

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST)  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK UMUM SYARIAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Perbankan Syariah**



Oleh :

**WIHAYATUN HASANAH**

**41182933190004**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) TERHADAP**  
**KEPUASAN NASABAH BANK UMUM SYARIAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana**  
**Program Studi Perbankan Syariah**

Oleh :

**WIHAYATUN HASANAH**

**41182933190004**

**Pembimbing:**



**Fajri Ryan Isnandar, S.E, M.M.**

**NIDN. 0419107401**

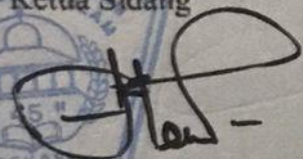
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**  
**2024 M/ 1445 H**

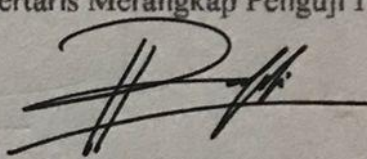
## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi yang berjudul : “Pengaruh *Self Service Technology* (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah” telah diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi pada tanggal 26 Januari 2024. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Strata (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah.

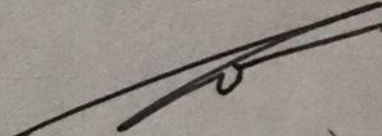
Bekasi, 26 Januari 2024

Sidang *Munaqasyah*,

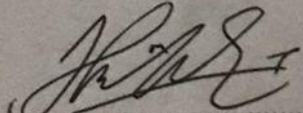
Dekan /  
Ketua Sidang  
  
**Dr. Rabiyanur Lubis, M.M**  
NIDN.0413016001

Ketua Program Studi /  
Sekertaris Merangkap Penguji I  
  
**Rafika Rahmawati, M.Si**  
NIDN.0418128801

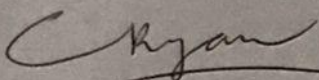
Penguji II : **Purnama Putra, S.Akt., M.Si.**  
NIDN. 0405108102

  
(.....)

Penguji III : **Rizal Fahlevi, Lc., M.Si**  
NIDN.0419018905

  
(.....)

Penguji IV : **Fajri Ryan Isnandar, S.E, M.M**  
NIDN. 0419107401

  
(.....)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : WIHAYATUN HASANAH

NPM : 41182933190004

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul, "**Pengaruh *Self Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah**" adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunannya. Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata skripsi ini sebagian atau keseluruhan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bekasi, 26 Januari 2024



Wihayatun Hasanah

NPM.41182933190004

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh *Self Service Technology* terhadap kepuasan nasabah Bank Umum Syariah. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dua variabel independen X1 ATM dan X2 *Mobile banking*. Metode yang digunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada nasabah Bank Umum Syariah yang menggunakan layanan *Self Service Technology*. Teknik sampling penelitian ini adalah purposive sampling dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Untuk responden penelitian ini berfokus pada mahasiswa Universitas Islam 45 Bekasi yang memiliki rekening bank syariah dan menggunakan layanan *Self Service Technology*. Uji instrumen dilakukan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik dan uji hipotesis dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan ATM dan *Mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah. Hal ini dikarenakan nasabah yang digunakan layanan ATM biasanya untuk melakukan tarik tunai, sedangkan *Mobile banking* biasa dimanfaatkan untuk melakukan transaksi selain tarik tunai karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Kata Kunci: *Self Service Technology*, ATM, *Mobile banking*, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*This research aims to explain the influence of Self Service Technology on the satisfaction of customers of Sharia Commercial Banks. The variables used in this study are two independent variables, X1 ATM and X2 Mobile banking. The method used is a quantitative method with data collection through the distribution of questionnaires to customers of Sharia Commercial Banks who use Self Service Technology. The sampling technique used in this research is purposive sampling, with a sample size of 100 respondents. The focus of this research is on students of Universitas Islam 45 Bekasi who have accounts in Sharia banks and use Self Service Technology. Instrument testing is conducted using validity and reliability tests. Data analysis is performed using classic assumption tests and hypothesis testing with multiple linear regression. The results of this study indicate that ATM and Mobile banking services have a positive impact on the satisfaction of customers of Sharia Commercial Banks. This is because customers who use ATM services usually use them for cash withdrawals, while Mobile banking is commonly utilized for transactions other than cash withdrawals because it can be done anywhere and anytime.*

**Keywords:** *Self Service Technology, Automatic Teller machine, Mobile banking, Customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, ridho, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah". Adapun tujuan dari penyusunan Skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin selsai tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Amin, S.Pd., M.Si. selaku Rektor Universitas Islam 45 Bekasi
2. Ibu Dr. Rabiyanur Lubis, M.M. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Univeritas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Bapak Fajri Ryan Isnandar, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu penulisan dalam proses penyusunan Skripsi, memberikan saran dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Isfandayani, M.Si., selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan arahan dan pembelajaran selama perkuliahan.
6. Bapak Rizal Fahlevi, Lc, M.Si., Bapak Purnama Putra, S.Akt., M.Si., dan lain-lain selaku Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam 45

Bekasi yang senantiasa memberikan motivasi dan ilmu yang berharga selama perkuliahan.

7. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
8. Seluruh Staff Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.
9. Kedua Orang tua tercinta Bapak Rastim dan Ibu Sukini, serta adik saya Mif Tahul Anam yang dengan sepenuh hati selalu memberikan dukungan, baik moral maupun materi serta semangat dan do'a yang tiada hentinya dalam mendukung kegiatan yang penulis lakukan.
10. Teman-teman tercinta Reni Oktapiyana, Farahiyah Azzyati, Yasmin Aulia, Jannah Marwiyah Gumay, Merlin Diah Cahyani, Faridah Almunawaroh, Eriko Chiesa Mukhti yang selalu memberi dukungan, semangat, arahan serta motivasi yang luar biasa selama perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
11. Rekan-rekan Perbankan Syariah Angkatan 2019 yang telah bersedia berbagi informasi penting, memberi dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Keluarga Besar FOREKS (Forum Ekonomi Syariah) yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Kepada teman, kakak/abang HMI dan KOHATI Komisariat Fakultas Agama Islam yang memberi pengalaman berharga dan mensupport serta memberi saran demi menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu persatu, yang turut berpartisipasi membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Penulis hanya dapat mendo'akan kepada semua pihak yang turut berpartisipasi dengan tulis dalam penyusunan skripsi ini, semoga menjadi amal baik yang akan dibalas oleh Allah SWT dengan berlipat ganda dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya.

Bekasi, 26 Januari 2024

Penulis

Wihayatun Hasanah

## DAFTAR ISI

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....   | ii        |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....      | iii       |
| PERNYATAAN KEASLIAN .....            | iv        |
| ABSTRAK .....                        | v         |
| ABSTRCT .....                        | vi        |
| KATA PENGANTAR .....                 | vii       |
| DAFTAR ISI .....                     | x         |
| DAFTAR TABEL .....                   | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>       | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....             | 1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....       | 8         |
| 1.3 Rumusan Masalah .....            | 9         |
| 1.4 Tujuan Pembahasan.....           | 9         |
| 1.5 Batasan Masalah .....            | 10        |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....         | 10        |
| 1.7 Sistematika Penulisan.....       | 11        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b> | <b>13</b> |
| 2.1 Bank Syariah.....                | 13        |
| 2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....   | 13        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.1.2 Pengaruh .....   | 16        |
| 2.1.3 <i>Self Service Technology</i> .....   | 17        |
| 2.1.4 Kepuasan Nasabah.....  | 23        |
| 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....   | 25        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....  | 30        |
| 2.4 Hipotesis Penelitian.....  | 31        |
| 2.4.1 Pengaruh <i>Self Service Technology</i> (SST) terhadap Kepuasan<br>Nasabah ..... | 31        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>33</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....  | 33        |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....   | 33        |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 34        |
| 3.4 Teknik Pengambilan sampel.....   | 35        |
| 3.5 Data dan Jenis Data.....   | 36        |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....  | 37        |
| 3.7 Defisini Operasional Variabel .....  | 37        |
| 3.7.1 Variabel Terikat atau Dependen (Y) .....   | 38        |
| 3.7.2 Variabel Terikat atau Dependen (X) .....   | 38        |
| 3.8 Skala Pengukuran.....  | 43        |
| 3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....  | 44        |
| 3.9.1 Uji Validitas .....  | 44        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.9.2 Uji Reliabilitas .....                                     | 44        |
| 3.10 Analisis Data.....  | 45        |
| 3.10.1 Uji Asumsi Klasik .....                                   | 45        |
| 3.10.2 Regresi Linear Berganda.....                              | 48        |
| 3.11 Uji Hipotesis .....   | 49        |
| 3.11.1 Uji Determinasi ( $R^2$ ).....                            | 49        |
| 3.11.2 Uji F (Simultan).....                                     | 49        |
| 3.11.3 Uji T (Parsial).....                                      | 50        |
| <b>BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN .....</b>               | <b>52</b> |
| 4.1 Analisis Deskriptif Data Penelitian .....                    | 52        |
| 4.1.1 Responden.....   | 52        |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....          | 52        |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....    | 53        |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....              | 53        |
| 4.1.5 Karkteristik Responden Berdasarkan Jenis Bank Syariah..... | 54        |
| 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                         | 55        |
| 4.2.1 Uji Validitas .....  | 55        |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas .....                                     | 57        |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....                                    | 59        |
| 4.2.4 Regresi Linear Berganda .....                              | 62        |
| 4.3 Analisis Pembahasan .....                                    | 65        |

|   |    |
|---|----|
| 4.3.1 Pengaruh ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum Syariah...                                 | 65 |
| 4.3.2 Pengaruh <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Umum<br>Syariah.....          | 66 |
| 4.3.3 Pengaruh ATM dan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank<br>Umum Syariah ..... | 67 |
| BAB V PENUTUP .....   | 69 |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 69 |
| 5.2 Saran.....  | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 72 |
| LAMPIRAN .....  | 78 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....          | 52 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....     | 53 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....              | 53 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bank Syariah..... | 54 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validasi ATM .....                                | 55 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Mobile Banking .....                     | 56 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Kepuasan.....                            | 57 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabel ATM .....                                | 58 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabel Mobile Banking .....                     | 58 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabel Kepuasan .....                          | 59 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....                                  | 59 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....                          | 60 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....            | 62 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....                           | 63 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji T).....                             | 64 |