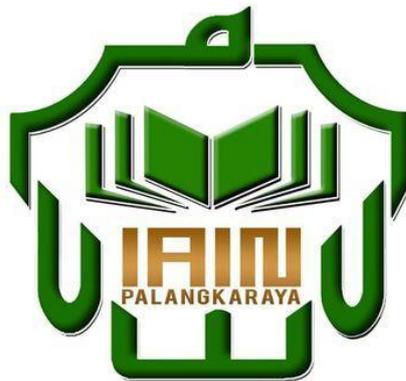


**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ANJUNGAN
TUNAI MANDIRI TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh :

IVONY HAPSA ROFANA LAISOUW
NIM. 1704110185

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2022/ 1444 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA**

NAMA : **IVONY HAPSA ROFANA LAISOUW**

NIM : **1704110185**

FAKULTAS : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

JURUSAN : **EKONOMI ISLAM**

PROGRAM STUDI : **PERBANKAN SYARIAH**

JENJANG : **STRATA SATU (S1)**

Palangka Raya, 12 Oktober 2022

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M.
NIDN 1108026601

Pembimbing II



M. Riza Halzi, S.E., M.Sc.
NIP. 198806172019031006

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sidram Malisi, M. Ag.
NIP. 197404232001121002

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Dr. Itsla Yunisva Ayiva, S.E.I., M.E.Sy.
NIP. 198910102015032012

NOTA DINAS

Palangka Raya, 12 Oktober 2022

Hal : Mohon Diuji Skripsi

**Saudari Ivony Hapsa
Rofana Laisouw**

Kepada

Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi

FEBI IAIN PALANGKA RAYA

Di-

Palangka Raya

Assalamualaikum Wr. Wb

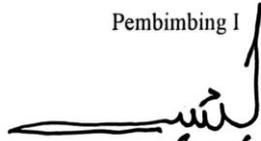
Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari :

NAMA : IVONY HAPSA ROFANA LAISOUW
NIM : 1704110185
JUDUL : PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI TERHADAP
MINAT BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA
RAYA

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M.
NIDN 1108026601

Pembimbing II



M. Riza Hafiz, S.E., M.Sc
NIP. 198806172019031006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri Terhadap Minat Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya”. oleh Ivony Hapsa Rofana Laisouw, NIM: 1704110185 telah *dimunaqasyahkan* oleh tim *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 31 Oktober 2022

TIM PENGUJI

1. Ali Sadikin, M.SI
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Muhammd Zainal Arifin, M.Hum
(Penguji I)
3. Dr. Ibnu Al Saudi, M.M
(Penguji II)
4. Muhammad Riza Hafizi, M.Sc
(Penguji/Sekretaris)

(.....)
22/10/2022
11
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Ali Sibram Malisi, M. Ag.
NIP. 197404232001121002

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Oleh: Ivony Hapsa Rofana Laisouw

Penelitian ini dilatar belakangi dengan perkembangannya secara pesat industri perbankan yang untuk untuk memiliki keunggulan yang kompetitif yang pada akhirnya memunculkan fasilitas yang secara mudah dapat diakses para nasabah. Layanan yang baik dilakukan dengan tujuan agar semakin banyak minat nasabah yang tertarik untuk terus menggunakan layanan perusahaan perbankan. Mesin ATM merupakan salah satu layanan yang diberikan fasilitasnya oleh pihak perbankan yang menggunakan kartu ATM nasabah itu sendiri. Mesin ATM ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah, serta memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi berbagai transaksi. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Apakah variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada BSI KC Palangka Raya? 2) Apakah variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada BSI KC Palangka Raya? 3) Apakah variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada BSI KC Palangka Raya? 4) Apakah variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada BSI KC Palangka Raya? 5) Apakah variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada BSI KC Palangka Raya? 6) Apakah variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat bertransaksi pada BSI KC Palangka Raya? 7) Variabel manakah yang paling dominan diantara variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap minat bertransaksi pada BSI KC Palangka Raya?.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yang berjumlah 100 orang yang merupakan nasabah BSI Palangka Raya. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software *SPSS 26 for windows*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah dibuktikan dengan nilai signifikansi variabel *tangible* nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat bertransaksi nasabah dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel tingkat *assurance* yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap minat bertransaksi dengan nilai beta 0,474. Dikarenakan kepercayaan jaminan keamanan (*assurance*) nasabah tinggi terhadap keamanan mesin ATM serta pada ruangan ATM yang terdapat CCTV di depan ATM didalam dan pada mesin ATM.

Kata Kunci : Minat Bertransaksi, Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

THE INFLUENCE OF QUALITY DIMENSIONS OF INVESTA DANA DOLLAR MANDIRI SERVICES ON INTEREST IN TRANSACTIONS AT INDONESIAN SYARIAH BANK OFFICE PALANGKA RAYA BRANCH

ABSTRACT

By : Ivony Hapsa Rofana Laisouw

This research background with the rapid development of the industry banking to have a competitive advantage in finally bring up facilities that are easily accessible to customers. Good service is done with the aim that more and more customer interest interested in continuing to use the services of a banking company. ATM machine is one of the services provided by the banking facilities using the customer'S own ATM card. This ATM machine is designed for improve customer service, and provide convenience for the customers in conducting various transactions. Formulation of the problem in this study is 1) whether the tangible variables affect postifi and signifkani against interest in transactions at BSI KC Palangka Raya? 2) What are the variables reliability postifi and significant effect on interest in transactions at BSI KC Palangka Raya? 3) whether the variable responsiveness postifi and significant effect against interest in transactions at BSI KC Palangka Raya? 4) What are the variables assurance postifif and significant effect on interest in transactions at BSI KC Palangka Raya? 5) whether empathy variable postifi and significant effect against interest in transactions at BSI KC Palangka Raya? 6) What are tangible variables, reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly affect simultaneous interest in transactions at BSI KC Palangka Raya? 7) variable which is the most dominant among the variables tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards interest in transactions at BSI KC Palangka Raya?.

This research is a type of Field Research. Data collection techniques used is a questionnaire peagambilan sample in this study using the technique of accidental sampling of 100 people who are BSI Palangka Raya. In this study using a quantitative approach by using multiple linear regression analysis with the help of SPSS software 26 for windows.

Based on the results it can be concluded that the variable tangible, responsiveness, assurance and empathy have a positive and significant effect against the interest of the customer transaction is evidenced by the value of the variable signifkance tangible value sigfikansi $0.001 < 0.05$, variable reliability, responsiveness, assurance. and empathy signifkance value of $0.000 < 0.05$. Variable tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect simultaneously interest of the customer transaction is evidenced by the signifkance value of $0.000 < 0.05$. Variable level of assurance that has the most dominant influence on interest trade with a beta value of 0.474. Due to the trust of security guarantees (assurance) high customer security of ATM machines and ATM room there is CCTV in front of the ATM and on the ATM machine.

Keywords: Interest in transaction, tangible variable, reliability, responsiveness, assurance and empathy

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat karunia dan Hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri Terhadap Minat Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya”** dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurahkan atas kehadiran junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dari berbagai pihak baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dengan hati yang tulus menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Khairil Anwar M.Ag Selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Dr. M. Ali Sibram Malisi, M. Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Dr. Itsla Yunisva Aviva, S.E.I., M.E.Sy. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya.
4. Fadiah Adlina, S.Fil.I., M.Pd.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palangka Raya.

5. Dr. Ibnu Al-Saudi, M.M selaku dosen Pembimbing I, yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dan saran kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Muhammad Riza Hafizi, S.E., M.Sc selaku dosen Pembimbing II, yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dan saran kepada peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Khususnya Program Studi Perbankan Syariah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti.
8. Ucapan terimakasih banyak kepada Orang tua dan teman teman PBS C 17 saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan peneliti selama menempuh pendidikan.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palangka Raya, 12 Oktober 2022

Peneliti

Ivony Hapsa R L
NIM. 170411085



PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri Terhadap Minat Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya**" benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil jiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 12 Oktober 2022

Peneliti

Ivohy Hapsa R L
NIM. 1704110185

PERNYATAAN ORISINALITAS

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

QS. Al-Baqarah (2) : 286



PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan surat keputusan bersama menteri agama republic Indonesia dan menteri pendidikan dan kebudayaan RI No. 158/1987 dan 0543/bU1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak di lambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	D	de titik dibawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah

ظ	<i>Zā'</i>	Z ·	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...,...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
و	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...“...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Tasydīd Ditulis Rangkap:

متعاقدين	Ditulis	<i>Muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata.

1. Bila dimatikan, ditulis:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki lafal aslinya.

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal Pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah+ya" mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah+ya"mati	Ditulis	Ī
يجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah+ya" mati	Ditulis	Ai
بئس	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-Vokal Pendek Yang Berurutan dalam Satu Kata, Dipisahkan

Dengan Apostrof.

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لاني شكرتني	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif +Lām

1. Bila diikuti Huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
النقيش	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila Diikuti Huruf *Syamsiyyah* Ditulis dengan Menggunakan Huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	x
MOTTO	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	ii
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORITIS	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori.....	19
1. Kualitas Pelayanan.....	19

a. Pengertian Kualitas	19
b. Pengertian Pelayanan.....	20
c. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2. Pengertian Minat.....	28
c. Minat Bertransaksi menggunakan ATM.....	33
3. Teori Perbankan.....	34
4. Anjungan Tunai Mandiri	37
C. Kerangka Berpikir	45
D. Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
1. Pendekatan Penelitian	48
2. Jenis Penelitian	49
B. Definisi Operasional Variabel.....	50
C. Waktu dan Tempat Penelitian	52
1. Waktu Penelitian.....	52
2. Lokasi Penelitian.....	52
D. Populasi dan Sampel Penelitian	52
1. Populasi Penelitian.....	52
2. Sampel Penelitian	53
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Teknik Pengolahan Data	59
F. Uji Instrumen Penelitian.....	59
1. Validitas Penelitian	59

2. Reliabilitas Penelitian	60
G. Uji Persyaratan Analisis	61
1. Uji Normalitas.....	61
2. Uji Heterokedasitas	62
3. Uji Multikolinearitas.....	63
H. Teknik Analisis Data.....	64
1. Statistik Deskriptif	64
I. Analisis Regresi Linier Berganda	65
J. Uji Hipotesis.....	66
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
2. Uji Simultan (Uji F)	67
3. Uji Parsial (Uji t).....	67
4. Uji Dominan	68
K. Sistematika Penulisan.....	69
BAB IV HASIL PENELITIAN	71
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	71
1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)	71
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	72
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya.	73
B. Penyajian Data.....	73
C. Hasil Uji Instumen	83
1. Uji Validitas	83
1. Uji Reliabilitas	87
D. Hasil Uji Persyaratan Analisis.....	89
1. Hasil Uji Normalitas	89

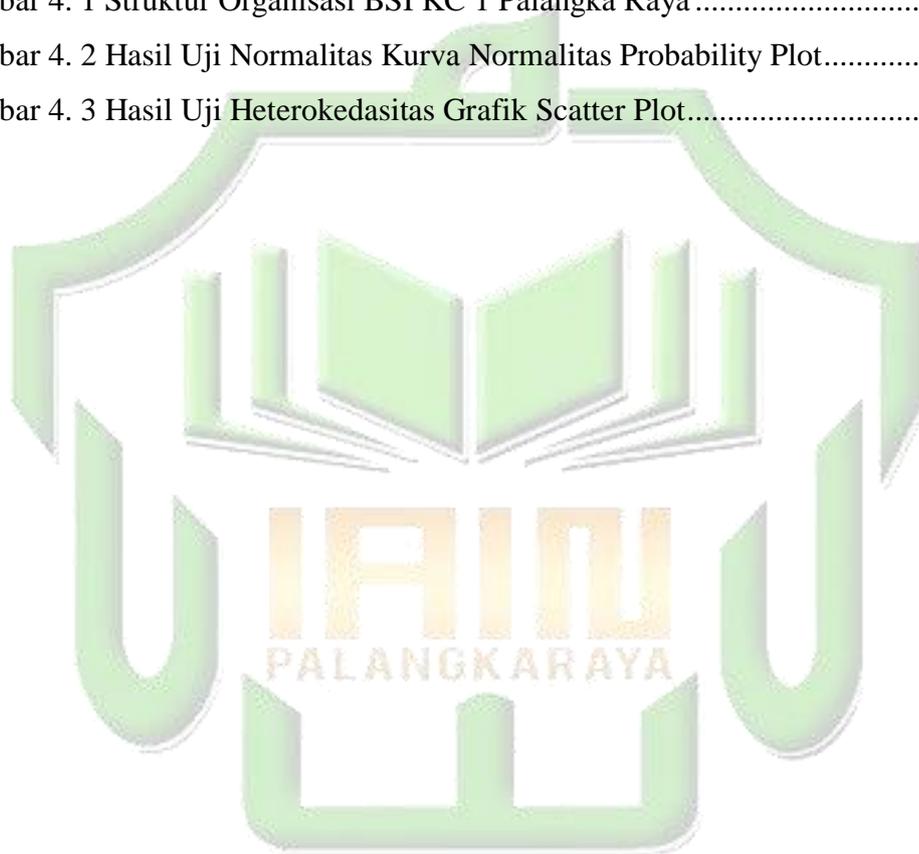
2. Hasil Uji Heterokedasitas	90
3. Hasil Uji Multikolinieritas	91
E. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	93
F. Hasil Uji Hipotesis	95
1. Hasil Uji Determinasi (R^2).....	95
2. Hasil Uji Parsial (t)	95
3. Hasil Uji Simultan (F).....	99
4. Hasil Uji Dominan	100
G. Pembahasan.....	101
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penyebaran mesin ATM BSI KC Palangka Raya.....	6
Tabel 2. 1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Operasional Penelitian	50
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert	57
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen.....	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Tangible (X1).....	77
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Reliability (X2)	78
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Responsiveness (X3).....	79
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Assurance (X4)	80
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Empathy (X5).....	81
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Minat Bertransaksi (Y)	82
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Y	86
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Variabel Tangible (X1).....	87
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel Reliability (X2)	87
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Responsiveness (X3).....	88
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Assurance (X4)	88
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Empathy (X5)	88
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Variabel Minat Transaksi (Y).....	89
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinieritas	92
Tabel 4. 21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	93
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	95
Tabel 4. 23 Hasil Uji Parsial t	96
Tabel 4. 24 Hasil Uji F.....	99
Tabel 4. 25 Hasil Uji Dominan	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KC 1 Palangka Raya	73
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Kurva Normalitas Probability Plot.....	90
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedasitas Grafik Scatter Plot.....	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi.....	118
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	1Error! Bookmark not defined.0
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	135
Lampiran 4. Deskripsi Variabel	140
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	147
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	151
Lampiran 7. Uji Normalitas	154
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	154
Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinieritas.....	155
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	155
Lampiran 11. Hasil Uji Determinasi	155
Lampiran 12. Hasil Uji Parsial (t).....	156
Lampiran 13. Hasil Uji Simultan (F)	156
Lampiran 14. Hasil Uji Dominan.....	156

