islam harus mempertimbangkan hal-hal berikut: Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak boleh mengandung riba yang berlebihan.<sup>26</sup>

Dalam ekonomi Islam, kepuasan dikenal sebagai maslaha dan memiliki arti untuk memenuhi kebutuhan jasmani dan rohani. Islam sangat mementingkan keseimbangan antara kebutuhan fisik dan non-fisik, berdasarkan nilai-nilai syariah. Untuk mencapai tingkat kepuasan tertentu, umat Islam harus mempertimbangkan beberapa hal. Dengan kata lain, barang-barang yang dikonsumsi halal secara substansi dan pengadaannya, bukan isrof (royal) atau tabzir (sia-sia). Oleh karena itu,

---

<sup>26</sup>Sumarin, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h. 100-103.

kepuasan umat Islam tidak didasarkan pada jumlah komoditas yang dikonsumsi, tetapi pada seberapa besar nilai kultus yang dapat diperolehnya dari apa yang dikonsumsi. Dari perspektif Islam, Kriteria Syariah adalah tolok ukur untuk menilai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dari perspektif Syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan produk atau layanan yang harus sesuai dengan Syariah dan pernyataan yang diterima.<sup>27</sup> Kepuasan pelanggan dalam Islam dijelaskan dalam surat Al Imron ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. (QS Al Imron ayat 159)

Oleh karena itu, kepuasan umat Islam tidak didasarkan pada jumlah komoditas yang dikonsumsi, tetapi pada seberapa besar nilai ibadah yang dapat diperolehnya dari apa yang dikonsumsi

Pedoman, produk atau jasa perusahaan untuk menentukan kepuasan konsumen harus mempertimbangkan kinerja perusahaan dalam kaitannya dengan:

#### 1. Sifat Jujur

Perusahaan harus menyampaikan integritas jujur kepada seluruh karyawan yang terlibat dalam perusahaan. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW, yang artinya : "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya." (HR. Ahmad dan Thobrani)..

---

<sup>27</sup>Fitria Salahika Salma, *Ririn Tri Ratnasari, Pengaruh Kualitas Jasa Perpektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*, Jestt, Vol. 2 No. 4 April (2015)

## 2. Sifat Amanah

Amanah mengembalikan semua hak kepada pemiliknya, tidak memperoleh apa pun di luar hak itu, dan tidak membatasi hak orang lain dalam harga atau sebaliknya. Dalam perdagangan, istilah "jual dengan percaya diri" sudah dikenal luas. Artinya penjual menjelaskan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkan karakteristik, kualitas dan harga barang. Berdasarkan uraian tersebut, perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan menjelaskan segala sesuatu yang berhubungan dengan produk atau jasa yang mereka coba jual kepada pelanggan. Akibatnya, konsumen dapat memahami produk dan layanan dan membuat pilihan tanpa ragu-ragu.

## 3. Benar

Kebohongan dalam bisnis sangat dikritik dalam Islam, terutama dengan sumpah palsu terhadap nama Allah. Dalam hadits mutafaq'alah dari hakim bin Hazm yang artinya : "Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu."<sup>28</sup>

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Surya Hadi Wijaya, yang berjudul "Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan ATM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Muamalat Kc Blitar. Karena ATM dinilai bisa meningkatkan kepuasan nasabah dikarenakan ATM Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan

---

<sup>28</sup>Muhammad Yusuf Musa, *Falsafat al-Ahklaq fi al-Islam*, (Kairo: Dar alA'raf, 1945), h. 45.

kemudahan dalam bertransaksi dan juga nasabah dapat merasakan keamanan serta kenyamanan saat melakukan transaksi..<sup>29</sup>

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Denci Adrianus yang berjudul *Sistem Antrian Single Snake* dalam Kaitan dengan Kepuasan Nasabah Perbankan. Dengan Menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket yang diberikan kepada 50 Orang dengan unit analisis menggunakan analisis regresi. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa sistem antrean berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tapi tidak signifikan karena uji signifikansi menunjukkan bahwa pengaruh positif dari sistem antrian *single snake* terhadap kepuasan nasabah ternyata tidak signifikan karena nilai sig.0,806 lebih besar dari alpha 0,05. Artinya hipotesis

dalam penelitian ini tidak terbukti kebenarannya.<sup>30</sup>

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Idfizati Merystiyu Rahmadhani yang berjudul *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT. Bank Swasta XXX Malang)*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil survey menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai memilih CDM. Adapun penyebabnya karena Fasilitas melalui CDM dapat menghindari antrean panjang, efisiensi waktu, kemudahan menggunakannya, prosesnya cepat, buka 24 jam, dan tidak ada nya biaya administrasi tambahan.<sup>31</sup>

Persamaan penelitian terdahulu yang telah disebutkan diatas dengan penelitian ini terletak pada variabel yang akan diteliti, yaitu Layanan ATM dan Sistem antrean memiliki pengaruh terhadap kepuasan Nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu terhadap penelitian ini terletak pada objek penelitiannya. Dalam penelitian ini objek yang ingin diteliti adalah nasabah Bank Jateng Syariah cabang Semarang.

---

<sup>29</sup>Surya Hadi Wijaya, Skripsi: *Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar*, (Tulung Agung: UIN Satu, 2020), h. 88.

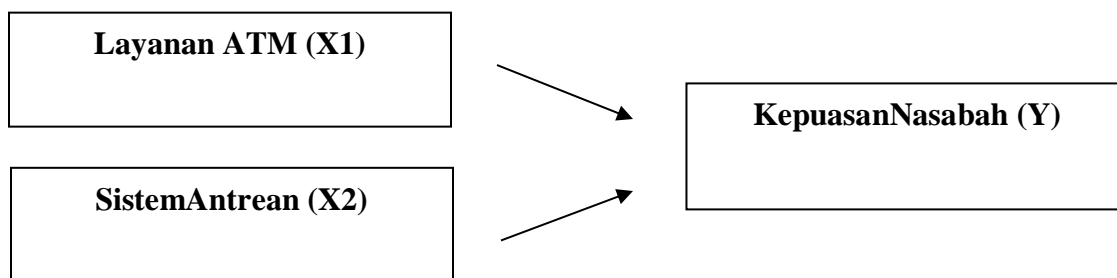
<sup>30</sup>Denci Adrianus, *Sistem Antrian Single Snake dalam Kaitan dengan Kepuasan Nasabah Perbankan*, Jurnal Ekonomi Pejuang Vol :12 No: 1, (2018).

<sup>31</sup>Idfizati Merystiyu Rahmadhani , *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT. Bank Swasta XXX Malang)*, Jurnal Ekonomi Vol 3 No 1, (2014).

### 2.3. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir digunakan untuk menggambarkan suatu hipotesis penelitian bagian sebelumnya. Kerangka berfikir bertujuan untuk mengetahui suatu masalah yang akan dibahas, maka perlu adanya sebuah pemikiran yang menjadi landasan dalam meneliti agar dapat mengembangkan. Kerangka berfikir dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Dari kerangka berfikir dapat dijelaskan pada variabel X yaitu Fasilitas ATM (X1) dan system antrean (X2) berpengaruh secara positif terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah bertransaksi di bank Jateng Syariah Cabang Semarang.

### 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan perlu dibuktikan kebenarannya dalam maksud lain hipotesis merupakan dugaan sementara dalam suatu penelitian.<sup>32</sup>

#### 2.4.1. Pengaruh Layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang.

Salah satu dari layanan perbankan yang menggunakan *electronic banking* adalah ATM (Anjungan Tunai Mandiri). ATM adalah perangkat komputerisasi yang digunakan

---

<sup>32</sup>Ali Maulidi, *Teknik Belajar Statistik I*, (Jakarta : Alm's Publishing, 2017), h. 297.

oleh lembaga keuangan (bank) untuk menyediakan layanan transaksi keuangan.<sup>33</sup> ATM adalah mesin yang secara otomatis menjawab kebutuhan anda kapan saja (24 jam), 7 hari seminggu, termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar di area-area strategis. Definisi ATM hari ini telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, yang berarti Anjungan Tunai Mandiri.<sup>34</sup> Dengan kata lain, kartu ATM adalah sistem transaksi terkini yang diinginkan oleh pemegang kartu ATM melalui jaringan sistem elektronik yang canggih.

Hasil Penelitian Surya Hadi Wijaya menunjukkan bahwa layanan ATM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Muamalat Kc Blitar. Karena ATM dinilai bisa meningkatkan kepuasan nasabah dikarenakan ATM Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan juga nasabah dapat merasakan keamanan serta kenyamanan saat melakukan transaksi.<sup>35</sup>

Layanan Fitur ATM dinilai mempengaruhi Kepuasan Nasabah dikarenakan mampu memenuhi transaksi nasabah dimanapun dan kapanpun. Maka didapatkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H1 : Layanan ATM berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang.**

#### **2.4.2. Pengaruh Sistem Antrean terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang**

Antrean adalah suatu kondisi dimana suatu objek layanan tertunda karena layanan sibuk. Antrean disebabkan oleh ketidakseimbangan antara ketersediaan dan permintaan yang seimbang untuk layanan. Antrean biasa terjadi karena perbedaan waktu antara kedatangan dan layanan yang berbeda. Antrean dapat diartikan sebagai orang atau barang dalam antrean yang menunggu pelayanan. Fenomena menunggu (antrean) adalah akibat langsung dari keacakan operasi layanan. Pelanggan dilayani dengan tarif layanan konstan atau variabel dan akhirnya keluar dari sistem. Antrean terjadi karena permintaan

---

<sup>33</sup> Muchammad Fauzi, “Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepercayaan Partspasi Relationship dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah”, Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, Volume II, Edisi 1, Mei (2011), h. 66.

<sup>34</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h. 182.

<sup>35</sup> Surya Hadi Wijaya, Skripsi: *Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar*, (Tulung Agung: UIN Satu, 2020), h. 88.



layanan melebihi kapasitas (kapasitas) layanan atau fasilitas layanan dan pengguna yang masuk pada fasilitas tersebut terlalu sibuk untuk memberikan layanan dengan segera.

Penelitian yang dilakukan oleh Denci Adrianus menunjukkan hasil analisis membuktikan bahwa sistem antrean berpengaruh positif tetapi uji signifikansi menunjukkan bahwa sistem antrian *single snake* terhadap kepuasan nasabah ternyata tidak signifikan

Pada dasarnya sifat Nasabah selalu ingin cepat dilayani karena ada suatu urusan lain yang ingin dilakukan. Maka dari itu sistem antrean yang baik akan tetap memberikan distraksi kepada nasabah dan bisa merasakan menunggu antrean dengan perasaan yang senang karena ditunjang fasilitas dan pelayanan yang baik. Maka dari itu, didapatkan hasil hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H2 : Sistem antrean berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang.**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Sumber Data**

##### **3.1.1. Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono metode kuantitatif dinamakan metode ini sudah cukup lama digunakan atau biasa disebut metode tradisional dalam penelitian.<sup>36</sup> Metode ini merupakan metode ilmiah yang memenuhi peraturan-peraturan ilmiah yaitu empiris, faktual atau obyektif, ternilai, praktis, dan terstruktur. Adapun dalam penelitian ini berfokus pada pengaruh Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di bank syariah. Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian asosiatif. Menurut Sugiono dalam bukunya penelitian asosiatif merupakan penelitian yang berfungsi untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>37</sup>

##### **3.1.2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah person yang berupa jawaban tertulis melalui angket. Sedangkan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa :

a) Data Primer

Data Primer ialah data yang diperoleh secara langsung dalam penelitian yang dilakukan di lapangan guna mendapatkan data secara langsung melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden berkaitan dengan variabel yang diteliti. yaitu dengan cara memberikaan daftar pertanyaan tertutup kepada responden. Responden pada penelitian kali ini ditujukan kepada Nasabah Bank Jateng Syariah yang sedang mengantre untuk dilayani dan Nasabah yang pernah melakukan transaksi Fasilitas di ATM. Selain itu untuk mengetahui jumlah nasabah, peneliti juga melakukan wawancara terhadap staff yang ada di Bank Jateng Syariah cabang Semarang. Selain itu, peneliti juga menyebarkan kuesioner angket melalui

---

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2017), h. 7.

