

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
LAYANAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE*
(Studi Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang
Pembantu Sungailiat)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

MAHDHON ROGINI

1731066

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2024



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173

E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / fsei@iainsasbabel.ac.id

Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 8 10 /FS/B9/PP.00.91/07/2024

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Mahdhona Rogini
NIM : 1731066
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Automatic Teller Machine (Studi pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat)


Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.



Bangka, 14 Mei 2024

Dekan


Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahdhon Rogini
NIM : 1731066
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Automatic Teller Machine* (Studi Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat)”** ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini.

Bangka, 28 Desember 2023

Yang menyatakan,



Mahdhon Rogini

NIM: 1731066



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudara Mahdhon Rogini

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Mahdhon Rogini
NIM : 1731066
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Tingkat Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Automatic Teller Machine* (Studi Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat)

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

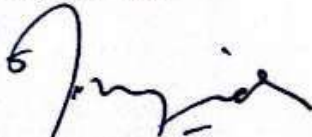
Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Bangka, Desember 2023

Pembimbing II,

Pembimbing I,


Dr. Wulpiah, M.Ag
NIP. 197406242006042002


Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudara Mahdhon Rogini

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di-
Bangka

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Mahdhon Rogini
NIM : 1731066
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Tingkat Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan *Automatic Teller Machine* (Studi Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat)

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Penguji I

Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I
NIP. 1982080420091210066

Bangka, 27 Februari 2024
Penguji II

Febiy Ayu Amalia, M.H
NIP. 199402212019032019



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 63 In.40/B11/FS/PP.00.9/05/2024

Skripsi dengan judul : *Tingkat Kepuasan Nasabah Menggunakan Layanan Automatic Teller Machine (Studi pada Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat).*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mahdhon Rogini
N I M : 1731066
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019
3. Penguji I,
Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I.
NIP. 198208042009121006
4. Penguji II,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019



telah dimunaqasyahkan pada hari: Kamis, 01 Februari 2024, dengan nilai B (73.00) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

**“Sesungguhnya Allah Menyukai Orang –Orang Yang Bertaubat Dan
Menyukai Orang-Orang Yang Mensucikan Diri”**

(Q.S Al-Baqarah:222)

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya”**

(Q.S Al-Baqarah: 285)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'amin,

Allahumma sbolli'ala Muhammad, wa'ala ali Muhammad.

Sebagai tanda cinta, bakti dan hormat, kupersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orangtua tercinta, yakni ayahku tercinta Jusman dan ibuku Sarina, serta kepada orang yang

spesial Ayu Rindiani

Terimakasih sudah senantiasa berdo'a, memberikan support, energi dan dukungannya agar aku

(tetap) bisa bertumbuh dan berjuang.

Main ke IAIN tempatnya bersih

Karna banyak tukang sapu

Cukup sekian dan terimakasih

Kuucapkan I LOVE YOU

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN
AUTOMATIC TELLER MACHINE
(STUDI PADA NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG
PEMBANTU SUNGAILIAT)**

Mahdhon Rogini

1731066

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri

Syaikh Abdurrahman Siddik

Bangka Belitung

Abstract

Kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profit dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah didasarkan pada upaya meniadakan atau setidaknya mengurangi kesenjangan. Untuk memberikan kemudahan nasabah Bank Sumsel Babel mengoperasikan banyak unit jaringan *Automatic Teller Machine* yang tersebar di kabupaten-kabupaten seluruh Bangka Belitung, dapat dikatakan Bank Sumsel Babel memiliki jaringan yang luas dan dapat menjangkau semua nasabah baik dengan layanan melalui kantor cabang, kantor unit maupun layanan unit *Automatic Teller Machine*. Penelitian ini akan membahas masalah mengenai bagaimana tingkat kepuasan nasabah menggunakan layanan *Automatic Teller Machine* (Studi pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat).

Objek penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat. Variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini sebanyak dua variabel yang meliputi satu variabel bebas dan satu variabel terikat, populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.892 nasabah dan sampel yang digunakan sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuisisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap layanan *Automatic Teller Machine* yang dibuktikan dengan nilai $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ ($10,383 > 3,94$).

Kata kunci: *Tingkat Kepuasan dan Layanan ATM.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT Sang Penguasa Segala, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya jualah skripsi ini bisa diselesaikan. Demikian pula shalawat dan salam teruntuk junjungan besar Nabi Muhammad Saw. beserta para sahabatnya yang telah membuka tabir jahiliyah sehingga terbentang jalan kebenaran yang terang sebagai jalan keselamatan bagi umat manusia, semoga *nur* yang terpancarkan tidak redup diterpa perkembangan zaman.

Penulisan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang Pengaruh *Sales Promotion* dan *Personal Selling* terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Tabungan Prima Berhadiah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Sungailiat. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. H. Iskandar M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Alwan Sobari, M.S.I., selaku Penasehat Akademik.
4. Ibu Feby Ayu Amalia M.H., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.

dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

6. Segenap dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan memberikan ilmu pengetahuan.
7. Para pegawai Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah membantu penulis dalam kelancaran urusan akademik.
8. Abang Setiady Wijaya, selaku pimpinan Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu Sungailiat yang telah memberi izin dan berkenan memberi informan dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Muhamad zikri, Isnu Apriyanto, Muklas sadana, dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Petaling, 27 Desember 2023



Mahdhon Rogini
NIM. 1731101

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel	12

B. Hubungan Antar Variabel.....	14
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	16
D. Landasan Teoritis.....	17
E. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Data dan Sumber Data.....	28
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	33
E. Desain dan Model Penelitian.....	34
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Skala Pengukuran.....	35
H. Teknik Pengumpulan Data.....	36
I. Validitas dan Reliabilitas.....	37
J. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel.....	47
Tabel IV.2 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kuesioner	48
Tabel IV.3 Uji Normalitas.....	49
Tabel IV.4 Uji Autokorelasi.....	50
Tabel IV.5 Uji Multikolinieritas	51
Tabel IV.6 Regresi Linier Sederhana.....	53
Tabel IV.7 Analisis Koefisien Determinasi	54
Tabel IV.8 Uji T (Parsial)	55
Tabel IV.9 Uji F (Simultan).....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	16
Gambar IV.1 Uji Heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4. Nilai Ujian Skripsi

Lampiran 5. Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 6. Dokumentasi

Lampiran 7. Kuesioner Penelitian

Lampiran 8. Tabulasi Kuesioner Penelitian

Lampiran 9. Hasil Pengujian Menggunakan *software* SPSS

Lampiran 10. Nota Persetujuan Penyeminar

Lampiran 11. Kartu Mengikuti Seminar Proposal Skripsi

Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup