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era informasi sekarang ini perilaku konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, konsumen sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan dan kegiatan manusia. Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya, dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan mendapatkan yang diperoleh bank yang berasal dari pendapatan atas produk jasa salah satu yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah melalui pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumennya yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimilik.¹

Kualitas pelayanan adalah usaha dan keunggulan yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah dan dapat menimbulkan persepsi bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterima jauh lebih tinggi dari harapan nasabah.

¹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014, h.75.

Kemudahan transaksi merupakan suatu keyakinan tentang proses pengambilan keputusan. Jika nasabah yakin dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan maka nasabah akan menggunakannya.²

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan suatu bank sebagai perusahaan jasa dan pada saat ini kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan yang baik telah menjadi komitmen perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya.³ Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Nasabah yang puas terhadap kualitas layanan akan meningkatkan minat bertransaksi pelanggan dan membuat pelanggan melakukan transaksi ulang.⁴

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.⁵

Bagi dunia perbankan, tentu saja, yang diharapkan adalah peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih baik daripada sebelumnya dan memuaskan

²Fitri Handayani, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Transaksi terhadap Minat Nasabah dalam Melakukan Transaksi pada Bank Syariah Amarth". Prosiding Webinar, Vol. 1, No. 1, tahun 2020, h. 32.

³Hibba Al Kanzu, Harry Soesanto. "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Religius Untuk Meningkatkan Minat Menabung Ulang (Studi Pada Bni Syariah Semarang)." *Journal Of Management*, Vol. 5, No. 2, Tahun 2016, h. 3

⁴Hibba Al Kanzu, Harry Soesanto. "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Religius Untuk Meningkatkan Minat Menabung Ulang (Studi Pada Bni Syariah Semarang)." *Journal Of Management*, Vol. 5, No. 2, Tahun 2016, h. 4.

⁵Suprpto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011, h. 50-

nasabahnya. Kunci untuk memberikan kualitas layanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan nasabah sasaran. Hal tersebut sangat menguntungkan perbankan, karena melalui terpenuhinya kebutuhan nasabah, nasabah tidak akan melirik bank lain.⁶

Menurut Parasuraman et al. dalam Purnama terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut, Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).⁷

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Akan tetapi jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan akan mengeluhkan ketidakpuasannya tersebut kepada pihak perusahaan. Keluhan atau ketidakpuasan nasabah seharusnya ditanggapi pihak perusahaan dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga nasabah akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak perusahaan.⁸

Teknologi sistem informasi merupakan faktor pendukung yang amat strategis dalam kegiatan operasional perbankan. Transaksi keuangan melalui perbankan sudah menjadi bagian kebutuhan utama saat ini. Bentuk teknologi

⁶Debby Likumahua, "Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon." *Jurnal Bisnis dan Perbankan*, Vol. 1, No. 1, Mei 2011, h. 16

⁷Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta: EkonisiA, 2006. h. 22

⁸M. Anis, dkk. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Cakrawala." *Jurnal Manajemen*, Vol. 4, No. 4, tahun 2019, h. 6

saat tersebut antara lain Anjungan Tunai Mandiri (ATM). ATM merupakan terminal elektronik yang disediakan bank yang membolehkan nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi, diantaranya untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau transaksi pemindahan dana. Pemanfaatan ATM merupakan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan teknologi dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya sehingga mengambil keputusan untuk menggunakan ATM karena dinilai lebih efisien dan efektif.⁹

ATM memang praktis, hanya dalam hitungan menit, sejumlah uang yang kita butuhkan akan langsung tersedia. ATM adalah solusi yang tepat untuk para nasabah yang tidak mau ribet, karna ATM memudahkan dalam bertransaksi. Pada mulanya, orang menggunakan jasa perbankan sebatas tiga produk utama bank, yaitu tabungan, deposito dan giro. Namun, perkembangan kebutuhan yang tidak terbatas menuntut perbankan harus menyediakan berbagai macam produk dan layanan dengan berbagai kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.¹⁰

Pemanfaatan ATM merupakan suatu keputusan yang menunjukkan individu menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan tugasnya. Manfaat yang akan didapat oleh individu yang

⁹Lubis Delima S, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)*”. Vol. 3, No. 1, Juni 2017, h. 37.

¹⁰Yunita Lidia. “*Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT. BCA TBK Medan*”. Jurnal Mantik Penusa, Vol. 20, No. 1, 2016, h.32.

menggunakan ATM antara lain lebih hemat waktu dan tenaga daripada bertransaksi melalui *teller* dan meningkatkan efektivitas dalam bertransaksi.¹¹

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Tentunya untuk menarik minat nasabah faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan termasuk bank. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus terus dibenahi kembali adalah peningkatan kualitas baik itu dari segi fasilitas maupun pelayanan yang harus terus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.¹²

Faktor pendukung untuk menarik minat nasabah dalam hal ini yaitu dari segi fasilitas terutama fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam bertransaksi, mulai dari sarana menggunakan transfer antar rekening, tarik tunai atau melalui *Automatic Machine Teller* (ATM), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi, dan yang tidak kalah penting adalah faktor kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam perusahaan akan menciptakan kepuasan dari para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan produk dan layanan yang diterimanya, nasabah akan membanding-

¹¹Lubis Delima S, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)". Vol. 3, No. 1, Juni 2017, h. 40.

¹²Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim, "Pengaruh Produk Bank Syariah terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati". Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 4, No. 1, Juni 2016, h. 49.

bandingkan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Apabila nasabah benar-benar puas maka mereka akan melakukan transaksi ditempat yang sama.¹³

Salah satu bank syariah yang menggunakan prinsip syariah dalam operasionalnya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palangka Raya. Merupakan kantor penyedia layanan syariah yang melakukan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah islam dalam menjalankan bisnisnya dan sudah mempunyai banyak nasabah. Telah memberikan pelayanan yang maksimal dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah serta fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan.

Tabel 1.1 Penyebaran mesin ATM BSI KC Palangka Raya

No	Nama	Alamat
1	BSI KC 1 Palangka Raya	Jl. Ahmad Yani No 59, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah
2	BSI KC 2 Palangka Raya	Jl. Ahmad Yani No 75, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah
3	BSI KC 3 Palangka Raya	Jl. Ahmad Yani No 56, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah
2	ATM BSI KCP Palangka Raya	Jl. RTA Milono, Km. 1, Langkai Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah
3	ATM BSI KCP Palangka Raya	Jl. AIS Nasution No. 11, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah

Sumber : Data Lapangan

Kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya, Dimana setelah dilakukan pengamatan,

¹³Nurastuti Wiji, *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011, h. 110

diketahui bahwa kondisi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya dapat dikategorikan cukup baik, dengan lebih diperhatikan lagi kualitas pelayanan. Untuk dapat menarik minat masyarakat perbankan perlu meningkatkan lagi setidaknya lima dimensi pelayanan yaitu, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengguna ATM yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan transaksi pada mesin ATM di BSI KC Palangka Raya. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri Terhadap Minat Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya”**.

B. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, dapat diketahui bahwa ruang lingkup penelitian ini relatif luas serta terdapat banyak pertanyaan dan masalah yang muncul dari uraian latar belakang masalah. Untuk itu penelitian ini hanya fokus pada minat nasabah bertransaksi menggunakan ATM Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya, sebagai variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel Dimensi Kualitas Pelayanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya?
2. Apakah variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya?
3. Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya?
4. Apakah variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya?
5. Apakah variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya?
6. Apakah variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya?
7. Variabel manakah yang paling dominan diantara variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui variabel *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.
3. Untuk mengetahui variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.
4. Untuk mengetahui variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.
5. Untuk mengetahui variabel *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.
6. Untuk mengetahui variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya?
7. Untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan diantara variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini, terbagi atas dua bagian, yaitu dalam bentuk teoritis dan bentuk praktis:

1. Kegunaan Teoritis

a. Bagi Pembaca

Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan 10mpi menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu-ilmu tentang Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya dalam hal dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap minat bertransaksi nasabah.

b. Peneliti lebih lanjut

Bagi peneliti lebih lanjut, penelitian ini diharapkan 10mpi menjadi bahan refrensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang Dimensi Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Minat Bertransaksi.

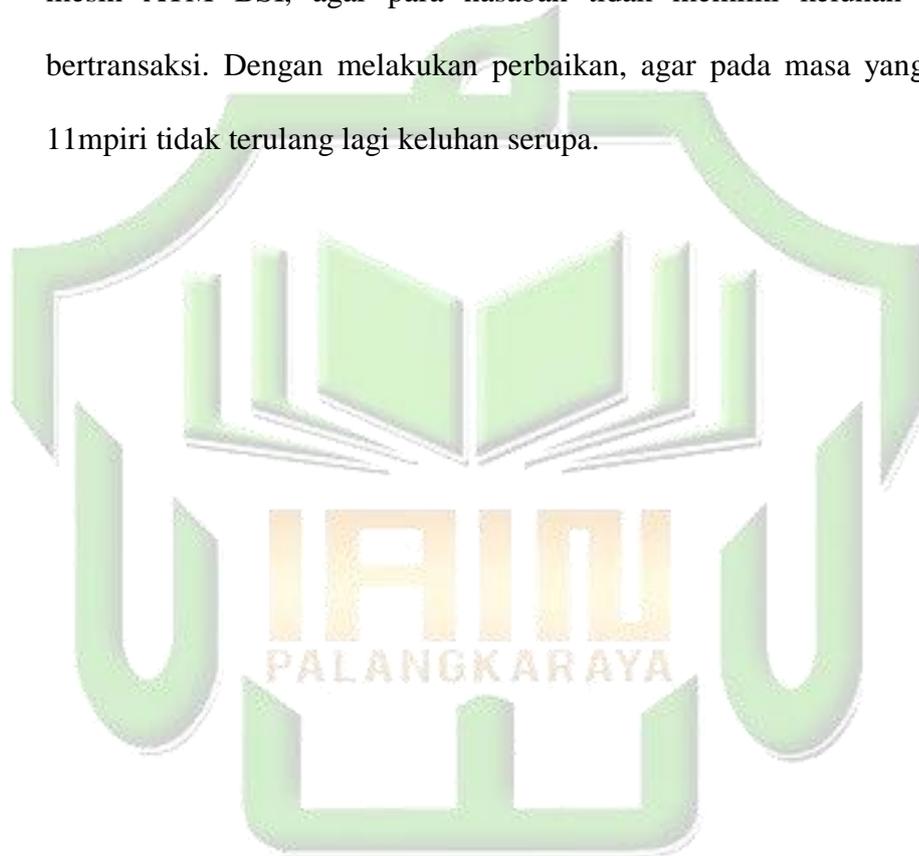
2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk memperoleh wawasan dan pengetahuan penulis mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah dan sebagai salah satu syarat akademik untuk memenuhi tugas akhir dan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Institusi Agama Islam Negeri Palangka Raya.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan positif yang bermanfaat mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya. Sehingga diharap dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan pada 11mpiri pelayanan mesin ATM BSI, agar para nasabah tidak memiliki keluhan ketika bertransaksi. Dengan melakukan perbaikan, agar pada masa yang akan 11mpiri tidak terulang lagi keluhan serupa.