<sup>37</sup>Deni Dermawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2013), h. 37.

media internet yaitu melalui *google form* yang diberikan kepada nasabah Bank Jateng Syariah.

#### b) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak diperoleh secara langsung melainkan lewat orang lain atau media. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari data-data atau buku-buku terkait tentang Fasilitas ATM dan sistem antrean terhadap kepuasan nasabah yang dapat membantu ketersediaan data yang relevan dengan tema penelitian ini, serta data lainnya yang diperoleh dari kantor Bank Jateng Syariah Cabang Semarang yang dapat membantu ketersediaan data yang relevan dengan tema penelitian ini, dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah pihak-pihak atau para pegawai Bank Jateng Syariah Cabang Semarang. Data Sekunder yang didapatkan pada penelitian ini berasal dari media internet. Peneliti mencari data tentang visi misi dan sejarah berdirinya Bank Jateng Syariah melalui Website resmi Bank Jateng Syariah.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. dapat dipahami bahwa populasi adalah semua anggota subyek pengamatan yang menjadi perhatian dan tidak seluruhnya harus di observasi dalam penelitian yang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara, Populasi dalam penelitian ini adalah 3.345 per maret 2022 nasabah pengguna ATM Bank Jateng Syariah cabang Semarang. Sedangkan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).<sup>38</sup> Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampelnya menggunakan *purposive* sampling. Pengambilan sampel populasi

---

<sup>38</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*, (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada, 2014), h. 76.

dilakukan secara acak berdasarkan kriteria-kriteria yang diberikan oleh peneliti. Ukuran sampel yang digunakan untuk menghitung anggota berdasarkan rumus slovin yaitu

Perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e: Tingkat kesalahan

Perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = N(1 + ne^2)$$

$$3.345 = (1 + 3.345 \times 0,1 \times 0,1)$$

$$3.345 = 1 + 3.345 \times 0,01$$

$$= 1 + 33,45$$

$$3.363 = 34,45$$

$$\frac{3.363}{34,45}$$

$$= 97,6$$

Dari rumus yang telah diuraikan diatas, peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1). Sehingga hasil akhir dari perhitungan diatas adalah 97,6, sehingga peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 100 sampel.

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang di tempuh dan alat-alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan datanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang sudah tersusun dari sebuah siklus yang terbentuk dari proses biologis dan psikologis. Observasi yang dibuat dalam penelitian ini langsung mencari informasi di lapangan. Untuk situasi ini peneliti menyebutkan fakta-fakta yang dapat diamati secara langsung dari para nasabah bank syariah. Teknik pengumpulan data observasi digunakan untuk mendapatkan informasi responden. Observasi sebenarnya tidak hanya terbatas kepada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan tidak langsung bisa melalui angket atau kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung dengan cara mengamati nasabah yang sedang melakukan antrean yang hendak melakukan transaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah pengumpulan informasi yang dilengkapi dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau penjelasan yang tersusun kepada responden untuk dijawab. Motivasi di balik penggunaan kuesioner ini adalah untuk mendapatkan data yang akurat, handal, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup, sehingga responden dapat dengan mudah memilih jawaban yang sesuai dengan daftar kuesioner.<sup>39</sup> Peneliti menyebarkan angket atau kuesionernya kepada nasabah yang sedang mengantre untuk dilayani di kantor cabang Semarang dan yang akan melakukan Fasilitas di ATM yang ada di kantor Cabang Semarang. Karena saat ini ATM yang bisa melakukan Fasilitas di ATM hanya ada di Bank Jateng cabang Syariah di Jalan Pemuda Semarang.

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2017),h. 142-145.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan bukti-bukti foto terhadap nasabah yang sedang melakukan antrian dan sedang melakukan Fasilitas di ATM guna memperkuat hasil dari penelitian ini.

### 3.4 Variabel Penelitian dan Indikator

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal-hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan. Variabel Independen, variabel ini sering di sebut dengan variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam kamus bahasa Indonesia disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent ( terikat ).<sup>40</sup> Variabel ini biasanya dinyatakan dengan simbol X. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Fasilitas ATM dan system antrian. Variabel Dependen atau yang biasa disebut dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel ini akan menjadi variabel kriteria atau menjadi variabel utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran penelitian.<sup>41</sup> Variabel ini biasanya dinyatakan dalam symbol. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah.

**Tabel 3.1**  
**Indikator Penelitian**

| No | Variabel Penelitian | Definisi Konsep                                                                                                                                                | Indikator Penelitian                                               |
|----|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1  | Fasilitas ATM (X1)  | ATM adalah sebuah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh suatu lembaga keuangan (bank) dalam upaya menyediakan layanan transaksi keuangan secara otomatis | 1.Keamanan<br>2.Layanan yang akurat<br>3.Layanan cepat dan mandiri |

---

<sup>40</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*,(Bandung:Alfabeta, 2017), h. 39.

<sup>41</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,...*,h. 39.

|   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                          |
|---|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 2 | Sistem Antrean (X2)   | Antrean merupakan suatu kondisi dimana adanya keterlambatan pelayanan suatu objek akibat adanya antrean karena pelayanan mengalami kesibukan. Antrean terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara ketersediaan dengan kebutuhan yang seimbang untuk melayani | 1. Ketepatan<br>2. Kenyaman<br>3. Keramahtamahan         |
| 3 | Kepuasan Nasabah (X3) | Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan rasa lega yang di miliki seseorang ketika dirinya telah mengkonsumsi suatu produk atau jasa dari orang lain atau lembaga yang bersangkutan                                                      | 1. Kinerja<br>2. Perasaan Puas<br>3. Kepuasan Menyeluruh |

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari keseluruhan responden atau sumber lain terkumpul, adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang menunjukkan apakah suatu alat ukur dapat mengukur apa yang di ukur, dengan menguji kevalidan setiap kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan r tabel. Dalam hal ini nilai r hitung > r tabel maka cenderung dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung < r tabel maka cenderung dinyatakan tidak valid. Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap instrument benar-benar mampu mengungkap sebuah faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatufaktor.

## b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas memiliki arti untuk mengetahui konsistensi dalam hasil estimasi atau sebuah pengukuran, terlepas dari apakah alat pengukur yang digunakan bisadiandalkan dan tetap konsistensi setiap kali dilakukan pengukuran ulang. Dari hasil uji reliabilitasyang dilakukan dengan program SPSS 16.0, kuesioner dapat dikatakan reliable jika memberikan nilai iCrobach's Alpha  $> 0,60$  dan sebaliknya.<sup>42</sup> Jika skala ini dikelompokkan kedalam lima kelas dengan jarak yang sama, amak ukuran kemantapan alpha dapat di intrestasikan sebagaiberikut :

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

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas data

Uji normalitas data adalah sebuah uji yang dilakukan untuk menilai sebaran data pada suatu kelompok data atau variabel. tujuan di balik uji normalitas data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak, khususnya histogram informasi dikatakan memiliki distribusi yang normal jika informasi tersebut berbentukdering. Sedangkan pada normal probabily plot data dapatdikatakan normal jika ada penyebaran titik di sekitar garis diogonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.<sup>43</sup> Kemudian pengolahannya menggunakan aplikasi SPSS 22.0 dengan asumsi sebagai berikut :

HO= Data tidakberdistribusi normal.

H1= Data berditribusi normal

### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah ada hubungan atau regresi ditemukan antara korelasi antar variable bebas. Metode untuk menguji adanya

---

<sup>42</sup>Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis SPSS*, (Ponorogo: CV Wade Group, 2016), h. 79.

<sup>43</sup>Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 153.



multikolinearitas dapat dilihat dari *Tolerance value variance inflation factor*(VIF). Dalam hal  $VIF > 10$  atau jika tolerance value  $< 0,1$  maka terjadi multikolinearitas, dan sedangkan jika tolerance value  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam uji heteroskedastisitas, berfungsi untuk menguji model regresi dimana terjadi ketidakseimbangan variasi dari pengamatan satu persepsi kemudian kepersepsi berikutnya. Jika terjadi varian yang stabil, cenderung disebut heroskedastisitas, sedangkan jika berbeda, terdapat masalah heteroskedastisitas. Pada penelitian ini, memanfaatkan metode uji Scatterplot Regresi dengan melihat pola titik-titik pada ScatterplotsRegresi.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda adalah alat yang digunakan untuk memprediksi permintaan masa depan yang bergantung pada informasi masa lalu untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel. Untuk regresi yang variable independennya terdiri dari setidaknya dua atau lebih, regresinya juga disebut regresi berganda. Oleh karena itu variable independen di atas memiliki beberapa variable independen diatas mempunyai variable lebih dari dua maka regresi penelitian ini di sebut regresi berganda.

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu Layanan ATM(X1), Sistem antrean(X2), terhadap kepuasannasabah (Y). Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Model persamaan regresi berganda yaitu :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ .<sup>44</sup>

Keterangan :

$Y = kepuasan$

$A = Constanta$

---

<sup>44</sup>Sofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), h. 404.

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah tahap pembuktian kebenaran hipotesis yang telah penulis ajukan. Dalam analisis ini penulis menggunakan metode analisis regresi.

##### a) Uji t (secara parsial)

Uji t adalah uji yang biasa ditemui dalam masalah praktis. Uji t termasuk golongan statistic parametric. Uji yang digunakan adalah  $H_0$  diakui atau diterima apakah  $t_{hitung} < t_{tabel}$  = menyiratkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variable independen pada variable dependen,  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  = ada pengaruh parsial antara variable independen terhadap variable dependen.

##### b) Uji F (secara simultan)

Tes F berfungsi untuk mengetahui secara signifikan hubungan antara semua variable bebas dan terikat. Uji yang menggunakan  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  = tidak ada pengaruh antara X dan Y.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  = ada pengaruh variabel X terhadap Y.

##### c) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variable terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada di suatu tempat di kisaran nol dan satu. Nilai kecil berarti bahwa kemampuan variable bebas dalam mengklarifikasi variasi-variasi variable terikat sangat terbatas. Nilai mendekati satu berarti variable bebas memberikan hamper semua data yang diharapkan untuk mengantisipasi variasi variable terikat. Kelemahan penting dari penggunaan koefisien adalah bisa terhadap jumlah variable terikat yang dimasukkan ke dalam model.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Profil Bank Jateng Syariah Cabang Semarang**

##### **4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Jateng Syariah**

Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah pertama kali didirikan di Semarang berdasarkan Surat Persetujuan Menteri Pemerintah Umum & Otonomi Daerah No. DU 57/1/35 tanggal 13 Maret 1963 dan ijin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral No. 4/Kep/MUBS/63 tanggal 14 Maret 1963 sebagai landasan operasional Jawa Tengah. Operasional pertama dimulai pada tanggal 6 April 1963 dengan menempati Gedung Bapindo, Jl. Pahlawan No. 3 Semarang sebagai Kantor Pusat. Tujuan pendirian bank adalah untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai pemegang Kas Daerah dan membantu meningkatkan ekonomi daerah dengan memberikan kredit kepada pengusaha kecil.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah merupakan Bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bersama-sama dengan Pemerintah Kota/Kabupaten Se-Jawa Tengah. Bank yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten / Kota se Jawa Tengah ini sempat mengalami beberapa kali perubahan bentuk badan usaha. Pada tahun 1969 melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 3 Tahun 1969, menetapkan Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Kemudian melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 1 Tahun 1993, status badan usaha Bank berubah menjadi Perusahaan Daerah (Perusda). Sampai akhirnya pada tahun 1999, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 6 tahun 1998 dan akte pendirian No. 1 tanggal 1 Mei 1999 dan disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2.8223.HT.01.01 tahun 1999 tanggal 15 Mei 1999, Bank kemudian berubah menjadi Perseroan Terbatas. Pada tanggal 7 Mei 1999, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah mengikuti Program Rekapitalisasi Perbankan. Pada tanggal 7 Mei 2005, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah menyelesaikan program rekapitalisasi, disertai pembelian kembali kepemilikan saham yang dimiliki Pemerintah Pusat oleh Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten / Kota se Jawa Tengah. Seiring perkembangan perusahaan dan untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan terutama

setelah lepas dari program rekapitalisasi, maka manajemen mengubah logo dan call name perusahaan yang merepresentasikan wajah baru Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. Berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar No.68 tanggal 7 Mei 2005 Notaris Prof. DR. Liliana Tedjosaputro dan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. C.17331 HT.01.04.TH.2005 tanggal 22 Juni 2005, maka nama sebutan (call name) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah berubah dari sebelumnya Bank BPD Jateng menjadi Bank Jateng<sup>45</sup>.

Seiring dengan berkembangnya bank-bank syariah yang ada saat ini dan menyesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat akan bank syariah. Bank Jateng kini membentuk Unit Bisnis berbasis syariah yaitu Bank Jateng Syariah guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan berbasis syariah. Unit Usaha Syariah Bank Jateng resmi dibuka pada tanggal 26 April 2008, berkantor pusat di Kota Semarang yaitu di Gedung Grinatha Lt. IV, Jl. Pemuda No. 142 Semarang. Pada awal operasionalnya, Bank Jateng Syariah membuka Kantor Cabang Syariah pertama di Surakarta dan mulai operasional pada tanggal 21 Mei 2008 di Jl. Slamet Riyadi No. 236 Surakarta. Sampai dengan bulan Oktober 2016, Bank Jateng Syariah telah mengoperasikan 4 (empat) Kantor Cabang Syariah, 9 (sembilan) Kantor Cabang Pembantu Syariah, 7 (tujuh) Kantor Kas Syariah, 145 Layanan Syariah (Office Chanelling) yang tersebar diseluruh wilayah Jawa Tengah. Selain itu nasabah-nasabah Bank Jateng Syariah juga dapat melakukan transaksi tarik-setor rekening tabungan di seluruh kantor Cabang, kantor Cabang Pembantu maupun kantor Kas Bank Jateng di Seluruh Wilayah Jawa Tengah. Bank Jateng Syariah memberikan kemudahan dalam hal pelayanan dan akses-akses keuangan lainnya guna memberikan kepuasan dan kenyamanan bertransaksi di Bank Jateng Syariah. Bank Jateng Syariah memiliki beragam produk baik produk pembiayaan, pendanaan dan jasa keuangan perbankan lainnya yang dapat dinikmati oleh nasabah. Dengan strategi yang telah disiapkan, dan keseriusan semua jajaran yang ada untuk mengembangkan Bank Jateng Syariah, maka Bank Jateng Syariah akan menjadi unit usaha yang produktif dan profitable sehingga dapat berjalan beriringan dengan pertumbuhan Bank Jateng yang telah menjadi bagian tidak terpisahkan dari perekonomian Jawa Tengah<sup>46</sup>.

---

<sup>45</sup>[www.bankjateng.co.id](http://www.bankjateng.co.id), diakses pada tanggal 09 Maret 2022 pukul 22.39 WIB.

<sup>46</sup>[www.bankjateng.co.id](http://www.bankjateng.co.id), diakses pada tanggal 09 Maret 2022 pukul 22.46 WIB.

#### 4.1.2 Legalitas Perusahaan

Tabel 4.1 Legalitas Perusahaan

|                |                                                                                |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Nama           | PT. Bank Pembangunan Daerah                                                    |
| Nama Panggilan | Bank Jateng                                                                    |
| Kantor Pusat   | JL. Pemuda NO. 142 Semarang                                                    |
| Telepon        | (024) 3547541, 3554025                                                         |
| Fax            | (024) 3540170, 3520186                                                         |
| Website        | <a href="http://www.bankjateng.co.id">www.bankjateng.co.id</a>                 |
| Email          | <a href="mailto:sekretariat@bankjateng.co.id">sekretariat@bankjateng.co.id</a> |
| Didirikan      | 6 April 1963                                                                   |
| Pemilik        | 1. Pemprov Jateng                                                              |
| Data Financial | Rp. 3.000.000.000.000                                                          |
| Modal Disetor  | Rp. 1.572.915.000.000                                                          |
| Jumlah Aset    | Rp. 35.487.911.569.911 <sup>3</sup>                                            |

Sumber : Bank Jateng Semarang, 2022

#### 4.1.3 Visi Misi Perusahaan

1. Visi : Menjadi Bank Syariah yang terpercaya dan menjadi kebanggaan masyarakat.
2. Misi :
  - a. Memberikan kontribusi yang signifikan bagi perolehan laba Bank Jateng.

- b. Menyediakan produk-produk dan jasa Bank Syariah dengan layanan prima untuk memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi nasabah dan masyarakat sehingga mampu mengerakkan sektoriil sebagai pilar pertumbuhan ekonomi regional.
- c. Menjalini kemitraan dengan pihak-pihak terkait untuk membangun sinergi dalam pengembangan bisnis.
- d. Memberikan peluang dan dorongan bagi seluruh karyawan dengan mengembangkan seluruh potensi dirinya untuk kesejahteraan diri dan keluarganya, nasabah serta masyarakat pada umumnya.

#### **4.1.4 Uraian dan Tanggung jawab Pengurus Bank Jateng Syariah Cabang Semarang**

Tugas dan Wewenang Pengurus Bank Jateng Syariah Cabang Semarang

##### **1. Dewan Pengawas Syariah**

Bertugas memberikan nasehat kepada Direksi serta mengawasi legalitas syariah agar sesuai dengan prinsip syariah.

##### **2. Pemimpin Cabang**

- a. Memastikan terselenggaranya pelaksanaan prinsip-prinsip GCG dalam setiap kegiatan usaha koperasi pada seluruh tingkatan.
- b. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggungjawab Manajer secara berkala maupun sewaktu-waktu, serta memberikan nasehat kepada Manajer.
- c. Melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara independen.
- d. Menjalankan fungsi dan tugasnya sesuai dengan pedoman dan tata tertib kerja.
- e. Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan KCP, agar selaras dengan visi dan misi Bank Jateng Syariah.
- f. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana KCP, untuk memastikan tercapainya target KCP yang telah ditetapkan secara tepat waktu.
- g. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDI di KCP untuk memastikan jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi bank.

- h. Melakukan analisis SWOT terhadap kondisi KCP setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi KCP terhadap posisi pesaing di wilayah setempat.
  - i. Menilai, memutuskan, dan melegalisasi kegiatan non operasional capem.
  - j. Mengkoordinasi seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi, misi dan sasaran kegiatan kerja.
3. Wakil Pemimpin Cabang
- a. Membantu pemimpin cabang syariah dalam mengkoordinasikan, mengarahkan, dan memantau rencana kerja dan anggaran tahunan serta perubahannya di wilayah kantor cabang syariah sesuai peraturan yang berlaku.
  - b. Melaksanakan koordinasi dengan SKN dalam rangka pelaksanaan tugas SKAI di wilayah kerja kantor cabang syariah.
  - c. Melaksanakan koordinasi dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) dalam rangka pelaksanaan tugas SKMR di wilayah kerja kantor cabang syariah.
  - d. Menginventarisir permasalahan yang ada di wilayah cabang syariah dan mengupayakan penyelesaian sesuai batas kewenangannya.
4. Ketua Tim Pemasar
- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan di tim pemasar sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  - b. Merumuskan dan menyusun strategi pemasaran baru.
  - c. Memonitor kegiatan pemasaran produk penghimpunan dan pembiayaan.
  - d. Menyiapkan materi presentasi dalam rangka kegiatan pemasaran produk dana maupun pembiayaan di instansi pemerintah maupun swasta.
  - e. Membuat dan menambah daftar kontak nasabah potensial untuk kepentingan pemasaran.
  - f. Mengelola hubungan dengan nasabah-nasabah, baik secara aktif kunjungan langsung maupun pasif.
5. Anggota Tim Marketing
- a. Melakukan sosialisasi produk.

- b. Melakukan funding lending dana an merekrut anggota.
  - c. Menjaga hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah Bank Jateng Syariah.
  - d. Menyusun rencana kerja dan melaksanakannya.
  - e. Mengkoordinasi penerapan regulasi baru terkait dengan pemasaran produk Bank Jateng Syariah.
6. Administrasi
- a. Memberikan pelayanan pada nasabah yang akan berakad.
  - b. Membuat sah dan tidaknya pembiayaan itu.
7. Teller
- a. Menerima setoran tunai dan non tunai.
  - b. Melakukan pembayaran.
  - c. Mengambil/menyetorkan uang dari Bank Indonesia, Kantor Pusat, dan Cabang lain sesuai penugasan layanan dari nasabah.
  - d. Mengamankan dan menyimpan uang tunai, surat berharga, dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya.
8. Customer Service
- a. Melakukan dan mengevaluasi kegiatan customer service di seksi pelayanan syariah.
  - b. Memberikan evaluasi dan mengusulkan kepada atasan terkait permasalahan yang muncul sehubungan dengan pelaksanaan tugas di customer service.
  - c. Menyusun laporan yang terkait kegiatan pelaksanaan customer service.
9. Kepala Seksi Pelayanan
- a. Mengkoordinasi pelaksanaan penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan di seksi pelayanan syariah.
  - b. Mengelola kegiatan otorisasi atau persetujuan baik tunai maupun non tunai sesuai batas kewenangan yang berlaku.
  - c. Mengelola lemari penyimpanan uang, emas dan surat berharga.
  - d. Melakukan pengakhiran kegiatan pelayanan dan penutupan modul sesuai dengan ketentuan modul.



- e. Menginventarisir semua transaksi yang menjadi kewenangannya yang kemudian di koordinasikan kepada ketua tim pemasar sebagai salah satu implementasi pemasaran terintegrasi.
10. Pelaksana seksi pelayanan.
- a. Memeriksa dan menyusun strategi pelayanan baru.
  - b. Memeriksa surat pelaksanaan untuk kepentingan nasabah.
  - c. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan operasional pelayanan secara umum sesuai dengan penyusunan rencana kerja.
  - d. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan operasional pelayanan perbankan di KCPS dan kantor kas di wilayahnya.
  - e. Mengelola kegiatan otorisasi atau persetujuan baik tunai maupun non tunai sesuai batas kewenangan yang berlaku.
11. Pelaksana Back Office
- a. Melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan kliring, RTGS, transfer dan inkaso serta transaksi non tunai lainnya.
  - b. Melaksanakan pemeriksaan ulang atas seluruh laporan operasional pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan transfer dan inkaso.
  - c. Melakukan kegiatan baik penanaman maupun pencairan deposito berjangka.
  - d. Menginventarisasi dan melaporkan transaksi non tunai diatas Rp 100.000.000,00 sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - e. Melakukan pendebitan dan perkreditan rekening nasabah sesuai perintah yang sah dari seksi yang terkait dengan ketentuan yang berlaku.

