

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

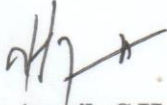
Judul : Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking* Dan *ATM* Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Ex BSM KC
Simpang Patal Palembang)

Nama : M. Somadi

NPM : 201702016

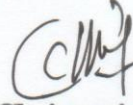
Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I



Havis Aravik, S.H.I., M.S.I., MM
NIDN: 2121068401

Pembimbing II



Choirunnisak, S.E.I., M.E
NIDN: 2109029103

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking, Dan ATM* Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Ex BSM KC
Simpang Patal Palembang)
Nama : M. Somadi
NPM : 201702016
Program Studi : Perbankan Syariah


Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif,


Ketua Penguji

: 
Meriyati, M.H.I
NIDN. 2129058501

Penguji I

: 
Havis Aravik, SHI., M.S.I. MM
NIDN. 2121068401

Penguji II

: 
Fadilla, S. E.L., M.Si
NIDN. 210808901

Palembang, 5 November 2021
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Kaprodi Perbankan Syariah


Fadilla, S. E.L., M.Si
NIDN. 210808901

Ketua STEBIS IGM


H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

LEMBAR REVISI


Judul : Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking* Dan *ATM* Terhadap
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Ex BSM KC
Simpang Patal Palembang)

Nama : M. Somadi

NPM : 201702016

Program Studi : Perbankan Syariah

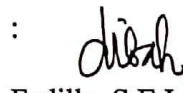
Ketua Penguji

: 
Meriyati, M.H.I
NIDN: 2129058501

Penguji I

: 
Havis Aravik, S.H.I., M.S.I., MM
NIDN: 2121068401

Penguji II

: 
Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN: 2108089001

Palembang, 5 November 2021
Kaprodi Perbankan Syariah

STEBIS @


Fadilla, S.E.I., M. Si
NIDN. 210808901

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Judul : Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking Dan ATM Terhadap*
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Ex BSM KC
Simpang Patal Palembang)
Nama : M. Somadi
NPM : 201702016
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 5 November 2021

Menyatakan,



M. Somadi
NPM. 201702016

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Lakukan sesuatu karena Allah SWT dan di jalan-Nya”

“Dan janganlah engkau berjalan di bumi ini dengan sombong, Karena sesungguhnya engkau tidak akan dapat menembus bumi, Dan tidak mampu menjulang setinggi langit.”

(Al-Isra' : 37)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kupersembahkan pada Allah SWT yang maha agung, atas berkat rahmat dan nikmatnya sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua surgaku, Ayah dan Ibuku serta keluarga tercinta yang selalu menjadi tempat ternyaman untuk pulang. Untuk orang-orang yang telah mensupport penulis (Dhiny, Ayu L, Lidya, Dapid dan Jaka), dan untuk seluruh pejuang pendidikan yang akan menjadi Ayah generasi ummat dan Ibu peradaban.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking* dan *ATM* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Ex BSM KC Simpang Patal Palembang)”**, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada Program Studi Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada manusia yang paling mulia dengan keluhuran akhlaknya, yaitu Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan Laporan Pengabdian Masyarakat ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan beberapa pihak yang kepada mereka kami mengucapkan terimakasih. Ucapan terimakasih ini kami sampaikan kepada:

1. H. Chandra Satria, S.E., M.M Selaku Ketua STEBIS IGM Palembang
2. Fadilla, S.E.I., M.Si Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang
3. Havis Aravik, S.H.I., M.S.I., MM Selaku Pembimbing Akademik serta Pembimbing Skripsi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang.
4. Choirunnisak, S.E.I, M.E Selaku Pembimbing Skripsi Perbankan Syariah STEBIS IGM Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan akan tetapi harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya, atau mungkin menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Aamiin.

Akhir kata hanya kepada Allah SWT penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 25 Agustus 2021

M. Somadi
NIM: 201702016

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR REVISI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kerangka Teori.....	<u>7</u>
2.1.1 <i>Internet Banking</i>	7
2.1.2 <i>Mobile Banking</i>	13
2.1.3 <i>ATM (Automatic Teller Machine)</i>	16
2.1.4 Kepuasan Nasabah	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Jenis dan Sumber Data	30
3.2.1 Jenis Penelitian	30
3.2.2 Sumber Data	31
3.3 Populasi dan sampel	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Variabel-Variabel Penelitian	34
3.5.1 Variabel Independen (Bebas)	34
3.5.2 Variabel Dependen (Terikat).....	34
3.6 Uji Instrumen.....	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.7 Uji Asumsi Klasik	35
3.7.1 Uji Normalitas	35

3.7.2	Uji Multikolinieritas	36
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas	37
3.8	Teknik Analisis Data	38
3.8.1	Uji Parsial (Uji T).....	38
3.8.2	Uji Simultan (Uji F)	39
3.8.3	Koefisien Determinasi (R ²).....	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	40
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.3	Analisis Deskriptif Kuantitatif	45
4.4	Hasil Uji Kualitas Data	47
4.4.1	Hasil Uji Validitas	47
4.4.2	Hasil Uji Reabilitas	49
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	51
4.5.2	Hasil Uji Multikolinieritas.....	54
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.6	Hasil Uji Hipotesis	58
4.6.1	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	59
4.6.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62
4.6.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	63
4.7	Interpretasi Hasil Penelitian	64
4.7.1	Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	64
4.7.2	Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah	65
4.7.3	Pengaruh ATM Terhadap Kepuasan Nasabah	66
4.7.4	Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking, Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah	67
BAB V	PENUTUP.....	69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
	DAFTAR PUSTAKA	71
	LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Karakteristik Responden Pada Bank Syariah Indonesia.....	42
Tabel 4.2: Statistik Deskriptif	46
Tabel 4.3: Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.4: Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.5: Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	53
Tabel 4.6: Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.7: Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Menggunakan Uji Glejser.....	57
Tabel 4.8: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.9: Hasil Uji Parsial (Uji T).....	60
Tabel 4.10: Hasil Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.11: Hasil Uji Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: <i>Internet Banking</i>	8
Gambar 2: <i>Mobile Banking</i>	14
Gambar 3: <i>Automatic Teller Machine</i>	17
Gambar 4: Kepuasan Nasabah	22
Gambar 5: Kerangka Pemikiran	28
Gambar 6: Hasil Uji Histogram Normalitas	51
Gambar 7: Hasil Uji normal P-P Plot	52
Gambar 8: Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Distribusi Jawaban Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Uji Instrumen

Lampiran 4 : Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 : Dokumentasi Sebar Kuesioner