BAB II **KAJIAN TEORITIS**

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Anjungan Tunai Mandiri terhadap Minat Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya”. Sebagai bahan pendukung penelitian, peneliti melakukan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sehingga dengan adanya penelaahan ini peneliti dapat mengetahui persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yang terdahulu. Adapun penelitian yang terkait dengan penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut:

Christine Agustina, Sudadi Pranata, Chandra Lukita (2022), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) pada Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Jenis data adalah data primer dan sekunder diperoleh dengan penyebaran kuesioner, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, Uji Korelasi, dan Uji Koefisiensi Determinasi. Hasil analisis penelitian variabel *tangible* (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon

Selatan. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *empathy* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *reliability* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *responsiveness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. Setelah dilakukan perhitungan melalui aplikasi SPSS, didapat hasil *assurance* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PD. BPR Astanajapura Cabang Cirebon Selatan.¹⁴ Persamaan dan perbedaan, terdapat persamaan dimana penelitian terdahulu persamaan pada variable (X) dimensi kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya yaitu berbeda pada variabel (Y) kepuasan nasabah pada penelitian terdahulu, sedangkan penelitian membahas variabel minat bertransaksi nasabah.

Ageng Agti Prihatiningrum dan Eva Zuraidah (2022), dengan judul “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqua”. Penelitian ini Tujuan dari

¹⁴Christine Agustina, Sudadi Pranata, Chandra Lukita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan”. Jurnal JURNAL DIGIT Vol. 12, No.1 Mei 2022, h. 67.

penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan metode servqual. Pengukuran kepuasan nasabah dilakukan dengan mencari sampel dengan metode slovin dan didapatkan 98 responden. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap 5 dimensi jasa kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dan diperoleh hasil rata-rata kesenjangan gap kenyataan dan harapan nasabah -0,10. Dari gap tersebut dikelompokkan berdasarkan atribut dengan diagram IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan hasil dimensi *Tangible* nilai gap -0,11, *Reliability* dengan nilai gap -0,02, *Responsiveness* dengan nilai gap - 0,06, *Assurance* dengan gap -0,01, dan *Empathy* dengan nilai gap -0,31.¹⁵ Persamaan dan perbedaan, terdapat persamaan dimana penelitian terdahulu persamaan pada variabel (X) dimensi kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya yaitu berbeda pada variabel (Y) kepuasan nasabah pada penelitian terdahulu, sedangkan penelitian membahas variabel minat bertransaksi nasabah

Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari (2020), dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* serta bagi hasil terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh baik secara parsial maupun simultan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 94

¹⁵Ageng Agti Prihatiningrum dan Eva Zuraidah. “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqua”. *Journal of Information System Research (JOSH)* Volume 3, No. 4, Juli 2022, h. 367.

responden yang dipilih berdasarkan teknik *purposive* sampling, jenis data adalah data primer dan sekunder menggunakan model analisis regresi linier berganda. Hasil analisis penelitian uji simultan (F) menunjukkan variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dan berdasarkan uji parsial (t) hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bagi hasil, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Meulaboh. Sedangkan variabel *compliance*, *tangible* dan *empathy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Meulaboh¹⁶. Persamaan dan perbedaan, terdapat persamaan dimana penelitian terdahulu persamaan pada variabel (X) kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu variabel (X) selain dimensi kualitas pelayanan ada Nisbah Bagi Hasil, sedangkan peneliti hanya variabel Kualitas pelayanan saja. Dan berbeda pada variabel (Y) kepuasan nasabah pada penelitian terdahulu, sedangkan penelitian membahas minat bertransaksi nasabah.

Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman (2019), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar

¹⁶Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 2, Desember 2020, h. 131.

Kecamatan Wonomulyo dan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Adapun sampel dari penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo. Sampel nya berjumlah 60 nasabah dari populasi 600 nasabah. Metode sampel yang digunakan adalah metode Purposive sampling Selanjutnya metode pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, angket, kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM) sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan layanan mesin ATM untuk penarikan tunai dalam jumlah tertentu, ganti PIN, pembayaran, informasi saldo dan transfer pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo¹⁷. Persamaan dan perbedaan, terdapat persamaan dimana penelitian terdahulu persamaan pada variable (X) kualitas pelayanan, sedangkan perbedaannya yaitu berbeda pada variabel (Y) kepuasan nasabah pada penelitian terdahulu, sedangkan penelitian membahas minat bertransaksi nasabah

Vemma Mariana, Ramdan Fawzi, dan Popon Srisusilawati, (2019), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Mengenai Kasus Skimming ATM di Bank BRI Syariah”. Tujuan penelitian

¹⁷Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”. Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 4, No. 1, Mei 2019, h. 5.

untuk menganalisis kualitas pelayanan bank dalam mempertahankan kepercayaan nasabah, dan juga menganalisis ada atau tidaknya pengaruh kasus *skimming* ATM terhadap kepercayaan nasabah. Serta mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kasus *skimming* ATM terhadap kepercayaan nasabah. Metode penelitian ini kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif. Data primer diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada 98 responden yang merupakan nasabah BRI Syariah KC Suniaraja khususnya pengguna ATM. Hasil analisis penelitian ini adalah variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap variabel Kepercayaan (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,385 dan nilai t hitung $12,217 < \text{nilai } t_{17\text{mpir}} 1,665$. Sedangkan variabel Kasus *Skimming* ATM (X2) tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan (Y) dengan nilai koefisien regresi -0,061 dan nilai t hitung $-0,697 < \text{nilai } t_{17\text{mpir}} 1,665$. Adanya nilai $17\text{mpir} < 17$ pada hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh pada variabel Kasus *Skimming* ATM (X2) terhadap Kepercayaan (Y)¹⁸. Persamaan dan perbedaan, terdapat persamaan dimana penelitian terdahulu persamaan pada variable (X) Kualitas Pelayanan, perbedaannya pada penelitian terdahulu yaitu variabel (Y) Tingkat Kepercayaan nasabah, dan mengenai adanya kasus *Skimming* ATM. Sedangkan peneliti variabelnya yaitu minat bertransaksi nasabah.

¹⁸Vemma Mariana, Ramdan Fawzi, dan Popon Srisusilawati, (2019), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Mengenai Kasus *Skimming* ATM di Bank BRI Syariah”. Jurnal Hukum Ekonomi Syariah, Vol. 5, No. 2, Agustus 2019, h. 15.

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun, Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Christine Agustina, Sudadi Pranata, Chandra Lukita (2022), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (<i>Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance</i>) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan”. Tahun 2022, Penelitian Kuantitatif	Persamaan Mengenai Variabel (X) Kualitas Pelayanan	Perbedaan pada variabel, penelitian terdahulu yaitu variabel (Y) Kepuasan Nasabah sedangkan peneliti yaitu Minat Bertransaksi Nasabah
2	Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari, dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh”. Tahun 2020, Penelitian Kuantitatif	Persamaan Mengenai Variabel (X) Kualitas Pelayanan	Perbedaannya pada penelitian terdahulu variabelnya (X) selain dimensi kualitas pelayanan ada Nisbah Bagi Hasil, sedangkan peneliti hanya variabel Kualitas pelayanan saja. Dan variabel (Y) kepuasan nasabah pada penelitian terdahulu, dan sedangkan peneliti variabelnya minat bertransaksi nasabah
3	Vemma Mariana, Ramdan Fawzi, dan Popon Srisusilawati, “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepercayaan Mengenai Kasus Skimming ATM di Bank BRI Syariah”	Persamaan Mengenai Variabel (X) Kualitas Pelayanan	Perbedaannya pada penelitian terdahulu yaitu variabel (Y) Tingkat Kepercayaan nasabah, dan mengenai adanya kasus Skimming ATM. Sedangkan peneliti variabel (Y) yaitu minat bertransaksi nasabah
4	Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo”. Tahun 2019, Penelitian Kuantitatif.	Persamaan Mengenai Variabel (X) Kualitas Pelayanan	Perbedaan pada penelitian terdahulu yaitu variabel (Y) Kepuasan Nasabah sedangkan peneliti yaitu Minat Bertransaksi Nasabah

No	Nama Peneliti, Tahun, Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5	Ageng Agti Prihatiningrum dan Eva Zuraidah, dengan judul “Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqua”. Tahun 2022, Penelitian Kuantitatif	Persamaan dimana penelitian terdahulu persamaan pada variable (X) Kualitas Pelayanan	Perbedaan pada penelitian terdahulu yaitu variabel (Y) Kepuasan Nasabah sedangkan peneliti yaitu Minat Bertransaksi Nasabah

Sumber: Dibuat oleh peneliti 2021

B. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu aspek penting dalam setiap perusahaan agar dapat mempertahankan eksistensinya di era persaingan yang ketat khususnya dalam dunia 19mpiric19 jasa. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari sebuah perusahaan dalam membuat suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memuaskan setiap spesifikasi kebutuhan yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Terdapat beberapa pendapat mengenai definisi dari kualitas antara lain, Menurut Fandy Tjiptono, kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi standar (harapan) yang telah ditetapkan. Menurut Philip Kotler, kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya

untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Parasuraman, mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu layanan sedangkan kepuasan peserta adalah respon dari penilaian tersebut. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan peserta. Menurut Deming, Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen, perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan. Menurut Garvin, Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Menurut Feigenbaum, Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.¹⁹

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Layanan merupakan suatu langkah yang dilakukan oleh perusahaan

¹⁹Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah." Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Maret 2009, h. 59.

dalam memenuhi kebutuhan pelanggan agar mencapai kepuasan. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.²⁰

Menurut para ahli menurut Sugiarto, layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, tamu, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Menurut Tjiptono, layanan adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Menurut Kotler pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²¹ Pelayanan menurut Kasmir adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, 21mpiri karyawan, dan juga pimpinan.²²

²⁰Heny Armaniah, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang." Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 2, tahun 2019, h. 63.

²¹Heny Armaniah, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang." Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 2, tahun 2019, h. 64.

²²Kasmir, *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. 2017, h. 47.

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa janganlah memberikan pelayanan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran sebagai berikut : QS. Al- Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dan dengan sikap yang baik. Hal ini, akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan ini perasaan nyaman itulah nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas.

Kualitas layanan adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang

diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.²³ Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau yang diinginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.²⁴

Menurut Kotler mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.²⁵

²³M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010, h. 213

²⁴Agus Setiawan dan Ahmad Hasani. "Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen di English Ivy Coffee Jogja". 25 Maret 2018, h. 11.

²⁵Januar, Ai Lili, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung." *Jurnal Manajemen*, Vol. 11, No. 2, September 2016, h. 15.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Kepuasan seseorang pelanggan atau nasabah merupakan salah satu ukuran keberhasilan bagi sebuah perusahaan. Disamping itu juga kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai kesuksesan bersaing bagi perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan di mata pelanggan atau nasabah berarti semakin tinggi pula tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yang dicapai.²⁶ Menurut Sinambela mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran 24mpiric24 kebaikan suatu produk atau layanan yang merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁷

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dimensi kualitas pelayanan terdiri dari:

²⁶Kirana Apsari Ayuningtyas dan Salim Siregar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah”, Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 1, h. 67

²⁷Kusumasitta, “Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah”, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 7, No. 1, Tahun 2014, h. 158

- 1) Kinerja (*performance*) yakni efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk.
- 2) Fitur (*features*), yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk.
- 3) Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, 25mpiri atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
- 6) *Serviceability*, yakni kemudahan mereparasi sebuah produk.
- 7) Estetika, yaitu daya 25mpir produk terhadap panca indra.
- 8) Persepsi kualitas (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.²⁸

Menurut Kotler konsep kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

²⁸Zefri Maulana. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna ATM Bank BRI di Semalanga". Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol. 4, No. 2, November 2015, h. 418.

- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan mereka akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 5) *Empathy* (empati), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.²⁹

Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam menampilkan fasilitas fisik perusahaan seperti kondisi gedung yang bersih dan nyaman, perlengkapan dan peralatan atau teknologi yang digunakan, serta penampilan para pegawainya. Dalam hal ini fasilitas ATM yang disediakan oleh bank menjadi sorotan utama dalam hal melihat bagaimana manajemen bank mampu memberikan layanan yang baik kepada nasabah melalui fasilitas ATM tersebut.

Reliability (keandalan) yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Responsiveness (daya tanggap) adalah tentang bagaimana perusahaan memberikan layanan yang tepat terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Responsiveness* juga merupakan

²⁹Zefri Maulana. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna ATM Bank BRI di Semalanga". Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol. 4, No. 2, November 2015, h. 419.

kemampuan karyawan untuk menanggapi dan menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan tepat, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan serta dapat memberikan informasi yang jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Assurance (Jaminan) yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan 27mpi menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Empathy (empati) merupakan kemampuan karyawan menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan serta berkaitan dengan ketulusan dalam memberikan perhatian secara personal. Empati juga berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.³⁰

Tiap dimensi ini memiliki 27mpiric2727-indikator tersendiri. Yang dikenal dengan 27mpiric2727 kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:³¹

- 1) Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible*, di antaranya:
 - a) Ketersediaan kelengkapan ruang ATM BSI KC Palangka Raya
- 2) Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Reliability*, yaitu:

³⁰Dian Kusumaningtyas, “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit X di Kota Malang”, Jurnal Nusamba, Vol. 1, No. 1, Tahun 2016, h. 69.