## **4.2 Karakteristik Responden**

### **4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Penelitian terhadap 100 nasabah Bank Jateng Syariah berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2

**JENIS KELAMIN**

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | LAKI-LAKI | 43        | 43.0    | 43.0          | 43.0               |
|       | PEREMPUAN | 57        | 57.0    | 57.0          | 100.0              |
|       | Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat karakteristik responen dilihat dari jenis kelaminnya yaitu laki-laki sebanyak 43 responden sebesar 43%, sedangkan responden perempuan sebanyak 57 responden sebesar 57%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden nasabah di Bank Jateng Syariah lebih banyak berkelamin perempuan.

**4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

Penelitian terhadap 100 nasabah Bank Jateng Syariah berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3

**USIA**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 18-25 | 24        | 24.0    | 24.0          | 24.0               |
|       | 26-35 | 19        | 19.0    | 19.0          | 43.0               |
|       | 36-45 | 25        | 25.0    | 25.0          | 68.0               |
|       | 46-55 | 20        | 20.0    | 20.0          | 88.0               |
|       | >55   | 12        | 12.0    | 12.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat karakteristik responden dilihat dari umurnya yaitu Usia 18-25 tahun sebanyak 24 responden sebesar 24%, responden usia 26-35 tahun sebanyak 19 responden sebesar 19%, responden usia 36-45 tahun sebanyak 25 responden sebesar 25%, responden usia 46-55 tahun sebanyak 20 responden sebesar 20%, dan responden usia >55 tahun sebanyak 12 responden sebesar 12%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden nasabah di Bank Jateng Syariah paling banyak berumur 36-45 tahun.

### 4.3 Analisis Data dan interpretasi Data

#### 4.3.1 Analisis Data

##### 1. Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh respondendiuji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 22.0.

Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka valid dan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka tidak valid.

Tabel 4.4 Uji Validitas

| Pernyataan | r hitung | r table | Keterangan |
|------------|----------|---------|------------|
| X1.1       | 0,459    | 0,1654  | Valid      |
| X1.2       | 0,688    | 0,1654  | Valid      |
| X1.3       | 0,698    | 0,1654  | Valid      |
| X1.4       | 0,741    | 0,1654  | Valid      |
| X1.5       | 0,724    | 0,1654  | Valid      |
| X1.6       | 0,837    | 0,1654  | Valid      |
| X2.1       | 0,846    | 0,1654  | Valid      |
| X2.2       | 0,881    | 0,1654  | Valid      |

|      |       |        |       |
|------|-------|--------|-------|
| X2.3 | 0,868 | 0,1654 | Valid |
| X2.4 | 0,879 | 0,1654 | Valid |
| X2.5 | 0,870 | 0,1654 | Valid |
| Y1.1 | 0,836 | 0,1654 | Valid |
| Y1.2 | 0,871 | 0,1654 | Valid |
| Y1.3 | 0,910 | 0,1654 | Valid |
| Y1.4 | 0,907 | 0,1654 | Valid |
| Y1.5 | 0,890 | 0,1654 | Valid |

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa semua variable, baik variable Fasilitas ATM (X1), Sistem Antrean (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki r hitung > r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan valid dan dapat dilanjutkan pada analisis berikutnya.

## 2. Uji Realibilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel X1 dan variabel X2 dan instrumen variabel Y menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS 21.0. Penelitian ini harus dilakukannya uji reliabilitas untuk mengukur konsisten atau tidak kuesioner dalam penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh tidaknya variabel X1 dan X2 dengan variabel Y1. Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu alpha sebesar 0,60. Variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari >0,60 jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena <0,60. Hasil dari pengujian reliabilitas pada variabel penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.5 Uji Realibilitas  
Hasil Reliabilitas Fasilitas ATM (X1)

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |

|      |   |
|------|---|
| ,785 | 6 |
|------|---|

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Dari data tabel 4.5 diatas , dapat diketahui bahwa nilai  $\alpha$  sebesar 0,785 atau  $>0,06$  *cronbach alpha* maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas ATM (X1) dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 4.6 Uji Realibilitas  
Hasil Reliabilitas Sistem Antrean (X2)

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| ,919                          | 5          |

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Dari data tabel 4.6 diatas , dapat diketahui bahwa nilai  $\alpha$  sebesar 0,919 atau  $>0,06$  *cronbach alpha* maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Antrean (X2) dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 4.7 Uji Realibilitas  
Hasil Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| ,929                          | 5          |

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Dari data tabel 4.7 diatas , dapat diketahui bahwa nilai  $\alpha$  sebesar 0,929 atau  $>0,06$  *cronbach alpha* maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) dalam penelitian ini reliabel.

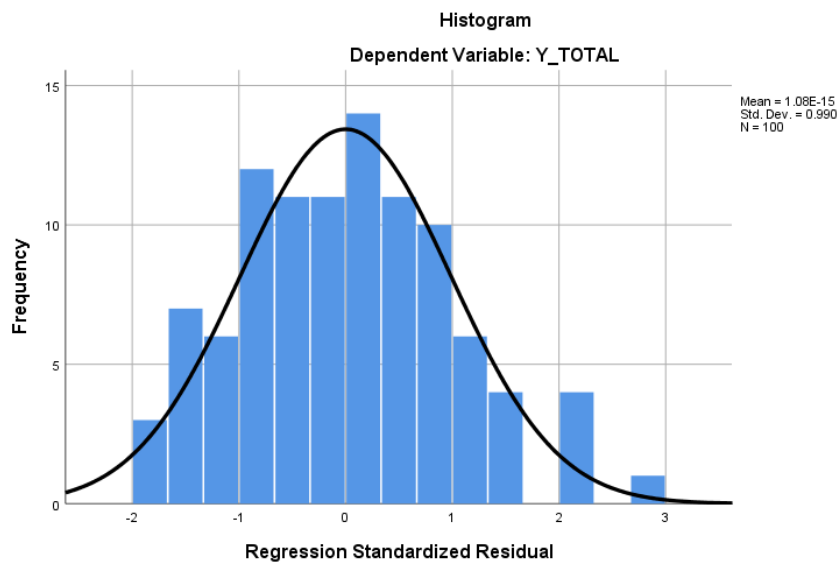
### 3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali, uji normalitas merupakan pengujian dalam kenormalan pada distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data akan mengikuti bentuk distribusi normal.

Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Selain itu pengambilan kesimpulan dengan melihat tampilan grafik histogram, apabila histogram hampir menyerupai genta dan titik variance semuanya mengikuti arah garis diagonal menunjukkan model regresi memenuhi asumsi normalitas artinya telah layak pakai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua cara untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu dengan analisis grafik (normal P-P plot). Jika dalam normal probability plot, titik-titik data membentuk pola linier, maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar 4.1. sebagai berikut .

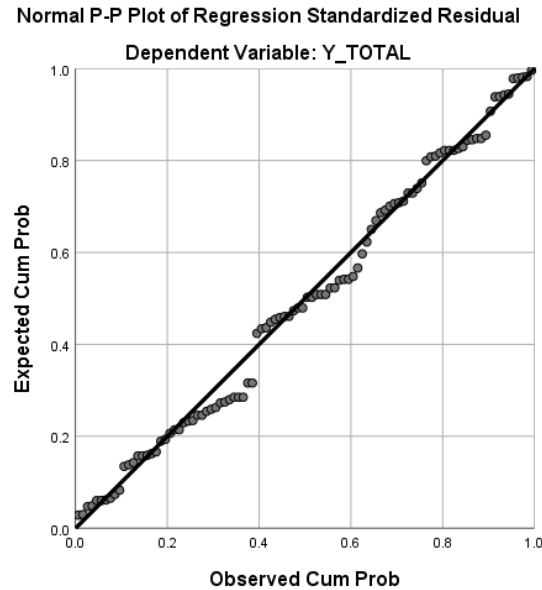
Gambar 4.1 Grafik histogram hasil uji normalitas



Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Melihat tampilan grafik histogram pada gambar 4.1, dapat disimpulkan bahwa pada grafik tersebut memberikan pola distribusi yang mendekati normal. Berikut ini juga ditampilkan grafik plot hasil uji normalitas.

Gambar 4.2 Grafik Plot Hasil Uji Normalitas



Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Berdasarkan gambar diatas pada gambar 4.2 terlihat bahwa titiktitik yang ada mendekati garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model fit atau baik dan dapat dinyatakan pula bahwa distribusi data residual normal.

#### 4. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah terdapat dua atau lebih variabel bebas yang berkorelasi secara linier. Apabila terjadi keadaan ini maka kita akan menghadapi kesulitan untuk membedakan pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolonieritas dalam model penelitian dapat dilihat dari nilai toleransi (tolerance value) atau nilai Variance Inflation Factor (VIF). Batas tolerance  $> 0,10$  dan batas VIF  $< 10,00$ , sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas diantara variabel bebas. Hasil dari pengujian multikolonieritas pada penelitian ini ditunjukkan seperti pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikolonieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-------------------------|-------|
|       |            | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) |                         |       |
|       | X1         | 0,999                   | 1,001 |
|       | X2         | 0,999                   | 1,001 |

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

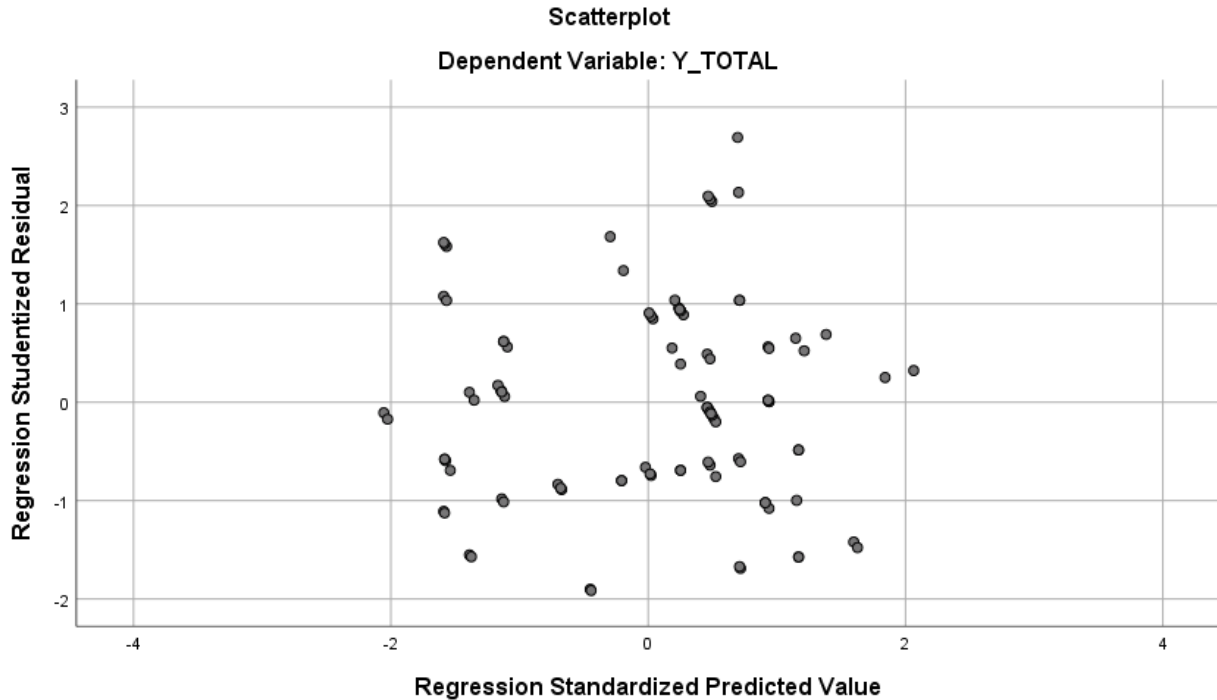
Berdasarkan Tabel 4.8 diatas semua variabel independen menunjukkan angka *tolerance* sebesar 0,999 atau  $>0,1$ , dan VIF sebesar 1,001 atau  $<10$ . Dengan ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen diatas tidak terjadi multikolinieritas antara satu variabel dengan variabel lainnya.