³¹Ratih, <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik> (diakses pada tanggal 1 Juli 2021, pada pukul 16:58 WIB)

- a) Kemudahan menggunakan ATM BSI KC Palangka Raya
 - b) Mesin ATM BSI KC Palangka Raya yang baik
- 3) Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Responsiveness*, terdiri dari:
- a) Pelayanan ATM BSI KC Palangka Raya yang dapat di akses 24 jam
 - b) Cepat tanggap petugas pelayanan
 - c) Kelengkapan pemberitahuan di mesin ATM BSI KC Palangka Raya
- 4) Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Assurance*, di antaranya:
- a) Kelengkapan keamanan di ATM BSI KC Palangka Raya
 - b) Keamanan yang terjaga pada ruang mesin ATM BSI KC Palangka Raya
- 5) Indikator kualitas pelayanan untuk dimensi *Empathy*, di antaranya:
- a) Lokasi mesin ATM BSI KC Palangka Raya yang strategis
 - c) Perkembangan pelayanan mesin ATM BSI KC Palangka Raya yang memudahkan

2. Pengertian Minat

Minat merupakan kecenderungan perhatian yang besar terhadap sesuatu, sehingga terbentuk suatu perasaan yang senang dan sikap positif.

Minat juga memiliki karakteristik, yaitu sebagai berikut:

- a. Minat menimbulkan sikap positif dari suatu objek.
- b. Minat adalah sesuatu yang menyenangkan dan timbul dari sesuatu objek.

c. Minat mengandung unsur penghargaan, mengakibatkan suatu keinginan dan kegiatan untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan

Slameto mengungkapkan minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.

Djaali mengungkapkan minat adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya. Tidjan mengungkapkan pengertian minat adalah gejala psikologis yang menunjukkan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek sebab ada perasaan senang. Minat merupakan perhatian, kesukaan, kesenangan, ketertarikan (kecocokan hati) kepada sesuatu ataupun keinginan terhadap sesuatu.³²

Minat merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktifitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dengan kata lain ada suatu usaha (untuk mendekati, mengetahui, menguasai dan berhubungan) dari

³²Mislah dan Sutisna, "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking.*" Jurnal Nisbah, Vol. 1, No. 1, tahun 2015, h. 64.

subyek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya 30mpir dari objek.³³

Minat tidak akan muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dari dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Dengan adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan, maka minat tersebut dapat berkembang. Munculnya minat ini biasanya ditandai dengan adanya dorongan, perhatian, rasa senang, kemampuan, dan kecocokan atau kesesuaian.

Timbulnya minat seseorang disebabkan oleh beberapa hal, yaitu rasa tertarik atau rasa senang, perhatian dan kebutuhan. Minat timbul karena perasaan senang serta tendensi yang dinamis untuk berperilaku atas dasar ketertarikan seseorang pada jenis-jenis kegiatan tertentu. Perasaan senang seseorang akan menimbulkan dorongan-dorongan dalam dirinya untuk segera beraktifitas. Menurut Amanah, minat dapat diukur melalui kemudahan, persepsi resiko, dan kepercayaan. Sehingga 30mpiric3030 yang digunakan untuk mengukur minat adalah kemudahan, persepsi resiko, dan kepercayaan.³⁴

a. Faktor yang Mempengaruhi Minat

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat Menurut Reber dalam Muhibbin Syah antara lain :

³³Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*. Jakarta: Prenada Media, 2004, h. 263.

³⁴In Soraya, “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta dalam Mengakses Fortal Media Jakarta Smart City*”, *Jurnal Komunikasi*, Vol. VI, No. 1, Maret 2015, h. 11.

- 1) Faktor Internal, adalah sesuatu yang membuat berminat yang datang dari dalam diri seseorang. Faktor internal adalah pemusatan perhatian, keingintahuan, motivasi dan kebutuhan”.
- 2) Faktor Eksternal, adalah sesuatu yang membuat berminat yang datang dari luar diri, seperti keluarga, rekan, tersedia prasarana dan sarana atau fasilitas dan keadaan.

Crow dan Crow dalam Yuwono dkk, menyebutkan ada tiga aspek minat pada diri seseorang, yaitu:

- 1) Dorongan dari dalam untuk memenuhi kebutuhan diri sebagai penggerak untuk melakukan sesuatu.
- 2) Kebutuhan untuk berhubungan dengan lingkungan sosialnya yang akan menentukan posisi individu dalam lingkungan.
- 3) Perasaan individu terhadap suatu pekerjaan yang dilakukannya.

Faktor-faktor yang menimbulkan minat pada diri seseorang, yaitu:

- 1) Faktor kebutuhan dari dalam. Timbul minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan.
- 2) Faktor motif 31mpiri. Timbulnya minat dalam diri seseorang dapat didorong oleh motif 31mpiri yaitu kebutuhan mendapatkan pengakuan, penghargaan dari lingkungan dimana ia berada.

- 3) Faktor emosional. Faktor yang merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap suatu kegiatan atau objek tertentu.³⁵

Minat yaitu kecenderungan tertarik pada sesuatu yang relatif tetap untuk lebih memperhatikan dan mengingat secara terus menerus yang diikuti rasa senang untuk memperoleh kepuasan dalam mencapai kepuasan penggunaan teknologi. Indikator untuk mengetahui minat nasabah menggunakan layanan dari kartu ATM yaitu keinginan seseorang menggunakan teknologi tersebut dan akan terus menggunakannya untuk masa depannya.

Minat dapat diukur dengan berbagai dimensi. Secara umum, dimensi tersebut adalah berkenaan dengan empat dimensi pokok yaitu:³⁶

- 1) Minat Transaksional Minat transaksional merupakan kecenderungan konsumen untuk selalu membeli produk barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan, ini didasarkan atas kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.
- 2) Minat Referensial Minat referensial merupakan kecenderungan konsumen untuk mereferensikan produknya kepada orang lain. Minat tersebut muncul setelah konsumen memiliki pengalaman dan informasi tentang produk tersebut.

³⁵In Soraya, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta dalam Mengakses Portal Media Jakarta Smart City", Jurnal Komunikasi, Vol. VI, No. 1, Maret 2015, h. 12.

³⁶Priansa, Donni. *Perilaku Konsumen dalam Pesaiangan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV Alfabeta, 2017, h. 164

- 3) Minat Preferensial Minat preferensial merupakan minat yang menggambarkan perilaku konsumen yang memiliki preferensi utama terhadap produk-produk tersebut. Preferensi tersebut hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- 4) Minat Eksploratif Minat eksploratif merupakan minat yang menggambarkan perilaku konsumen yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

c. Minat Bertransaksi menggunakan ATM

Menurut Harlan apabila kepuasan tersebut telah dirasakan manfaatnya, maka seseorang akan secara kontinuitas menggunakan. ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah setiap saat selama 24 jam dalam seminggu yang berguna untuk fasilitas pembayaran, penarikan uang, dan setor tunai yang dilakukan oleh nasabah dalam bertransaksi. Berpangkal dari minat nasabah dalam menggunakan mesin ATM yaitu perasaan tertarik yang disertai dengan perasaan senang untuk menggunakan fasilitas perbankan yang dilakukan secara offline datang ke tempat tersebarnya mesin ATM.³⁷ Minat adalah suatu keinginan atau rasa ketertarikan seseorang untuk lebih memperhatikan dan atau menggunakan mesin ATM yang disediakan perbankan yang ditawarkan pihak bank tanpa perlu berlama-lama

³⁷Harlan, D. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi menggunakan E-Banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta : FE UNY, 2014, h. 25.

mengantri di bank. Dari pengertian di atas, dapat dikemukakan bahwa minat mengandung unsur sebagai berikut :

- 1) Adanya pemusatan perhatian, perasaan dan pikiran dari nasabah yang tertarik menggunakan transaksi layanan mesin ATM BSI KC Palangka Raya .
- 2) Adanya perasaan senang terhadap transaksi layanan mesin ATM BSI KC Palangka Raya yang menjadi sasaran.
- 3) Adanya kemauan kecenderungan pada diri nasabah untuk melakukan guna mencapai tujuan menggunakan mesin ATM BSI KC Palangka Raya ketika bertransaksi.

3. Teori Perbankan

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 Pasal 1 tentang Pokok-pokok Perbankan adalah “lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran atau transaksi dan peredaran uang.³⁸ Lembaga perbankan merupakan inti dari system keuangan di setiap 34mpiri. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan untuk menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta

³⁸Suyatno Thomas, Abdullah Azhar, dkk. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007, h. 1-2.

melancarkan mekanisme 35mpiri pembayaran bagi semua 35mpiri perekonomian.³⁹

Pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁴⁰

Penghimpunan dana dari masyarakat yang dilakukan oleh bank dinamakan “simpanan”, sedangkan penyaluran kembali kepada masyarakat dinamakan “kredit”. Kesimpulan ini mengartikan bahwa dari 35mpiri perbankan di Indonesia masyarakat yang ditempatkan pada lembaga perbankan disebut simpanan dan dana yang ditempatkan pada masyarakat disebut kredit.⁴¹ G.M.Verryn Stuart dalam bukunya *Bank Politik*, berpendapat bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa giral. A. Abdurrachman dalam *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Pedagangan* menjelaskan bahwa “bank adalah

³⁹Simatupang H.Bachtiar, “Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia”, *Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma*, Vol. 6, No. 2, Desember 2019, h. 138

⁴⁰<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Default.aspx> (Diakses Tanggal 21 Juni 2021, pukul 12:05 WIB)

⁴¹Widiyono Try, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2006, h. 7

suatu jenis Lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan, dan lain-lain".⁴²

Perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa perbankan lainnya antara lain meliputi:

- a. Jasa Pemindahan Uang (Transfer)
- b. Jasa Penagihan (Inkaso)
- c. Jasa Kliring (*Clearing*)
- d. Jasa Penjualan Mata Uang Asing (Valas)
- e. Jasa Safe Deposit Box
- f. Kartu Kredit
- g. *Automatic Teller Machine* (ATM)
- h. Bank Card
- i. Letter Of Credit (L/C)
- j. Bank Garansi Dan Referensi Bank
- k. Serta Jasa Bank Lainnya.⁴³

⁴²Suyatno Thomas, Abdullah Azhar, dkk. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007, h. 2.

⁴³Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014, h. 26.

Sistem perbankan Indonesia terdiri atas Bank Indonesia (BI) sebagai bank sentral Republik Indonesia yang bertujuan untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah dan menjaga inflasi (Otoritas moneter), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berfungsi sebagai pengawas 37mpiri perbankan dan keuangan, Perbankan yaitu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.⁴⁴

4. Anjungan Tunai Mandiri

a. Pengertian Anjungan Tunai Mandiri

Menurut Julius R. Latumaerissa, *Automatic Teller Machine (ATM)* merupakan sistem pelayanan jasa bank secara elektronik, di mana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik atau mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro atau rekening tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank, baik didalam maupun di luar jam kerja.⁴⁵

ATM merupakan 37mpiri pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa

⁴⁴Nur Fatwa. "Persaingan perbankan berdasarkan jenis bank di Indonesia". Jurnal Ekonomi, 2016, h. 634.

⁴⁵Latumaerissa, Julius R. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat. 2013, h. 284.

jenis transaksi.⁴⁶ ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat dalam seminggu termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar di tempat-tempat strategis, kartu ATM merupakan 38mpiri modern dalam transaksi yang diinginkan oleh pemegang kartu ATM melalui suatu jaringan 38mpiri elektronik yang canggih.⁴⁷

Nasabah dapat melakukan pendaftaran atau registrasi melalui jaringan ATM atau melalui *customer service* di cabang bank dimana rekening dibuka. Pendaftaran ini diperlukan untuk memperoleh *access code* dalam bentuk *Personal Identification Number* (PIN) yang merupakan kode rahasia untuk melakukan sejumlah transaksi. Jika nasabah mendaftar melalui counter bank, maka PIN yang diberikan sesuai PIN standar yang berlaku di bank. Jika nasabah mendaftar melalui ATM, maka *access code* adalah nomor atau angka yang ditentukan sendiri oleh nasabah.⁴⁸

ATM biasanya dapat digunakan dalam transaksi menggunakan ATM bank yang bersangkutan dan atau lembaga keuangan lainnya (lintas *network*), yaitu mesin ATM milik peserta dari jaringan berdasarkan perjanjian bersama dan atau pada mesin-mesin ATM yang berlogo tertentu (biasanya logonya terdapat pada kartu ATM). Apabila nasabah

⁴⁶Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, h. 172.

⁴⁷Muchammad Fauzi, "Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepercayaan N Partisipasi Relationship Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Jawa Tengah", *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, Vol 2, No. 1, Mei 2011, h. 66.

⁴⁸Diana Grace dan Novander N, "Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Eletronik Sistem Informasi dan Komputer*. Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017, h. 42.

menggunakan fasilitas mesin ATM di luar mesin ATM milik bank lain, maka akan dikenakan *charge* yang besarnya ditentukan oleh kesepakatan bersama antara para pemilik jaringan ATM bersama tersebut. Oleh karena itu, nasabah harus mengetahui berapa biaya yang dikenakan jika nasabah menggunakan kartu ATM pada mesin ATM bank lain. Hal ini berkaitan dengan adanya *acquiring fee*, yaitu *fee* yang diperoleh atas transaksi ATM di bank lain.⁴⁹

Selain untuk bertransaksi di ATM, kartu ATM dapat digunakan untuk belanja karena dapat berfungsi sebagai kartu debit. Awalnya ATM hanya dikenal sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul ATM yang menerima setoran uang, yaitu *Cash Deposit Machine* (CDM). Karena itu ATM layak disebut sebagai mesin segala 39mpi, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya dalam transaksi perbankan dan memberikan kepuasan kepada nasabah.⁵⁰

Didalam sebuah mesin ATM terdapat beberapa komponen yang terdiri dari kotak ATM, tombol angka, layar monitor dan kamera (optional) sebagai komponen yang biasa Nampak dari luar. Sementara di dalamnya bisa terdiri dari satu unit komputer CPU, keyboard, modem, kotak uang, printer kecil, dan *card reader*.⁵¹ Cara kerja mesin ATM, yaitu ketika kartu ATM dimasukkan ke dalam mesin ATM, maka kartu

⁴⁹Imam Yahya dan Putri Retnandi M, “*Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Brisyariah Kc Semarang*”. Jurnal Ekonomi, Vol. 7, No. 1, Mei 2016, h. 58.

⁵⁰Diana Grace dan Novander N, “*Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Jurnal Eletronik Sistem Informasi dan Komputer. Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017, h. 43

⁵¹Kasmir, *Dasar Dasar Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, h. 207-208

akan dibaca oleh *magnetic card reader* yang ada di dalam mesin. Fungsi *magnetic card reader* hanya sebagai pembaca dan penerima data. Setelah dibaca, data tersebut dikirim ke komputerisasi bank. Saat mesin ATM berhasil membaca data dalam kartu ATM tersebut maka mesin akan meminta pemilik ATM untuk memasukkan PIN yang bisa digunakan untuk mengakses ATM. Setelah PIN dimasukkan, data PIN tersebut akan diacak. PIN yang sudah diacak berikut isi data dari kartu akan dikirim langsung ke sistem komputer bank untuk diverifikasi. Setelah data selesai diproses di sistem komputer bank maka data akan dikirim kembali ke ATM. Setelah itu, barulah nasabah dapat melakukan transaksi yang diinginkannya seperti penarikan uang tunai, cek saldo, transfer dan sebagainya.⁵²

Mesin ATM memiliki sejumlah fungsi layanan yang meliputi menarik uang tunai, mengecek saldo rekening tabungan, melakukan pengiriman uang, setor tunai, dan membayar berbagai jenis tagihan.

Tarik tunai adalah sebuah transaksi yang dilakukan nasabah melalui mesin ATM untuk mengambil uang yang ada didalam rekening tabungan, saat akan melakukan transaksi nasabah harus memasukan pin rahasia terlebih dahulu. Besar uang yang dapat diambil nasabah tergantung dari jenis kartu ATM yang digunakan, karena setiap kartu punya batas yang berbeda, ada yang Rp5.000.000 perhari, Rp15.000.000 perhari, dan seterusnya. Penarikan tunai melalui mesin ATM yang sesuai

⁵²Vyctoria, Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan teknik Hacking dan Carding, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2013, h. 18-19.

dengan kartu ATM yang digunakan tidak akan dikenakan biaya, sedangkan jika menggunakan kartu ATM dan mesin ATM yang berbeda maka dikenakan biaya sebesar Rp6.500 per transaksi.⁵³

Pengertian saldo menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah selisih antara uang yang masuk dengan uang yang keluar. Pengertian umum untuk kata saldo bank adalah saldo rekening giro di bank. Dalam perkembangannya, penggunaan istilah saldo bank seringkali disebut juga dengan saldo rekening, dengan pengertian jumlah dana yang ada pada akun setelah pembebanan biaya jasa penarikan, pendebitan dan pengkreditan setoran, hasil kliring penarikan cek yang dapat digunakan untuk rekonsiliasi dengan membandingkan laporan bank dengan register atau buku cek. Sementara itu, nilai saldo mengendap adalah saldo minimal yang ditentukan bank dalam suatu rekening dan tidak dapat digunakan nasabah.⁵⁴

Menurut KBBI transfer berarti pindah atau beralih tempat. Dalam keuangan pengertian transfer adalah kiriman uang yang diterima bank termasuk hasil inkaso yang ditagih melalui bank, yang akan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah. Secara sederhana transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah

⁵³Ruri Sari. <https://lifepal.co.id/media/mesin-atm/> (diakses pada tanggal 1 Juli 2021, pada pukul 14:00 WIB)

⁵⁴Krizia Putri Kinanti. <https://finansial.bisnis.com/read/20171018/90/700559/saldo-mengendap-di-rekening-tabungan-untuk-apa> (diakses pada tanggal 1 Juli 2021, pada pukul 14:28 WIB)

dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer.⁵⁵

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM sebagai berikut:

- 1) Penarikan tunai
- 2) Transfer antara rekening dalam bank yang sama atau bank berbeda
- 3) Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa *Handphone* dan pembayaran tagihan kartu kredit)
- 4) Berbagai jenis transaksi perbankan lainnya.

Keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya ATM sebagai berikut:

- 1) *Fee* atau keuntungan dari pemegang kartu ATM
- 2) Menarik nasabah.⁵⁶

b. Komponen ATM

Komponen yang terdapat dalam mesin ATM terdiri dari kotak ATM, tombol angka (*numeric keypad*), layar monitor dan kamer (*optional*) sebagai komponen yang biasa nampak luar. Sementara didalamnya terdiri dari satu unit *computer CPU, keyboard, modem*, kotak uang, printer kecil, dan *card reader*.⁵⁷

⁵⁵Website <https://ojk.go.id> (diakses pada tanggal 1 Juli 2021, pada pukul 14: 39 WIB)

⁵⁶Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, h. 173

⁵⁷Mainata Dedy. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggaraong Seberang”. *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, Vol. 13, No. 2, 2019, h. 265

c. Jenis Mesin ATM

Mesin ATM biasanya terdapat di tempat umum, seperti kantor Bank masing-masing atau cabang outlet bank, mall, gedung kantor, minimarket, atau SPBU. Mesin atm sendiri terdiri dari 4 jenis, yaitu:

1) ATM Tunai

ATM ini merupakan jenis ATM yang paling banyak disediakan oleh bank di tempat-tempat tertentu. Melalui ATM tunai ini, ada dapat melakukan transaksi tunai, seperti transaksi penarikan uang tunai.

2) ATM Non Tunai

Jenis ATM non tunai ini adalah kebalikan dari ATM tunai. Melalui ATM ini, kita tidak dapat melakukan transaksi tunai seperti penarikan uang. Karena ATM ini khusus digunakan untuk transaksi non tunai seperti transfer uang, bayar tagihan, dan lain-lain.

3) ATM Setor Tunai

ATM setor tunai dapat disebut juga dengan *Cash Deposit Machine* (CDM). Melalui ATM ini kita tidak perlu repot datang ke *teller* bank saat hendak menyetorkan uang. ATM ini dapat menerima setoran uang dengan minimal lembaran yang diterima nominal Rp50.000.

4) ATM Serbabisa

Jenis ATM ini adalah yang paling jarang ditemui dan disediakan oleh bank. Karena melalui ATM ini kita dapat melakukan hampir semua transaksi perbankan dari transaksi non tunai hingga setor tunai.⁵⁸

d. Pelayanan ATM

ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dari 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Kemudian lokasi ATM tersebut diberbagai tempat-tempat strategis. Pelayanan yang diberikan ATM salah satunya adalah penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarik tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan. Manfaat yang diberikan oleh ATM, yaitu:

- 1) Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan gilyet giro.
- 2) Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau cek saldo rekenin nasabah.
- 3) Pelayanan lainnya seperti pembayaran listik, telepon, dan pembayaran lainnya.
- 4) Praktis dan mudah dalam penggunaan mesin ATM.
- 5) Menjamin keamanan dan privasi.

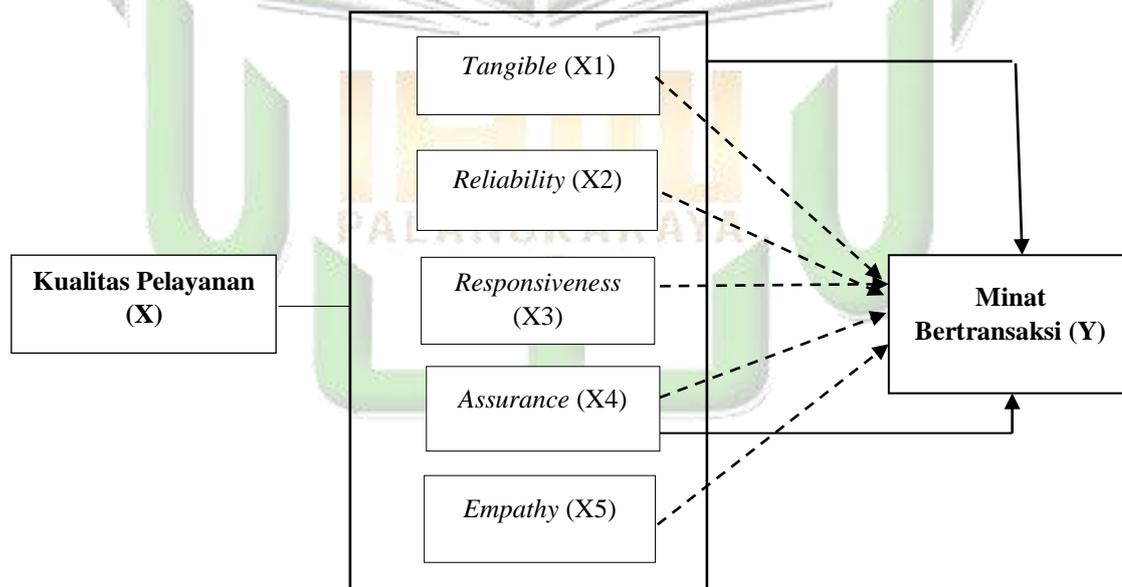
⁵⁸Cermati.com, <https://www.cermati.com/artikel/mesin-atm-jenis-jenis-dan-cara-aman-menggunakannya> (Diakses tanggal 29 Juni 2021, pukul 16:39)

6) Terdapat di berbagai tempat yang strategis.⁵⁹

C. Kerangka Berpikir

Sugiyono mengemukakan bahwa “Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai 45mpiri yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting.”⁶⁰ Kerangka berpikir dalam penelitian ini akan melihat apakah terdapat dimensi kualitas pelayanan (X) yaitu, *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5) sebagai variabel bebas atau independen. Minat transaksi (Y) sebagai variabel terikatnya atau dependen, berikut ini adalah gambaran kerangka berpikir dalam penelitian.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



⁵⁹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, h. 306

⁶⁰Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2018, h. 60

Keterangan :

- ▶ : Pengaruh parsial
 —————▶ : Pengaruh simultan
 —————▶ : Pengaruh dominan

1. Variabel bebas (X) sebagai *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang akan diuji dengan variable terikat (Y).
2. Variable terikat (Y) sebagai minat bertransaksi yang akan diteliti sesuai dengan variable Y.
3. Tanda panah menunjukkan hubungan antara variabel X terhadap variable Y yang menunjukkan bahwa suatu variabel akan mempengaruhi variabel lainnya.

D. Hipotesis Penelitian

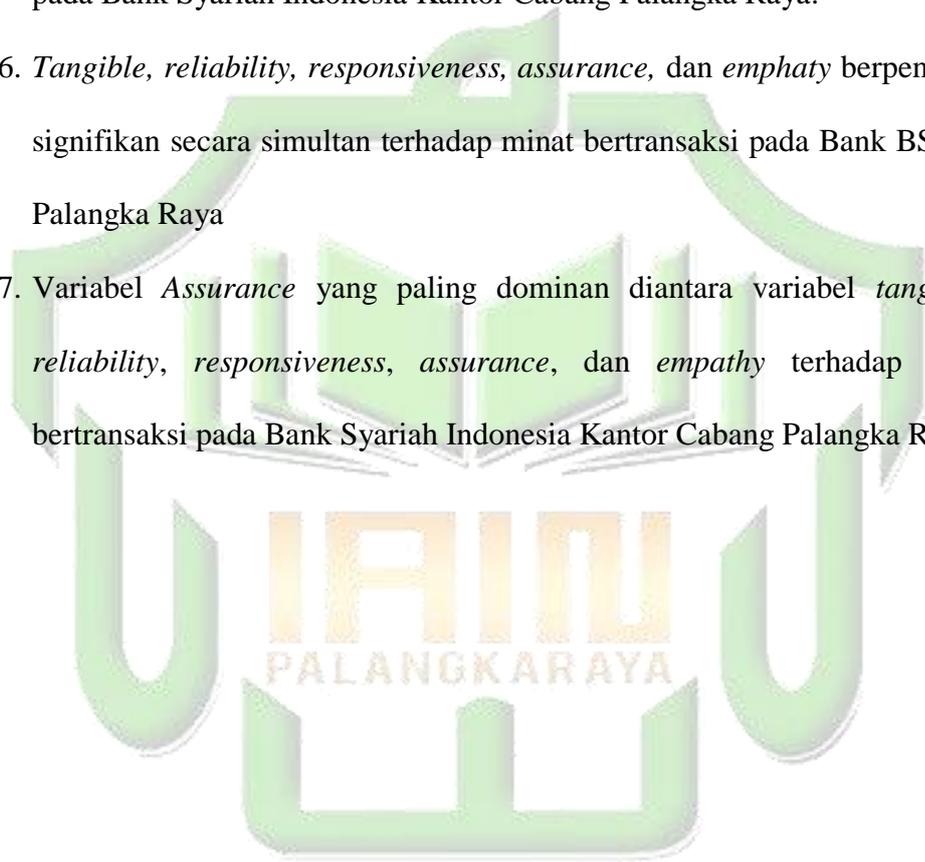
Menurut Sugiyono hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul⁶¹. Berdasarkan rumusan masalah dan tinjau teoritis serta kerangka berpikir, maka dengan ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1. *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.