## 5. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat kesamaan atau ketidak samaan varians antara pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lainnya. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot. Berikut ini tampilan grafik scatterplot dari model regresi dalam penelitian ini yang disajikan pada Gambar 4.3 berikut ini :



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Dalam suatu model regresi yang baik, biasanya tidak mengalami heteroskedastisitas. Melalui grafik scatterplot dapat terlihat suatu model regresi mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Jika terdapat pola tertentu dalam grafik maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Dari Gambar 4.3 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini. Dalam analisis grafik plots memiliki kelemahan yang cukup signifikan. Oleh karena itu diperlukan uji statistik yang lebih dapat menjamin keakuratan hasil.

Uji statistik yang digunakan adalah dengan Uji Glejser melalui regresi nilai absolute residual dengan variabel independennya. Nilai sig dibandingkan dengan 0.05. hasil statistik dapat dilihat di tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

|       |                | <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |            |                           |       |      |
|-------|----------------|---------------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model |                | Unstandardized Coefficients     |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|       |                | B                               | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)     | 1.719                           | .989       |                           | 1.738 | .085 |
|       | FASILTAS ATM   | -.012                           | .038       | -.032                     | -.319 | .750 |
|       | SISTEM ANTREAN | .003                            | .025       | .010                      | .101  | .920 |

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber :Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas melalui uji Glejser pada tabel 4.9, dapat dilihat bahwa sig. pada masing-masing variabel bernilai lebih besar dari 0.05 dan dapat dikatakan bahwa hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi pada penelitian ini.

## 6. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 22.0 dapat dilihat pada Tabel 4.5 dibawah ini :

Tabel 4.10 Regresi Linear Berganda

| <b>Coefficients<sup>a</sup></b> |            |                             |            |                           |
|---------------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| Model                           |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|                                 |            | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1                               | (Constant) | 1,236                       | 1,673      |                           |
|                                 | X1         | 0,029                       | 0,064      | 0,019                     |
|                                 | X2         | 0,903                       | 0,043      | 0,906                     |

a. Dependent Variable: Y1

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Berdasarkan hasil yang terdapat pada Tabel 4.10 di atas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,236 + 0,029X_1 + 0,903X_2 + e$$

1. Dari model persamaan regresi linear berganda di atas dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 1,236, yang berarti bahwa tanpa adanya pengaruh dari variable pengaruh Fasilitas ATM dan system antrean maka kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang telah mencapai 1,236.
2. Koefisien regresi variable pengaruh Fasilitas ATM ( $X_1$ ) sebesar 0,029. Hal ini berarti adanya pengaruh Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang, apabila nilai kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang meningkat sebesar satu satuan maka Fasilitas ATM akan meningkat sebesar 0,029 dalam setiap satuannya. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
3. Koefisien regresi variable pengaruh system antrean ( $X_2$ ) sebesar 0,903. Hal ini berarti adanya pengaruh system antrean terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang, apabila nilai kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang meningkat sebesar satu satuan maka sistem antrean akan meningkat sebesar 0,903 dalam setiap satuannya. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

## 7. Uji Hipotesis

### A. Uji T

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan 61 variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan signifikansi level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) untuk belanja modal, intergovernmental revenue, leverage, size, pendapatan asli daerah. Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

(hipotesis ditolak). Sedangkan jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima). Kekuatan hubungan yang terjadi diantara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11 Uji T

|       |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 1.236                       | 1.673      |                           | .739   | .462 |                         |       |
|       | X1_TOTAL   | .903                        | .064       | .019                      | 21.048 | .000 | .999                    | 1.001 |
|       | X2_TOTAL   | .029                        | .043       | .906                      | .450   | .654 | .999                    | 1.001 |

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Dari Tabel 4.11 di atas dapat dilihat pengaruh masing-masing variable bebas yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah:

- Hipotesis 1, terdapat pengaruh positif Fasilitas ATM (X1) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y). Diperoleh nilai koefisien regresi pengaruh F ATM (X1) sebesar 0,903 dan nilai t hitung sebesar 21,408 > t tabel sebesar 0,6678. Sedangkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima dan terdapat pengaruh secara positif antara pengaruh Fasilitas ATM (X1) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y).
- Hipotesis 2, terdapat pengaruh positif sistem antrean(X2) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y). Diperoleh nilai koefisien regresi pengaruh sistem antrean(X2) sebesar 0,029 dan nilai t hitung sebesar 0,450 < t tabel sebesar 0,6678. Sedangkan nilai signifikan  $0,654 > 0,05$ , dengan demikian dapat dikatakan bahwa nilai sistem antrean tidak signifikan, maka hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti kebenarannya dan terdapat pengaruh antara pengaruh sistem antrean

(X2) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y).

### B. Uji F

Uji signifikansi F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menguji apakah keenam variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini cara yang digunakan yaitu dengan membandingkan nilai F-hitung dan Ftabel. Jika  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ , maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis ditolak). Jika  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ , maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (hipotesis diterima) :

### C. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mengikuti intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2005). Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (Fasilitas ATM (X1) dan sistem antrean (X2) ) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang) :

Tabel 4.13 Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

| <b>Model Summary<sup>b</sup></b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                            | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                | .906 <sup>a</sup> | .820     | .817              | 1.862                      |

a. Predictors: (Constant), X2\_TOTAL, X1\_TOTAL

b. Dependent Variable: Y\_TOTAL

Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS 22

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.13 hasil pengolahan data yang dapat dilihat pada table diperoleh hasil nilai R square sebesar 0,820 atau bisa disebut 82%. Nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel Fasilitas ATM (X1), Sistem Antrean (X2) secara simultan berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 82%. Kemudian sekitar 18% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

#### 4.3.2 Pembahasan

##### 1. Pengaruh Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang

ATM adalah kepanjangan dari Automatic Teller Machine. Secara harfiah automatic berbicara otomatis, teller adalah petugas perbankan yang berada di depan untuk melayani nasabah dalam urusan setor uang dan tarik dana, sedangkan machine adalah mesin. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ATM adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran dari teller.<sup>2</sup> Kartu ATM adalah jenis APMK yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana, yakni kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank (LBS) yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>47</sup>

Hasil Uji Regresi menunjukkan adanya pengaruh Fasilitas ATM terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang, apabila nilai kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang meningkat sebesar satu satuan maka Fasilitas ATM akan meningkat sebesar 0,903 dalam setiap satuannya. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

Hasil Uji T Hipotesis 1, terdapat pengaruh Fasilitas ATM (X1) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y). Diperoleh nilai koefisien regresi pengaruh Fasilitas ATM (X1) sebesar 0,903 dan nilai t hitung sebesar 21,408 > t tabel sebesar 0,6678 sedangkan nilai signifikan 0,000 > 0,05, berarti dengan

---

<sup>47</sup>R. Serfianto Dibyo Purnomo, Iswi Hariyani, Cita Yustisia Serfiani, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*, (Jakarta: Visimedia, 2012), h. 83.

demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima dan terdapat pengaruh positif antara pengaruh Fasilitas ATM (X1) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y).

Hasil dari analisis penelitian ini sesuai dengan Surya Hadi Wijaya (2020) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan ATM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah di Bank Muamalat Kc Blitar. Karena ATM dinilai bisa meningkatkan kepuasan nasabah dikarenakan ATM Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan juga nasabah dapat merasakan keamanan serta kenyamanan saat melakukan transaksi..

## **2. Pengaruh sistem antrean terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang**

Antrean terjadi karena adanya ketidak seimbangan antara ketersediaan dengan kebutuhan yang seimbang untuk melayani. Antrean juga sering terjadi karena perbedaan waktu antar kedatangan dan layanan yang berbeda. Antrean dapat diartikan orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Fenomena menunggu (antre) adalah hasil langsung dari keacakan dalam operasi pelayanan. Secara umum, kedatangan pelanggan dan waktu perbaikan tidak diketahui sebelumnya, karena jika dapat diketahui, pengoperasi sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian rupa sehingga akan sepenuhnya menghilangkan keharusan untuk menunggu. Pelanggan akan dilayani dengan laju layanan yang konstan atau bervariasi dan akhirnya meninggalkan sistem. Antrean timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan.<sup>48</sup>

Hasil Uji Regresi menunjukkan adanya pengaruh Hal ini berarti adanya pengaruh system antrean terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang, apabila nilai kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang meningkat sebesar satu satuan maka system antrean akan meningkat sebesar

---

<sup>48</sup>Subagyo, *Dasar-dasar operations Research*, (Yogyakarta : BPFE, 2000), h. 20-22.

0,029 dalam setiap satuannya. Dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

Hasil Uji T Hipotesis 2, terdapat pengaruh system antrean(X2) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y). Diperoleh nilai koefisien regresi pengaruh system antrean(X2) sebesar 0,029 dan nilai t hitung sebesar  $0,450 < t$  tabel sebesar 0,6678 sedangkan nilai signifikan  $0,654 > 0,05$ , berarti dengan demikian dapat dikatakan bahwa nilai sistem antrean tidak signifikan, maka hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti kebenarannya dan terdapat pengaruh antara pengaruh sistem antrean (X2) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y).

Hasil dari analisis penelitian ini sesuai dengan Denci Adrianus (2018) Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa sistem antrean berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tapi tidak signifikan karena uji signifikansi menunjukkan bahwa pengaruh positif dari sistem antrian *single snake* terhadap kepuasan nasabah ternyata tidak signifikan karena nilai sig.0,806 lebih besar dari alpha 0,05. Artinya hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti kebenarannya



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai variabel Fasilitas ATM dan sistem antrean terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang, dapat diambil kesimpulan adalah berikut ini.

1. Hasil Uji T Hipotesis 1, terdapat pengaruh Fasilitas ATM (X1) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y). Diperoleh nilai koefisien regresi pengaruh Fasilitas ATM (X1) sebesar 0,903 dan nilai t hitung sebesar  $21,408 > t$  tabel sebesar 0,6678 sedangkan nilai signifikan  $0,000 > 0,05$ , berarti dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima dan terdapat pengaruh positif antara pengaruh Fasilitas ATM (X1) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y).
2. Hasil Uji T Hipotesis 2, terdapat pengaruh system antrean(X2) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y). Diperoleh nilai koefisien regresi pengaruh system antrean(X2) sebesar 0,029 dan nilai t hitung sebesar  $0,450 < t$  tabel sebesar 0,6678 sedangkan nilai signifikan  $0,654 > 0,05$ , berarti dengan demikian dapat dikatakan bahwa nilai sistem antrean tidak signifikan, maka hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti kebenarannya dan terdapat pengaruh antara pengaruh sistem antrean (X2) terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang (Y).