H2. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.

⁶¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung, Penerbit CV. Alfabeta, 2017, h.

- H3. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.
- H4. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.
- H5. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.
- H6. *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat bertransaksi pada Bank BSI KC Palangka Raya
- H7. Variabel *Assurance* yang paling dominan diantara variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap minat bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk dapat memahami suatu objek penelitian dengan memandu peneliti dengan urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan yang meliputi teknik dan prosedur yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif dan menggunakan rumus statistik untuk membantu menganalisa data dan fakta yang diperoleh. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang analisisnya lebih fokus pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistika. Pada umumnya penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian sampel besar, karena pada pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial yaitu dalam rangka pengujian hipotesis dan menyandarkan kesimpulan pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Dengan demikian melalui pendekatan ini akan diperoleh signifikan hubungan antara variabel yang diteliti.⁶² Alasan mengapaannya menggunakan teknik regresi linier berganda adalah dengan teknik ini dapat mengetahui hubungan yang signifikan lebih dari dua variabel independen. Dimana pada penelitian ini variabel independennya berjumlah lima dan variabel dependen berjumlah satu.

⁶²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2017, h. 275.

Maka pendekatan penelitian yang paling sesuai adalah dengan menggunakan penelitian kualitatif. Sehingga seluruh bagian yang menjadi kajian penelitian dapat teramati secara tuntas. Peneliti terjun langsung kelapangan untuk mendapatkan data yang diinginkan, agar data tersebut terasa lebih obyektif, bila peneliti mengadakan pengamatan dan terlihat langsung di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, pemalsuan data lebih dapat dihindari.⁶³

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.⁶⁴ Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat positivme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2017, h. 276.

⁶⁴Ervan Juliansyah. "Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda". Jurnal. Tahun 2018, h. 7.

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁶⁵

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dimaksudkan untuk menjelaskan mengenai makna dari variabel yang sedang diteliti dalam perspektif peneliti berdasarkan eksplorasi teori-teori yang telah dipahami. Definisi operasional merupakan unsur yang penting untuk memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel yang akan diteliti.⁶⁶ Definisi operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Operasional Penelitian

Penelitian	Variabel	Definisi	Sumber	Skala
X = Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (X1)	Mencakup fasilitas fisik, seperti mesin ATM, ruangan, Ac, dan lainnya.	Ikatan Bankir Indonesia, 2014	Likert
	<i>Reliability</i> (X2)	Mencakup layanan yang sudah dijanjikan secara cepat dan akurat.		Likert
	<i>Responsivene</i> <i>ss</i> (X3)	Mengacu kepada kemauan membantu nasabah dan menyediakan layanan seacara cepat dan mandiri.		Likert
	<i>Assurance</i> (X4)	Mencakup keamanan, ketersediaan uang dan mesin ATM yang dapat dipercaya yang dimiliki bank, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.		Likert

⁶⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 8.

⁶⁶Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2018, h. 59

	<i>Empathy</i> (X5)	Mencakup lokasi mesin ATM yang strategis dan terjangkau jaringan mesin ATM, fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah.	Ikatan Bankir Indonesia, 2014	Likert
Y = minat Bertransaksi	Minat Transaksional	kecenderungan nasabah untuk selalu menggunakan layanan bank, ini didasarkan atas kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.		Likert
	Minat Referensial	kecenderungan nasabah untuk mereferensikan layanan kepada orang lain. Minat tersebut muncul setelah konsumen memiliki pengalaman dan informasi tentang layanan tersebut.		Likert
	Minat Preferensial	minat yang menggambarkan perilaku nasabah yang memiliki preferensi utama terhadap layanan-layanan tersebut. Preferensi tersebut hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan layanan preferensinya.	Priansa, Donni., 2017	Likert
	Minat Eksploratif	minat yang menggambarkan perilaku nasabah yang selalu mencari informasi mengenai layanan yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari layanan tersebut.		Likert

Sumber: dibuat oleh peneliti (2022)

C. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini selama dua bulan, yaitu pada tanggal 25 Agustus - 25 Oktober tahun 2022.

2. Lokasi Penelitian

- a) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1, Jalan Jend. Ahmad. Yani No. 59, Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota palangka Raya, Kalimantan Tengah, Kode Pos 74874. Telepon: (0536) 3222620.
- b) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 2, Jalan Jend. Ahmad. Yani No. 75, Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota palangka Raya, Kalimantan Tengah, Kode Pos 74874. Telepon: (0536) 3222620.\
- c) Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3, Jalan Jend. Ahmad. Yani No. 56, Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota palangka Raya, Kalimantan Tengah, Kode Pos 74874. Telepon: (0536) 3222620

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas. Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁷ Populasi dalam penelitian

⁶⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta, 2012, h. 80.

ini adalah nasabah Bank BSI KC Palangka Raya. Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain :⁶⁸

- a. Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi dimana obyeknya tak terhingga atau tidak dihitung jumlahnya.
- b. Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga obyeknya atau dapat dihitung jumlahnya.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan populasi tidak terhingga, karena jumlah populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah pada BSI Kantor Cabang Palangka Raya.

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁶⁹ Menurut Ali dalam Taniredja dan Mustafidah mengatakan bahwa sampel penelitian adalah sebagian besar yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap dapat mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil menggunakan teknik tertentu.⁷⁰ Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna ATM BSI KC Palangka Raya.

⁶⁸Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2008, h. 6

⁶⁹Sugiyono, *Metode Penelitian*, h. 81

⁷⁰Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif* Bandung: Alfabeta, 2014, h. 34

Menurut Riduwan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:⁷¹

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right)^2 \quad n = \left(\frac{1,96}{0,20} \right)^2 = 96,04 \approx 100$$

n = dibulatkan jadi 100 responden

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan
95% = 1,96.

e = Tingkat ketetapan yang digunakan dengan
mengemukakan besarnya error maksimum secara 20%
atau 0,20 (*error of estimasi*)

Perhitungan di atas maka dapat diketahui jumlah sampel yang harus diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Total seluruh responden adalah 100 orang, dengan rincian 50 responden nasabah BSI KC Palangka Raya 1, 25 responden nasabah BSI KC Palangka Raya 2, dan 25 responden nasabah BSI KC Palangka Raya 3. Sedangkan Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah secara *non random sampling* dengan menggunakan *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel ketika peneliti tidak memiliki data tentang populasi dalam bentuk *sampling frame* dan peneliti memilih sampel berdasarkan kemudahan dalam mengambil atau memilih sampel yaitu teknik sampling yang

⁷¹Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta, 2006, h. 66

dijadikan anggota.⁷² Jadi, sampling yang dijadikan anggota sampel adalah nasabah yang pengguna ATM BSI KC Palangka Raya. Alasan peneliti menggunakan teknik sampling tersebut adalah peneliti hanya akan meneliti dan mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.⁷³ Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.⁷⁴ Data penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan dengan mengisi kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku, dapat berupa skripsi atau jurnal ilmiah dan segala macam bacaan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.⁷⁵

1. Angket

Menurut Supardi, angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden atau orang, agar peneliti memperoleh data lapangan atau empiris untuk memecahkan masalah

⁷²Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2014, h. 146.

⁷³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2017, h. 194.

⁷⁴Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2009, hal. 65.

⁷⁵Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, 2016, h. 20.

penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁷⁶ Menggunakan kuesioner yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi mengenai kualitas pelayanan dengan minat pada nasabah pengguna ATM BSI KC Palanga Raya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui daftar kuesioner. Kemudian peneliti melakukan pengumpulan data berdasarkan sampel lalu melakukan analisis dengan menggunakan aplikasi program SPSS 26.

Adapun skala pengukuran yang digunakan adalah *skala likert*. *Skala likert* meminta kepada responden sebagai individu untuk menjawab suatu pertanyaan. Skala *likert* menggunakan skala 1 - 5 untuk mewakili pendapat dari responden, skala *likert* ini mempunyai tingkatan dari sangat positif sampai sangat negatif. Ada dua pernyataan positif dan negatif, untuk pernyataan positif jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju diberi skor 5,4, 3, 2, 1 secara berturut-turut. Sedangkan pernyataan yang negatif jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju diberi skor 1, 2, 3, 4, 5 secara berturut-turut.⁷⁷

Instrumen penelitian yang menggunakan *skala likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Data yang didapat berdasarkan persebaran angket terdapat rincian angket *Offline* (lapangan) berjumlah 80 responden dan angket *online* (*google form*) berjumlah 20 responden.

⁷⁶Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2005, h. 127.

⁷⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016, h. 93

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh adanya dimensi kualitas pelayanan terhadap minat bertransaksi nasabah di BSI KC Palangka Raya.

Tabel 3.2 Nilai Skala Likert

Keterangan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Cukup Setuju (CS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
Nilai Positif	5	4	3	2	1
Nilai Negative	1	2	3	4	5

Sumber: dibuat oleh peneliti (2022)

Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang lengkap mengenai dari responden. Kuesioner yang dimaksud merupakan daftar pernyataan yang harus dijawab oleh responden yang merupakan sampel dari penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna ATM Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Jumlah Pernyataan	Nomor Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	Ketersediaan kelengkapan ruangan ATM	3	1, 2, 3
		Kemudahan menggunakan ATM	3	4
	Kehandalan (<i>reliability</i>)	Mesin ATM yang baik		5,6

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Jumlah Pernyataan	Nomor Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X)	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Pelayanan ATM yang dapat diakses 24 jam	3	9
		Cepat tanggap petugas pelayanan		8
		Kelengkapan pemberitahuan di ATM		7
	Jaminan (<i>assurance</i>)	Kelengkapan keamanan di ATM	3	10, 12
		Keamanan yang terjaga		11
	Empati (<i>empathy</i>)	Lokasi ATM yang strategis	3	13
		Perkembangan pelayanan mesin ATM uang memudahkan		14,15
Minat (Y)	Transaksional	Rasa suka dalam menggunakan jasa layanan	2	16, 17
	Referensial	Memiliki keinginan yang kuat dalam merekomendasikan produk	2	18, 19
	Preferensial	Merasa ingin tahu dalam mencari informasi	2	20, 21
	Eksploratif	Memiliki minat yang tinggi	2	22, 23

Sumber: dibuat oleh peneliti (2022)

E. Teknik Pengolahan Data

Tenik pengolahan data pada penelitian ini menggunakan perhitungan SPSS. Terdapat beberapa tahapan dalam tehnik pengolahan data yaitu sebagai berikut:

1. Penyuntingan (*editing*), kegiatan memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden.
2. Pengodean (*coding*), kegiatan memberikan simbol atau tanda berupa angka terhadap jawaban responden penelitian.
3. Pemberian Skor atau Nilai, kegiatan ini dipakai menggunakan *Skala Likert* yang digunakan untuk menentukan skor.
4. Tabulasi (*tabulating*), kegiatan menyusun dan juga menghitung data dari hasil pengkodean yang kemudian disajikan dalam wujud tabel.⁷⁸

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Validitas Penelitian

Menurut Sugiyono, uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.⁷⁹ Uji validitas bertujuan untuk menguji ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya, agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan pengukuran tersebut. Penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang

⁷⁸Syofian Siregar, *Statistic Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 26*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, h. 9.

⁷⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta, 2012, h. 267.

sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.⁸⁰ Tingkat validitas dapat diukur dengan program SPSS 16. Program SPSS 16 merupakan program yang digunakan untuk menguji apakah masing-masing indikator penelitian valid atau tidak, dilihat dari tampilan *output Cronbach Alpha* pada kolom *Correlated Item-Total Correlation*. Dengan kriteria untuk penilaian validitas sebagai berikut:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut valid.
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid.⁸¹

2. Reliabilitas Penelitian

Menurut Sarjono dan Julianta uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan di dalam sebuah kuesioner.⁸² Dalam penelitian ini untuk mengukur reliable atau tidak reliable suatu variabel menggunakan *Cronbach Alpha*. Kriteria penilaian uji reliabilitas yang digunakan tersebut yaitu:

- a. Jika *Cronbach Alpha* lebih besar dari $> 0,60$ maka pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika *Cronbach Alpha* lebih kecil dari $< 0,60$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.⁸³

⁸⁰Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika*, Bandung, Alfabeta, 2013, hlm 348.

⁸¹Ilham Agustian, dkk. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu". *Jurnal Professional FIS UNIVED*, Vol. 6, No. 1, Juni 2019, h. 45.

⁸²Sarjono, H dan Winda, J, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar: Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat, 2011, h. 35.

⁸³Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, Yogyakarta: CAPS, 2011, h. 70.

G. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dijelaskan menurut Purnomo bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependen variable dan independen variable keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.⁸⁴ Normalitas penelitian ini menggunakan alat tes *Kolmogrov-Smirnov* yang terdapat pada *SPSS 26* dengan tingkat signifikan sebesar 0,05. Pengambilan kesimpulan untuk membuktikan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidaknya adalah dengan nilai signifikannya jika signifikan > 0,05, maka variabel berdistribusi normal, dan sebaliknya jika signifikan < 0,05, maka variabel tidak berdistribusi normal.⁸⁵ Uji normalitas dapat dirumuskan sebagai berikut:⁸⁶

$$KD = \frac{\sqrt{n_1+n_2}}{n_1n_2}$$

Keterangan :

KD : jumlah *Kolmogorov smirnov*

n1 : jumlah sampel yang diperoleh

n2 : jumlah sampel yang diharapkan

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

⁸⁴Purnomo. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS 20.0*. Wade Group: Ponorogo, 2015, h.89

⁸⁵Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, h. 160.

⁸⁶Hariadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h. 53

- a. Nilai Signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data tidak terdistribusi secara normal.
- b. Nilai Signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data terdistribusi secara normal.

2. Uji Heterokedastitas

Uji heteroskedastisitas dijelaskan menurut Ghozali digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.⁸⁷ Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu *standardized predictor* (ZPRED) dengan residualnya *student residual* (SRESID).⁸⁸ Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada data dilakukan dengan melihat grafik scatter plot. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan grafik scatter plot:

- a. Jika terdapat pola tertentu pada grafik scatter plot, seperti titik-titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

⁸⁷Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, h. 139.

⁸⁸Euphrasia Susy Suhendra dan Dadan Sabrudin. "Dampak Akuntabilitas, Transparansi Dan Profesionalisme Paedagogik Terhadap Kinerja Guru Di Smkn 21 Jakarta". *Jurnal Nusamba*, Vol.4, No. 1, April 2019, h. 45.

b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.⁸⁹

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dijelaskan menurut Ghozali digunakan dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung multikolinearitas. Mendeteksi multikolinieritas dapat melihat nilai *tolerance* dan *varian inflation factor* (VIF) sebagai tolak ukur. Apabila nilai *tolerance* $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian tersebut terdapat multikolinieritas.⁹⁰

Uji multikolinearitas merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang merupakan pengujian untuk mengidentifikasi suatu model regresi dapat dikatakan baik atau tidak. Secara konsep, multikolinearitas adalah situasi dimana terdapat dua variabel yang saling berkorelasi. Adanya hubungan diantara variabel bebas adalah hal yang tak bisa dihindari dan memang diperlukan agar regresi yang diperoleh bersifat valid.⁹¹

Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat besaran dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Value* dengan kriteria sebagai berikut:

⁸⁹Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI, 2012, h. 158.

⁹⁰Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, h. 106.

⁹¹Rizky Primadita Ayuwardani. "Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public Yang Terdaftar Dbursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015)". *Jurnal Nominal*, Vol. 7, No. 1, Tahun 2018, h. 148

- a. Jika $VIF > 10$ atau *Tolerance value* $< 0,10$ maka terjadi multikolinearitas.
- b. Jika $VIF < 10$ atau *Tolerance value* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinearitas.⁹²

H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Statistik inferensial, (sering juga disebut statistik induktif atau statistik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengelolaan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami dan diinterpretasikan. Analisis data yang dilakukan dengan bantuan dari program SPSS versi 26 sebagai alat untuk meregresikan model yang telah dirumuskan.⁹³

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat

⁹²Rizky Primadita Ayuwardani. "Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public Yang Terdaftar Dbursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015)". Jurnal Nominal, Vol. 7, No. 1, Tahun 2018, h. 148.

⁹³Praisny G. W dan Sjendry L, "Pengaruh Minat Transaksional, Refrensial, dan Prefensial terhadap Minat Mereferensikan Produk Roxy Di Quicksilver Mantos." Jurnal EMBA, Vol. 6, No. 4, September 2018, h. 10-11.

kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisis statistik deskriptif yang digunakan yaitu:⁹⁴

- a. Mean (nilai rata-rata) yaitu nilai rata-rata dari data yang diamati.
- b. Maximum (nilai tertinggi) yaitu mengetahui nilai tertinggi dari data yang diamati.
- c. Minimum (nilai terendah) yaitu mengetahui nilai terendah dari data yang diamati
- d. Standar deviasi yaitu digunakan untuk mengetahui variabilitas dari penyimpangan terhadap nilai rata-rata.

I. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menurut Sugiyono berfungsi untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari beberapa independen (budaya organisasi, komunikasi, dan *reward*) terhadap variabel dependen (produktifitas kerja).⁹⁵ Maka dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis linear berganda karena teknik ini bermanfaat untuk mendeteksi pengaruh variabel bebas (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (independen) terhadap variabel terikat minat bertransaksi (dependen).⁹⁶

Adapun rumus yang digunakan dalam Analisis Regresi Linier berganda, sebagai berikut:

⁹⁴Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2014, h. 114.

⁹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012, h. 277.

⁹⁶Akila. "Pengaruh Insentif Dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Cv. Vassel Palembang". *Jurnal Ecoment Global*. Vol. 2, No. 2, Agustus 2017, h. 41.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Minat Bertransaksi Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Empathy*

e = Variabel *error*

J. Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan seberapa besar variasi yang terjadi pada variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X).⁹⁷ nilai koefisien determinasi mendekati 0 berarti kemampuan variabel-variabel dependen dalam menjelaskan variabel-variabel independen sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan semua untuk memprediksi variabel dependen.⁹⁸

Koefisien determinasi pada regresi linear sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varian dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung

⁹⁷Santoso, Slamet, *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press, 2014, h. 63.

⁹⁸Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011, h. 97.

dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R). Jika R semakin besar mendekati satu maka model semakin tepat.⁹⁹

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Pengujian uji F dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS, dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. Apabila besarnya probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima.
- b. Apabila besarnya probabilitas signifikansi $>$ dari $0,05$ maka H_a ditolak.

Pengujian signifikansi uji F dapat dilakukan pengujian dengan rumus sebagai berikut:¹⁰⁰

$$F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan:

- R^2 = Koefisien determinasi
 k = Jumlah variabel independen
 n = Jumlah anggota sampel

3. Uji Parsial (Uji t)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya

⁹⁹Jihan, Umi, dkk. "Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Lingkungan Kerjaterhadap Prestasi Kerja Guru". Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 1, No. 1, Desember 2019, h. 44

¹⁰⁰Santoso, Slamet, *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press, 2014, h. 127.

signifikan atau tidak. Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.¹⁰¹ Pengujian uji t dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26.

Pengujian signifikansi uji t dapat dilakukan pengujian dengan rumus sebagai berikut:¹⁰²

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t hitung

n = jumlah responden

r = koefisien korelasi hasil r hitung

4. Uji Dominan

Dalam penelitian ini juga dihitung sumbangan efektif (SE) yang digunakan untuk menguji variable bebas mana yang dominan mempengaruhi variable terikat, adapun perhitungannya diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien parsial.¹⁰³

¹⁰¹Suyono, Analisis Regresi untuk Penelitian, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 99

¹⁰²Santoso, Slamet, *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press, 2014, h. 126.

¹⁰³Wiratna Sujarweni V, *SPSS untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014, h. 154

K. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan untuk mempermudah dalam penyusunan penelitian ini, maka peneliti membagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, memuat latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu beserta table perbandingnya, teori mengenai landasan teori, yaitu teori kualitas, teori pelayanan, teori kualitas pelayanan, teori dimensi kualitas pelayanan, factor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan, teori minat, teori perbankan, dan teori *Automatic Teller Machine* (ATM).

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini diuraikan , pendekatan dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi operasional populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan sistematika penulisan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari analisis data

Bab V Penutup, pada bab ini berisikan kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan impikasi penelitian, sebagai masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.



BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.¹⁰⁴

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong

¹⁰⁴Web Resmi Bank Syariah Indonesi (BSI). <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada Rabu 21 September 2022.

untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut



merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.¹⁰⁵

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi BSI

“Top 10 Global Islamic Bank” menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

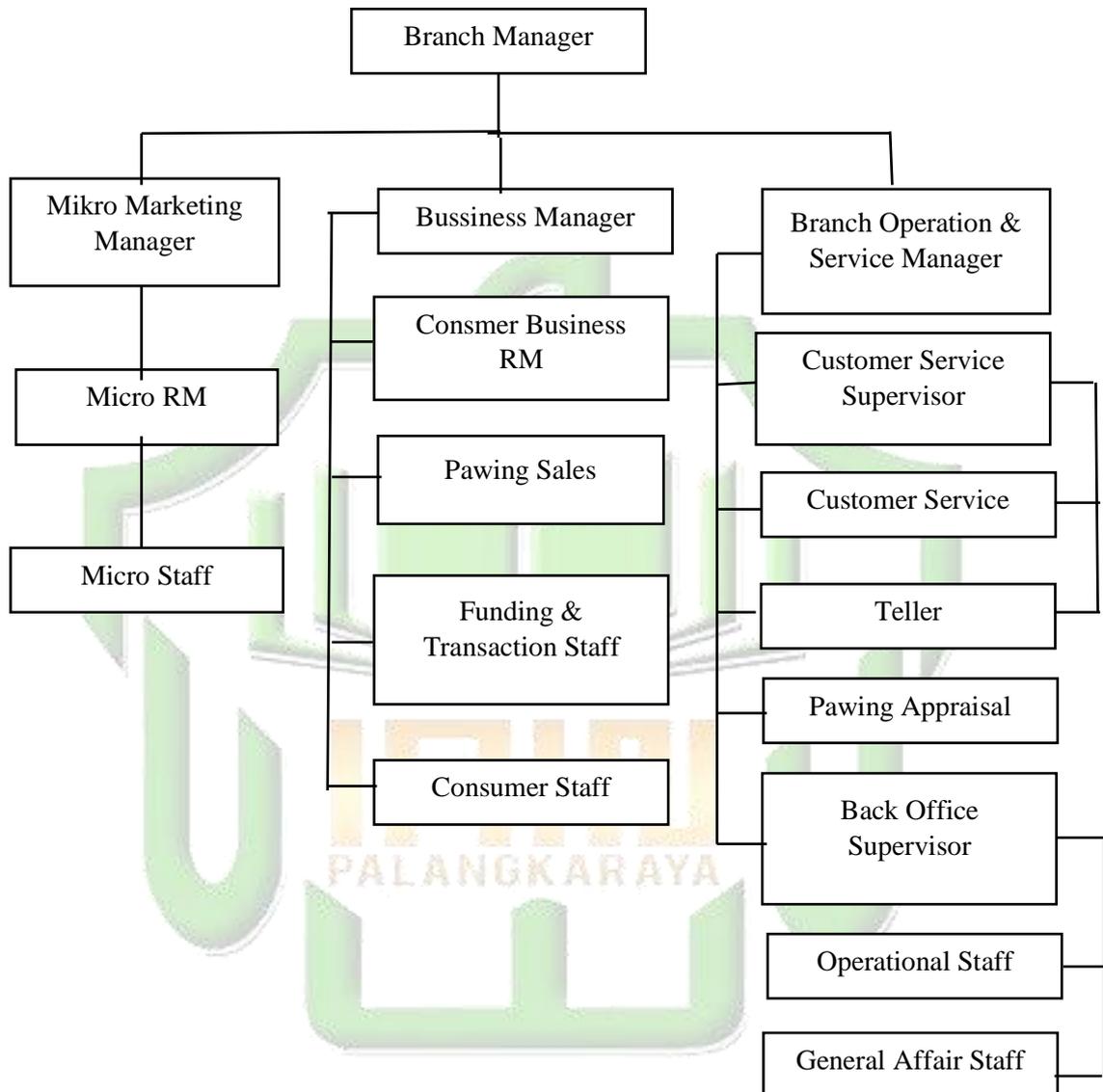
b. Misi BSI

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat.

¹⁰⁵Web resmi bank syariah Indonesia (BSI). <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada Rabu 21 September 2022.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KC 1 Palangka Raya



B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Total	100	100%

Sumber: data dibuat peneliti tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.1 jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terdapat 43 responden laki-laki dengan persentase 43% dan 57 orang responden perempuan dengan persentase 57%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Dikarenakan minat bertransaksi terhadap layanan ATM BSI KC Palangka Raya dominan pada wanita karena wanita memiliki perilaku lebih konsumtif, teliti dan lebih emosional dalam menggunakan layanan mesin ATM ketika bertransaksi dibandingkan dengan pria.

b. Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
20-30 Tahun	80	80%
31-40 Tahun	13	13%
>40 Tahun	7	7%
Total	100	100%

Sumber: data dibuat peneliti tahun 2022

Berdasarkan table 4.2 diketahui dari 100 responden pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya yang berusia 20-30 tahun ada 80 responden dengan persentase 80% lebih dominan. Dengan rincian

responden rentan usia 31-40 tahun sebanyak 13 responden (13%), responden dengan rentan usia >40 tahun sebanyak 7 responden (7%) dan dengan responden yang berusia diatas 50 tidak ada. Hal tersebut terjadi karena kebanyakan nasabah BSI pada umumnya dalam masa usia produktif milenial dalam bekerja atau karir dalam pekerjaan dengan itu lebih cenderung pada adalah orang dewasa yang rata-rata sudah memiliki pekerjaan.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pegawai Negeri Sipil	33	33%
Mahasiswa	27	27%
Wirausaha	25	25%
Karyawan Swasta	15	15%
Total	100	100%

Sumber: data diolah tahun 2022

Pada Tabel 4.3 diatas dapat dilihat dengan rinciannya adalah responden yang berkerja sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 33 responden (33%), responden sebagai Mahasiswa sebanyak 27 responden (27%), responden yang berkerja sebagai Wirausaha sebanyak 25 responden (25%), dan responden sebagai Karyawan Swasta sebanyak 15 responden (15%). Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah Pegawai Negeri Sipil yaitu, Polri, TNI, dosen, pemerintah, dan lainnya. Kesimpulannya responden pada Bank Syariah Indonesia KC

Palangka Raya lebih dominan memakai jasa layanan ATM Bank Syariah Indonesia adalah pekerja Pegawai Negeri Sipil sebanyak 33 nasabah (33%). Hal tersebut terjadi karna adanya mitra kerja sama antara pihak BSI dengan beberapa instansi, seperti kampus IAIN Palangka Raya yang memang banyak para PNS pengguna ATM BSI KC Palangka Raya, dan instansi lainnya, serta jangkauan ATM yang dekat dengan lokasi hunian para nasabah.