#### **5.2 Saran**

Dari hasil analisis data dan pembahasan variabel Pengaruh Fasilitas ATM dan sistem antrean terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Semarang, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah berikut ini:

1. Bagi Bank Jateng Syariah Cabang Semarang memperbanyak mesin ATM dan meningkatkan kualitas layanan segala transaksi khususnya pada mesin ATM. Agar mempermudah nasabah dalam melakukan segala jenis transaksi yang tersedia khususnya

pada kualitas pelayanan ATM yang kurang memadai. Dan memperbanyak adanya mesin ATM pada tempat-tempat umum yang banyak dikunjungi oleh nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianus, Denci, *Sistem Antrian Single Snake dalam Kaitan dengan Kepuasan Nasabah Perbankan*, Jurnal Ekonomi Pejuang Vol :12 No: 1, 2018.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Bintoro (ed.) Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Dermawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2013.
- Fauzi, Muhammad, *Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepercayaan Partspasi Relationship dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jawa Tengah*, Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam., Volume II, Edisi 1, Mei 2011.
- Heizer, Jay dan Rander, Barry, *Manajemen Operasi (Edisi Ketujuh)*, Jakarta: Salemba Empat, 2005.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Kotler, Philip, *Marketing Management*, New Jersey: Prentice Hall, 2016.
- Lipis, Allen H. Thomas R.Marschall., dan Jan H. Linker, *Perbankan Elektronik*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999.
- Mardiyani, Mayang Septa, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*, Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis , Universitas Diponegoro Semarang, 2013.
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014.
- Maulidi, Ali, *Teknik Belajar Statistik 1*, Jakarta : Alm's Publishing, 2017.
- Musa, Muhammad Yusuf, *falsafat al-Ahklaf fi al-Islam*, Kairo: Dar alA'raf, 1945.
- Purnomo, R. Serfianto Dibyo, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit & Uang Elektronik*, Jakarta: Visimedia, 2012.
- Purnomo, Rochmat Aldy, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis SPSS*, Ponorogo: CV Wade Group, 2016.

- Rahmadhani, Idfizati Merystiyayu, *Analisis Perilaku Preferensi Nasabah dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine PT. Bank Swasta XXX Malang)*, Jurnal Ekonomi Vol 3 No 1, 2014.
- Renvil, Atleti, *Peranan Fasilitas Mesin Automatic Teller Machine dalam Upaya meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Mu'amalat Indonesia, Tbk*, Skripsi, Jakarta:YAI, 2002.
- Sabariah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT PLN(Persero)Rayon Samarinda Ulu*, E-Journal Ilmu Administrasi Negara/Volume 3/Nomor3, 2015.
- Salma, Fitria Salahika dan Ririn Tri Ratnasari, *Pengaruh Kualitas Jasa Perpektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya*, Jestt, Vol. 2 No. 4 April, 2015.
- Setyawan, Yohana Neysa, *Analisa Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Bank Danamon di Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 2 No 1, 2014.
- Siregar dan Sofian, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.
- Stinnet, Bill, *Think Like Your Customer*. Jakarta: Alex Media Komputindo, 2000.
- Subagyo, *Dasar-dasar operations Research*, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sulistiyono, Agus, *Manajemen penyelenggaraan hotel*, Bandung:Alfabet, 2006.
- Sumarin, *Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perpektif Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Sumitro, Warkum, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembagaTerkait (BMUI &Takaful) di Indonesia, Cet. 1*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Widiyono, Tri *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2006.
- Wijaya, Surya Hadi, Skripsi: *Pengaruh Layanan ATM dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar*, 2020

## LAMPIRAN

### A. Pertanyaan/Pernyataan Kuesioner

Kepada Yth.

.....  
.....

Assalamualaikum Wr. Wb.

Responden yang saya hormati, perkenalkan pada kesempatan kali ini saya, Yusuf Aurelio Jurusan S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang dengan NIM 1705036090 meminta sedikit waktunya saudara-saudara untuk mengisi kuesioner/angket penelitian tentang “Pengaruh Fasilitas ATM dan Sistem Antrean terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Jateng Syariah Cabang Semarang.”

Data dan catatan saudara-saudara nantinya sangat bermanfaat dalam membantu penelitian ini, sehingga sangat diharapkan saudara-saudara mengisi kuesioner ini apa adanya. Tanpa paksaan dan tanpa rekayasa. Data dan catatan ini akan terjaga kerahasiannya. Semua berkas yang mencantumkan identitas subjek penelitian hanya akan dipergunakan untuk pengolahan data dan bila penelitian telah selesai maka akan segera dimusnahkan. Atas ketersediaan dan kerjasama yang baik. Saya ucapkan banyak terima kasih.

#### I. Identitas Responden

Nama =

Jenis Kelamin =

Usia =

Pekerjaan =

#### II. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

#### Keterangan :

**STS** = Sangat Tidak Setuju

**TS** = Tidak Setuju

**N** = Netral

**S** = Setuju

**SS** = Sangat Setuju

Variabel Fasilitas ATM (X1)

| No | Pernyataan                                                | SS | S | N | TS | STS |
|----|-----------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
|    | <b>Variabel Fasilitas ATM</b>                             |    |   |   |    |     |
| 1  | Fitur pada ATM sudah lengkap                              |    |   |   |    |     |
| 2  | Fitur Fasilitas ATM sudah minim kekurangan                |    |   |   |    |     |
| 3  | Fasilitas ATM memudahkan transaksi nasabah                |    |   |   |    |     |
| 4  | Keamanan saat melakukan Fasilitas ATM sudah terjamin aman |    |   |   |    |     |
| 5  | Fasilitas ATM sudah cepat dan akurat                      |    |   |   |    |     |
| 6  | Lokasi Atm sudah bisa ditemukan dimana saja               |    |   |   |    |     |

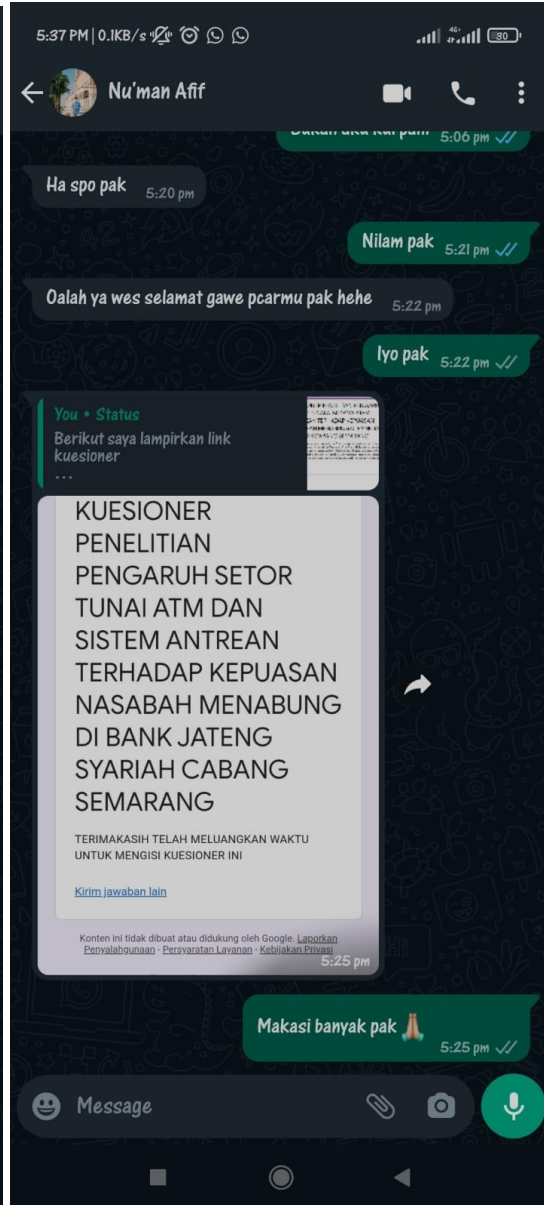
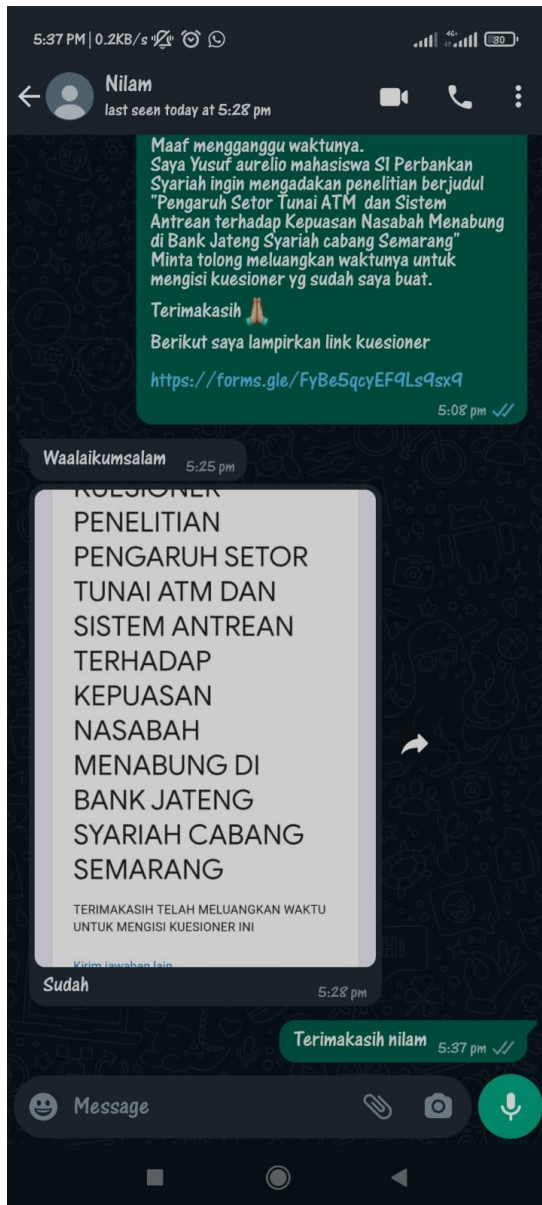
Variabel Sistem Antrean (X2)

| No | Pernyataan                                              | SS | S | N | TS | STS |
|----|---------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
|    | <b>Variabel Sistem Antrean</b>                          |    |   |   |    |     |
| 1  | Pegawai melayani sesuai urutan dan tidak membedakan     |    |   |   |    |     |
| 2  | Pegawai bank melayani dengan tepat                      |    |   |   |    |     |
| 3  | Saat menunggu Antrean, fasilitas yang disediakan nyaman |    |   |   |    |     |
| 4  | Pelayanan CS dan Teller baik                            |    |   |   |    |     |
| 5  | Pihak Bank menyelesaikan antrean dengan baik            |    |   |   |    |     |

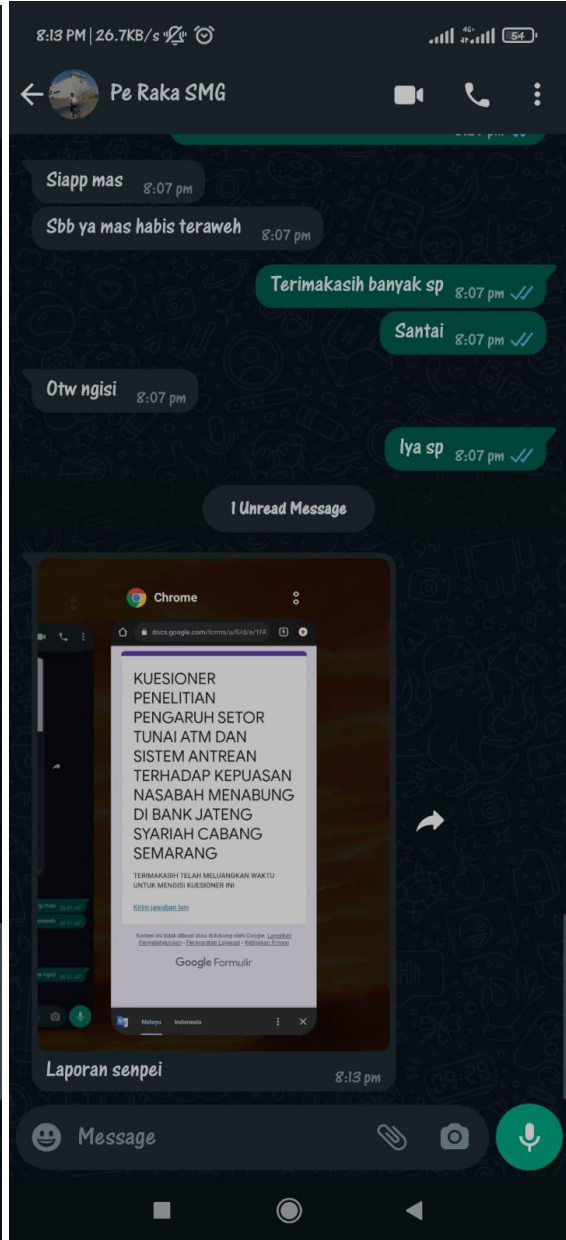
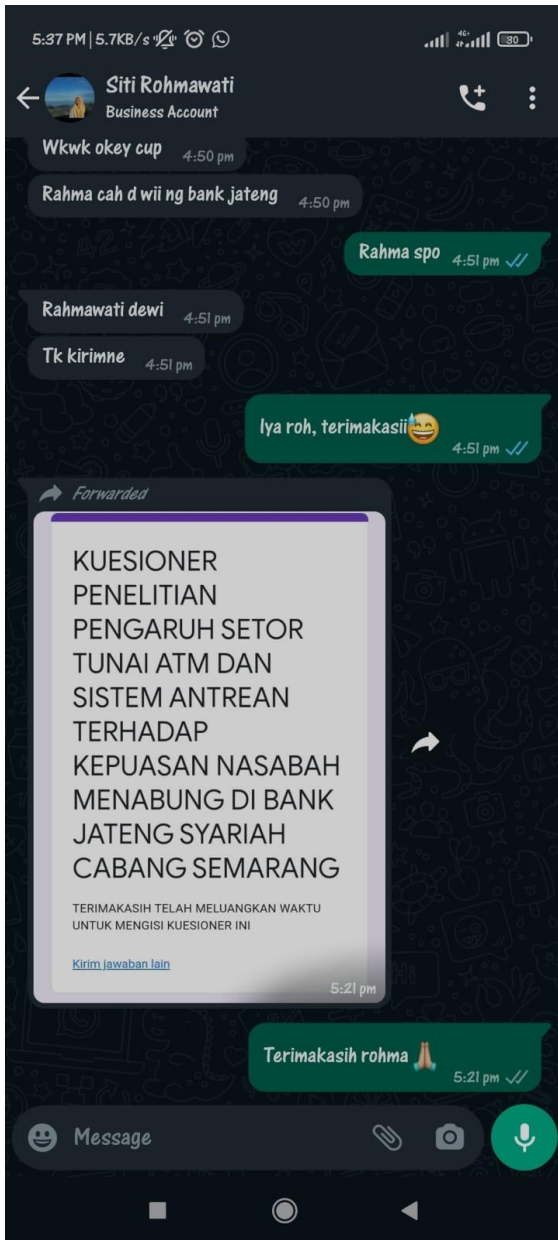
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No | Pernyataan                                                                                           | SS | S | N | TS | STS |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|----|-----|
|    | <b>Variabel Kepuasan Nasabah</b>                                                                     |    |   |   |    |     |
| 1  | Bertransaksi di Bank Jateng Syariah terjamin baik dan sesuai prinsip syariah                         |    |   |   |    |     |
| 2  | Sikap pegawai dalam menangani nasabah sopan, ramah, dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik |    |   |   |    |     |
| 3  | Bank Jateng Syariah cabang Semarang mampu memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan akurat       |    |   |   |    |     |
| 4  | Kebersihan, fasilitas, kenyamanan, dan keamanan di Bank Jateng Syariah cabang Semarang sangat baik   |    |   |   |    |     |
| 5  | Puas dengan keseluruhan fasilitas yang didapatkan                                                    |    |   |   |    |     |

## B. Penyebaran dan Pengisian Kuesioner













### C. Hasil Kuesioner

Variabel Fasilitas Atm (X1)

| NO | FASILITAS ATM (X1) |    |    |    |    |    | TOTAL |
|----|--------------------|----|----|----|----|----|-------|
|    | X1                 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 |       |
| 1  | 4                  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 28    |
| 2  | 4                  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 28    |
| 3  | 5                  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 22    |
| 4  | 3                  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 19    |
| 5  | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 30    |
| 6  | 4                  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 22    |
| 7  | 4                  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 21    |
| 8  | 5                  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26    |
| 9  | 4                  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 26    |
| 10 | 4                  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 26    |
| 11 | 5                  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 26    |
| 12 | 4                  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 22    |
| 13 | 5                  | 4  | 2  | 3  | 3  | 2  | 19    |
| 14 | 4                  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 24    |
| 15 | 4                  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 23    |
| 16 | 5                  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 21    |
| 17 | 3                  | 1  | 1  | 3  | 3  | 3  | 14    |
| 18 | 4                  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 22    |
| 19 | 5                  | 3  | 2  | 5  | 4  | 2  | 21    |
| 20 | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 24    |
| 21 | 5                  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 24    |
| 22 | 4                  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 23    |
| 23 | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 24    |
| 24 | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 24    |
| 25 | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 30    |
| 26 | 3                  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 20    |
| 27 | 5                  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 24    |
| 28 | 4                  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 18    |
| 29 | 3                  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 19    |
| 30 | 4                  | 2  | 2  | 4  | 4  | 2  | 18    |
| 31 | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 30    |
| 32 | 4                  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 23    |
| 33 | 5                  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 30    |

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 35 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 36 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 25 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 40 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 41 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 46 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 18 |
| 47 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 52 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| 62 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 69 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 21 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 21 |

|     |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|----|
| 72  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 25 |
| 73  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 74  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 75  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 76  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 77  | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 23 |
| 78  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 79  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 80  | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 24 |
| 81  | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 24 |
| 82  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 83  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 84  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 85  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 86  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 87  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 88  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 89  | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 90  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 91  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 92  | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 23 |
| 93  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 94  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 95  | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 |
| 96  | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 20 |
| 97  | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 23 |
| 98  | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 23 |
| 99  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 |
| 100 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 22 |

Variabel Sistem Antrean (X2)

| NO | SISTEM ANTREAN (X2) |    |    |    |    | TOTAL |
|----|---------------------|----|----|----|----|-------|
|    | X1                  | X2 | X3 | X4 | X5 |       |
| 1  | 4                   | 3  | 4  | 3  | 4  | 18    |
| 2  | 3                   | 2  | 2  | 2  | 2  | 11    |
| 3  | 3                   | 3  | 4  | 4  | 3  | 17    |
| 4  | 3                   | 2  | 3  | 2  | 3  | 13    |
| 5  | 3                   | 4  | 4  | 3  | 4  | 18    |

|    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 6  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 7  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 8  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 9  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 10 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 12 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7  |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 |
| 15 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 16 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 11 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 24 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 |
| 26 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 27 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 21 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 30 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 32 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 |
| 35 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| 38 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 42 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 43 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 |

|    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 44 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 46 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 50 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 52 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 7  |
| 53 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 |
| 55 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 56 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 11 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 58 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 17 |
| 62 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 63 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 19 |
| 64 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 |
| 65 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 67 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 21 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 17 |
| 69 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 72 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 73 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 74 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| 78 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |



|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 82  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 83  | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| 84  | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 |
| 85  | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 86  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 88  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 89  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 9  |
| 90  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 91  | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 93  | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| 94  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| 95  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 96  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 97  | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 16 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 99  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 100 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 |

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| NO | KEPUASAN NASABAH (Y) |    |    |    |    | TOTAL |
|----|----------------------|----|----|----|----|-------|
|    | X1                   | X2 | X3 | X4 | X5 |       |
| 1  | 4                    | 3  | 4  | 3  | 4  | 18    |
| 2  | 3                    | 2  | 3  | 2  | 3  | 13    |
| 3  | 4                    | 3  | 4  | 4  | 4  | 19    |
| 4  | 2                    | 3  | 2  | 3  | 2  | 12    |
| 5  | 4                    | 4  | 3  | 3  | 3  | 17    |
| 6  | 2                    | 2  | 3  | 2  | 3  | 12    |
| 7  | 4                    | 4  | 3  | 3  | 4  | 18    |
| 8  | 4                    | 5  | 4  | 4  | 5  | 22    |
| 9  | 3                    | 3  | 2  | 2  | 3  | 13    |
| 10 | 5                    | 4  | 3  | 3  | 3  | 18    |
| 11 | 3                    | 4  | 4  | 3  | 4  | 18    |
| 12 | 2                    | 2  | 1  | 1  | 2  | 8     |
| 13 | 3                    | 2  | 2  | 2  | 2  | 11    |
| 14 | 3                    | 3  | 3  | 3  | 2  | 14    |
| 15 | 2                    | 2  | 1  | 2  | 1  | 8     |

|    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 16 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 22 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 24 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 25 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 28 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 29 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8  |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 31 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 32 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 33 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  |
| 37 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 38 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 39 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 42 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 43 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 44 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 46 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 49 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 52 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8  |
| 53 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |

|    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 54 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 55 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8  |
| 56 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 62 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 20 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 68 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 69 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8  |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 71 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 72 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 73 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  |
| 77 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| 79 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 81 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 82 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 83 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 84 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| 86 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 87 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 |
| 89 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 91 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 23 |

|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 92  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 93  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 94  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 23 |
| 95  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 96  | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 97  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 99  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 |
| 100 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |

## D. Pengolahan Data

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

**JENIS KELAMIN**

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | LAKI-LAKI | 43        | 43.0    | 43.0          | 43.0               |
|       | PEREMPUAN | 57        | 57.0    | 57.0          | 100.0              |
|       | Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

#### b. Berdasarkan Usia

**USIA**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 18-25 | 24        | 24.0    | 24.0          | 24.0               |
|       | 26-35 | 19        | 19.0    | 19.0          | 43.0               |
|       | 36-45 | 25        | 25.0    | 25.0          | 68.0               |
|       | 46-55 | 20        | 20.0    | 20.0          | 88.0               |
|       | >55   | 12        | 12.0    | 12.0          | 100.0              |
|       | Total | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## 2. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas X1

|          |                     | Correlations |        |        |        |        |        |          |
|----------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|
|          |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1_TOTAL |
| X1.1     | Pearson Correlation | 1            | .389** | .048   | .291** | .256*  | .217*  | .459**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .633   | .003   | .010   | .030   | .000     |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X1.2     | Pearson Correlation | .389**       | 1      | .468** | .343** | .286** | .407** | .688**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .000   | .000   | .004   | .000   | .000     |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X1.3     | Pearson Correlation | .048         | .468** | 1      | .242*  | .258** | .632** | .698**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .633         | .000   |        | .015   | .009   | .000   | .000     |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X1.4     | Pearson Correlation | .291**       | .343** | .242*  | 1      | .741** | .555** | .741**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .003         | .000   | .015   |        | .000   | .000   | .000     |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X1.5     | Pearson Correlation | .256*        | .286** | .258** | .741** | 1      | .551** | .724**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .010         | .004   | .009   | .000   |        | .000   | .000     |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X1.6     | Pearson Correlation | .217*        | .407** | .632** | .555** | .551** | 1      | .837**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .030         | .000   | .000   | .000   | .000   |        | .000     |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X1_TOTAL | Pearson Correlation | .459**       | .688** | .698** | .741** | .724** | .837** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|          | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

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

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

b. Uji Validitas X2

|          |                     | <b>Correlations</b> |        |        |        |        |          |
|----------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|----------|
|          |                     | X2.1                | X2.2   | X2.3   | X2.4   | X2.5   | X2_TOTAL |
| X2.1     | Pearson Correlation | 1                   | .689** | .655** | .711** | .641** | .846**   |
|          | Sig. (2-tailed)     |                     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000     |
|          | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.2     | Pearson Correlation | .689**              | 1      | .700** | .732** | .695** | .881**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000                |        | .000   | .000   | .000   | .000     |
|          | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.3     | Pearson Correlation | .655**              | .700** | 1      | .671** | .749** | .868**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   |        | .000   | .000   | .000     |
|          | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.4     | Pearson Correlation | .711**              | .732** | .671** | 1      | .694** | .879**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   | .000   |        | .000   | .000     |
|          | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2.5     | Pearson Correlation | .641**              | .695** | .749** | .694** | 1      | .870**   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   | .000   | .000   |        | .000     |
|          | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |
| X2_TOTAL | Pearson Correlation | .846**              | .881** | .868** | .879** | .870** | 1        |
|          | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   | .000   | .000   | .000   |          |
|          | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100      |

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

c. Uji Validitas Y

|         |                     | <b>Correlations</b> |        |        |        |        |         |
|---------|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
|         |                     | Y1.1                | Y1.2   | Y1.3   | Y1.4   | Y1.5   | Y_TOTAL |
| Y1.1    | Pearson Correlation | 1                   | .723** | .703** | .658** | .639** | .836**  |
|         | Sig. (2-tailed)     |                     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000    |
|         | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y1.2    | Pearson Correlation | .723**              | 1      | .683** | .745** | .700** | .871**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000                |        | .000   | .000   | .000   | .000    |
|         | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y1.3    | Pearson Correlation | .703**              | .683** | 1      | .806** | .820** | .910**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   |        | .000   | .000   | .000    |
|         | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y1.4    | Pearson Correlation | .658**              | .745** | .806** | 1      | .767** | .907**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   | .000   |        | .000   | .000    |
|         | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y1.5    | Pearson Correlation | .639**              | .700** | .820** | .767** | 1      | .890**  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   | .000   | .000   |        | .000    |
|         | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |
| Y_TOTAL | Pearson Correlation | .836**              | .871** | .910** | .907** | .890** | 1       |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000                | .000   | .000   | .000   | .000   |         |
|         | N                   | 100                 | 100    | 100    | 100    | 100    | 100     |

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

d. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas X1

| <b>Reliability Statistics</b> |                              |            |
|-------------------------------|------------------------------|------------|
| Cronbach's<br>Alpha           | Cronbach's Alpha<br>Based on |            |
|                               | Standardized Items           | N of Items |
| .785                          | .786                         | 6          |



## Uji Reabilitas X2

### Reliability Statistics

| Cronbach's<br>Alpha | Cronbach's<br>Alpha Based on<br>Standardized<br>Items | N of Items |
|---------------------|-------------------------------------------------------|------------|
| .919                | .919                                                  | 5          |

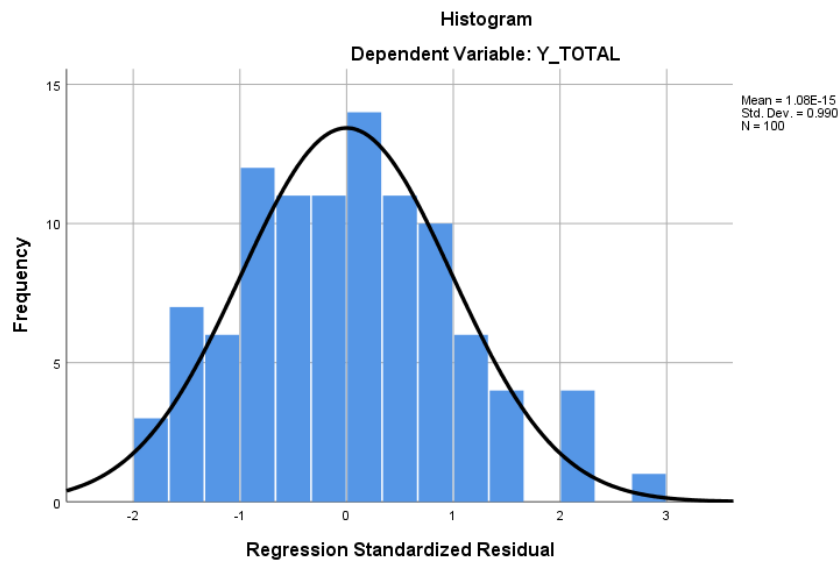
## Uji Reabilitas Y

### Reliability Statistics

| Cronbach's<br>Alpha | Cronbach's<br>Alpha Based on<br>Standardized<br>Items | N of Items |
|---------------------|-------------------------------------------------------|------------|
| .929                | .929                                                  | 5          |

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas



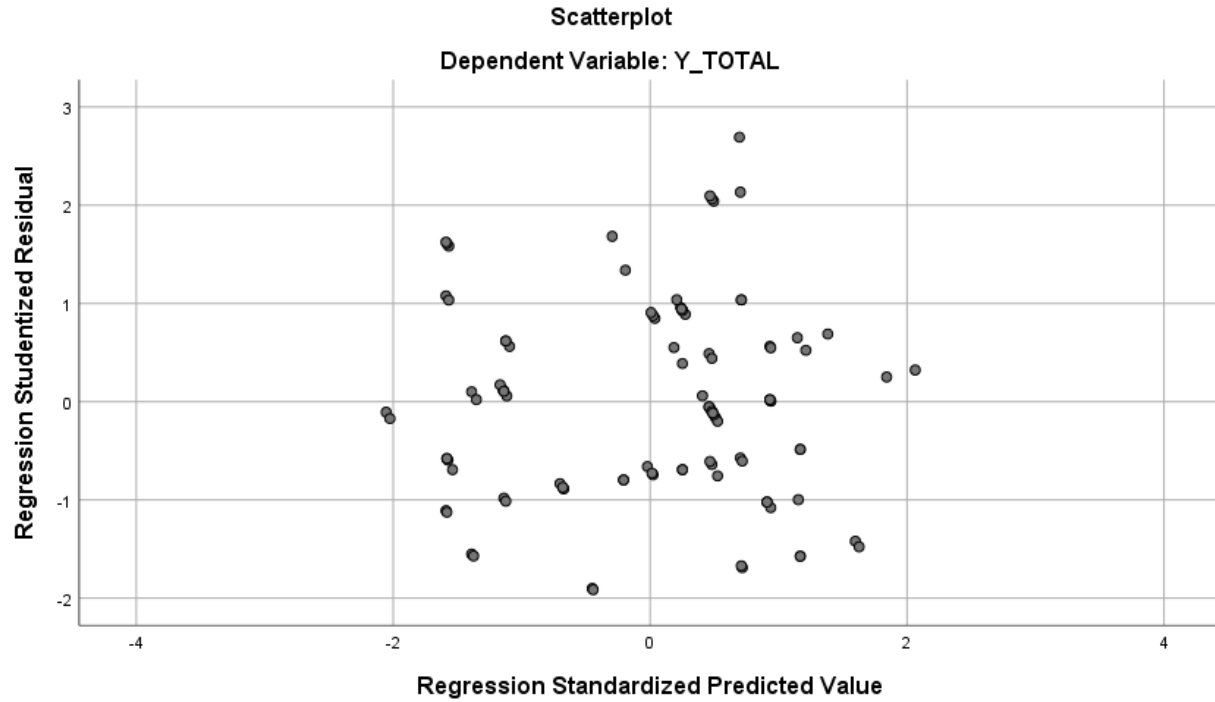
#### b. Uji Multikolinieritas

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |            | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-------------------------|-------|
|       |            | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) |                         |       |
|       | X1         | 0,999                   | 1,001 |
|       | X2         | 0,999                   | 1,001 |

a. Dependent Variable: Y1

c. Uji Heteroskedastisitas (grafik scatterplot)



d. Uji Heteroskedastisitas (uji glejser)

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized | t     | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|--------------|-------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Coefficients |       |      |
|       |                |                             |            | Beta         |       |      |
| 1     | (Constant)     | 1.719                       | .989       |              | 1.738 | .085 |
|       | FASILITAS ATM  | -.012                       | .038       | -.032        | -.319 | .750 |
|       | SISTEM ANTREAN | .003                        | .025       | .010         | .101  | .920 |

a. Dependent Variable: Abs\_RES

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Analisis Regresi Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |
| 1                         | (Constant) | 1,236                       | 1,673      |                           |
|                           | X1         | 0,903                       | 0,064      | 0,019                     |
|                           | X2         | 0,029                       | 0,043      | 0,906                     |

a. Dependent Variable: Y1

##### b. Uji R2

#### Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .906 <sup>a</sup> | .820     | .817              | 1.862                      |

a. Predictors: (Constant), X2\_TOTAL, X1\_TOTAL

b. Dependent Variable: Y\_TOTAL

##### c. Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 1536.291       | 2  | 768.146     | 221.559 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 336.299        | 97 | 3.467       |         |                   |
|       | Total      | 1872.590       | 99 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

b. Predictors: (Constant), X2\_TOTAL, X1\_TOTAL

d. Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 1.236                       | 1.673      |                           | .739   | .462 |                         |       |
|       | X1_TOTAL   | .903                        | .064       | .019                      | 21.048 | .000 | .999                    | 1.001 |
|       | X2_TOTAL   | .029                        | .043       | .906                      | .450   | .654 | .999                    | 1.001 |

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### **DATA PRIBADI**

Nama : Yusuf Aurelio Maulana Putra  
Tempat, Tanggal Lahir: Semarang, 1 Agustus 1999  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl Menoreh Tengah IX no 8 Semarang  
Kode Pos : 50236  
Nomor WA/HP : 0851 5611 0971  
E-mail : yaurelio19@gmail.com

### **DATA PENDIDIKAN**

1. RA Tarbiyah Al Islam Semarang 2004-2005
2. MI Al-Khoiriyah 1 Semarang 2005-2011
3. MTs Al-Khoiriyah Semarang 2011-2014
4. SMA Negeri 7 Semarang 2014-2017
5. UIN Walisongo Semarang  
(S1 Perbankan Syariah)2017-2022

Daftar Riwayat Hidup Ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 20 Agustus 2022  
Yang Membuat Pernyataan



**Yusuf Aurelio Maulana Putra**