2. Deskriptif Variabel

Setelah mengetahui tentang karakteristik responden yang telah dijelaskan diatas, maka tahap selanjutnya adalah hasil olahan data yakni berdasarkan jawaban responden yang sudah pernah menggunakan mesin ATM BSI KC Palangka Raya. Dengan variabel yang digunakan adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai variabel independen dan Minat Bertransaksi sebagai variabel dependen.

a. Variabel *Tangible* (X1)

Variabel Kualitas Pelayanan pada penelitian ini di ukur dengan menggunakan 3 buah pernyataan. Masing-masing pernyataan tersebut menggunakan penilaian antara 1-5. Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan *Tangible* dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Tangible (X1)

Pernyataan	Tanggapan Responden					Mean
	SS	S	CS	TS	STS	
X1.1	43 (43%)	46 (46%)	11 (11%)	0	0	4,32
X1.2	64 (64%)	26 (26%)	10 (10%)	0	0	4,54
X1.3	56 (56%)	38 (38%)	6 (6%)	0	0	4,50

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diketahui kaitanya dengan pernyataan pertama yang paling terbanyak adalah jawaban setuju, yaitu sejumlah 46 responden atau sebesar 46%, pada pernyataan kedua yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 64 responden atau sebesar 64%, pada pernyataan ketiga yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 56% responden atau sebesar 56%. Pada variabel *tangible* dengan menggunakan 3 indikator yang memiliki nilai terkuat yaitu pada indikator X1.2, pada indikator X1.2 menyatakan bahwa fasilitas fisik yang telah disediakan oleh BSI KC Palangka Raya, sudah baik dan layak (misalnya pencahayaan di dalam ruangan mesin ATM yang memudahkan para nasabah untuk melihat jelas), memiliki nilai mean 4,54%.

b. Variabel *Reliability* (X2)**Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Reliability (X2)**

Pernyataan	Tanggapan Responden					Mean
	SS	S	CS	TS	STS	
X2.1	62 (62%)	29 (29%)	9 (9%)	0	0	4,53
X2.2	50 (50%)	38 (38%)	12 (12%)	0	0	4,38
X2.3	58 (58%)	35 (35%)	7 (7%)	0	0	4,51

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diketahui kaitanya dengan pernyataan pertama yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju, yaitu sejumlah 62 responden atau sebesar 62%, pada pernyataan kedua yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 50 responden atau sebesar 50%, pada pernyataan ketiga yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 58 responden atau sebesar 58%. Pada variabel *reliability* dengan menggunakan 3 indikator yang memiliki nilai terkuat yaitu pada indikator X2.1, pada indikator X2.1 menyatakan bahwa kehandalan dalam layanan yang akurat dari BSI KC Palangka Raya, sudah sangat baik (misalnya bukti laporan struk ketika selesai bertransaksi pada mesin ATM), memiliki nilai memiliki nilai mean 4,53%.

c. Variabel *Responsiveness* (X3)

Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Responsiveness (X3)

Pernyataan	Tanggapan Responden					Mean
	SS	S	CS	TS	STS	
X3.1	49 (49%)	39 (39%)	11 (11%)	1 (1%)	0	4,36
X3.2	69 (69%)	23 (23%)	7 (7%)	1 (1%)	0	4,60
X3.3	60 (60%)	31 (31%)	9 (9%)	0	0	4,51

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diketahui kaitanya dengan pernyataan pertama yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju, yaitu sejumlah 49 responden atau sebesar 49%, pada pernyataan kedua yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 69 responden atau sebesar 69%, pada pernyataan ketiga yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 60 responden atau sebesar 60%. Pada variabel *responsiveness* dengan menggunakan 3 indikator yang memiliki nilai terkuat yaitu pada indikator X3.2, pada indikator X3.2 menyatakan bahwa daya tanggap dalam layanan yang membantu nasabah apabila ada masalah dalam pengoperasian ATM. Sudah sangat baik Pelayanan petugas yang cepat ketika menanggapi masalah dalam pengoperasian mesin ATM), memiliki nilai memiliki nilai mean 4,60%.

d. Variabel *Assurance* (X4)**Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Assurance (X4)**

Pernyataan	Tanggapan Responden					Mean
	SS	S	CS	TS	STS	
X4.1	41 (41%)	43 (43%)	15 (15%)	0	1 (1%)	4,23
X4.2	50 (50%)	42 (42%)	20 (20%)	0	0	4,18
X4.3	35 (35%)	53 (53%)	10 (10%)	2 (2%)	0	4,21

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diketahui kaitanya dengan pernyataan pertama yang paling terbanyak adalah jawaban setuju, yaitu sejumlah 43 responden atau sebesar 43%, pada pernyataan kedua yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 50 responden atau sebesar 50%, pada pernyataan ketiga yang paling terbanyak adalah jawaban setuju yaitu sejumlah 53 responden atau sebesar 53%. Pada variabel *assurance* dengan menggunakan 3 indikator yang memiliki nilai terkuat yaitu pada indikator X4.1, pada indikator X4.1 menyatakan bahwa jaminan dalam layanan mesin ATM yang dapat dipercaya yang dimiliki bank. Jaminan keamanannya sudah baik. (misalnya ada CCTV di ruangan mesin ATM dan di ATM yang dapat menjamin transaksi), memiliki nilai mean 4,23%.

e. Variabel Empathy (X5)

Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Empathy (X5)

Pernyataan	Tanggapan Responden					Mean
	SS	S	CS	TS	STS	
X5.1	55 (55%)	41 (41%)	2 (2%)	0	0	4,45
X5.2	59 (59%)	32 (32%)	8 (8%)	0	1 (1%)	4,48
X5.3	61 (61%)	29 (29%)	10 (10%)	0	0	4,51

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Berdasarkan dari tabel di atas, dapat diketahui kaitanya dengan pernyataan pertama yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju, yaitu sejumlah 55 responden atau sebesar 55%, pada pernyataan kedua yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 59 responden atau sebesar 59%, pada pernyataan ketiga yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 61 responden atau sebesar 61%. Pada variabel *empathy* dengan menggunakan 3 indikator yang memiliki nilai terkuat yaitu pada indikator X5.3, pada indikator X5.3 menyatakan bahwa empati dalam layanan ATM lokasi mesin ATM yang strategis. Empati yang diberikan BSI Kc Palangka Raya sudah sangat baik, (misalnya pelayanan ATM yang full 24 jam dapat diakses), memiliki nilai mean 4,51%.

f. Variabel Minat Bertransaksi (Y)

Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap Minat Bertransaksi (Y)

Pernyataan	Tanggapan Responden					Mean
	SS	S	CS	TS	STS	
Y1	33 (33%)	55 (55%)	12 (12%)	0	0	4,21
Y2	42 (42%)	41 (41%)	17 (17%)	0	0	4,25
Y3	41 (41%)	43 (43%)	15 (15%)	1 (1%)	0	4,24
Y4	58 (58%)	30 (30%)	12 (12%)	0	0	4,46
Y5	38 (38%)	52 (52%)	9 (9%)	1 (1%)	0	4,27
Y6	58 (58%)	32 (32%)	10 (10%)	0	0	4,48
Y7	29 (29%)	53 (53%)	18 (18%)	0	0	4,11
Y8	44 (44%)	34 (43%)	21 (21%)	1 (1%)	0	4,21

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui kaitanya dengan pernyataan pertama yang paling terbanyak adalah jawaban setuju, yaitu sejumlah 55 responden atau 55%, pada pernyataan kedua yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 42 responden atau 42%, pada pernyataan ketiga yang paling terbanyak adalah jawaban setuju yaitu sejumlah 43 responden atau 43%, pada pernyataan ke empat yang paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 58 responden atau 58%, pada pernyataan ke lima paling terbanyak adalah jawaban setuju yakni 52 responden atau 52%, pada pernyataan ke enam

paling terbanyak adalah jawaban sangat setuju yakni 58 responden atau 58%, pada pernyataan ke tujuh paling banyak jawaban adalah setuju yakni 53 responden atau 53% sedangkan pada pernyataan ke delapan yang paling terbanyak adalah jawaban setuju yaitu sejumlah 44 responden atau sebesar 44%. Pada variabel minat bertransaksi dengan menggunakan 8 indikator yang memiliki nilai terkuat yaitu pada indikator Y6. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden pada umumnya menyatakan setuju untuk lebih berminat menggunakan layanan mesin ATM BSI KC Palangka Raya yang sering dikunjungi dibandingkan di tempat lain, memiliki nilai mean 4,48%.

C. Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dalam item pernyataan atau pertanyaan. Suatu pernyataan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian untuk menentukan valid atau tidaknya dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid..

Menurut Sugiyono mengemukakan bahwa “uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kuantitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian,

dan *member check*”¹⁰⁶. Serangkaian aktivitas uji kredibilitas data tersebut peneliti terapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Memperpanjang Pengamatan

Pada saat melakukan observasi dibutuhkan waktu untuk benar-benar mengenal suatu lingkungan, oleh sebab itu peneliti berusaha memperpanjang waktu penelitian dengan cara menggunakan hubungan yang baik dengan orang-orang disana. Usaha peneliti dalam memperpanjang waktu penelitian untuk memperoleh data dan informasi valid dari sumber data adalah dengan meningkatkan pertemuan seefektif dan seefisien mungkin. Dalam hal ini Sugiyono mengaskan bahwa “dengan memperpanjang pengamatan ini, berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin baik terbentuk rapport, semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi”.¹⁰⁷ Dalam penelitian ini peneliti melakukan penambahan waktu selama 2 hari terhitung tanggal 31 oktober sampai 2 november 2022.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat

¹⁰⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012, h. 121.

¹⁰⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012, h. 122.

dan sistematis tentang apa yang diamati.¹⁰⁸ Setelah dilakukan pengecekan ulang terdapat hasil data responden yang di olah sudah benar.

c. Mengadakan *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check ialah agar informasi yang penulis peroleh dan gunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan. Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa “*member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data”. Proses *member check* dapat menghindari salah tafsir terhadap jawaban responden sewaktu mengisi kuesioner.¹⁰⁹ Pada penelitian ini setelah peneliti mengkonfirmasi terhadap responden dalam hasil jawaban kuesioner responden terdapat ke validitan data yang sesuai.

Uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk menunjukkan tingkat kesahihan instrument. Tingkat validitas diukur melalui hasil r_{hitung} yang dibandingkan dengan t_{tabel} , untuk r_{tabel} dengan nilai signifikan 0,05. Maka diperoleh r_{table} ($df = N-2$) yaitu $100- 2 = 0.196$. Maka hasil uji validitas data sebagai berikut:

¹⁰⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012, h. 125.

¹⁰⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012, h. 129.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel X

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} $\alpha = 0,05: n = 100$	Keterangan
X1	0,754	0,196	Valid
X2	0,828	0,196	Valid
X3	0,656	0,196	Valid
X4	0,742	0,196	Valid
X5	0,841	0,196	Valid
X6	0,724	0,196	Valid
X7	0,778	0,196	Valid
X8	0,785	0,196	Valid
X9	0,666	0,196	Valid
X10	0,814	0,196	Valid
X11	0,795	0,196	Valid
X12	0,712	0,196	Valid
X13	0,706	0,196	Valid
X14	0,841	0,196	Valid
X15	0,842	0,196	Valid

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel} $\alpha = 0,05: n = 0,196$	Keterangan
Y1	0,631	0,196	Valid
Y2	0,745	0,196	Valid
Y3	0,636	0,196	Valid
Y4	0,545	0,196	Valid
Y5	0,668	0,196	Valid
Y6	0,619	0,196	Valid
Y7	0,655	0,196	Valid
Y8	0,711	0,196	Valid

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian table 4.4 tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa setiap butir pernyataan dari kuesioner menghasilkan korelasi r_{hitung} yang lebih besar dari dengan nilai signifikansi 5% atau 0,05 yakni nilai r_{tabel} 0,196. Dengan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa instrument

penelitian untuk variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empahty* (X5) dan Minat bertransaksi (Y) dinilai semua pernyataan valid dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$.

1. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah variabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini diukur menggunakan teknik *Croanbach Alpha*. Kuisisioner dikatakan reliabel jika *Croanbach Alpha* $> 0,60$ dan tidak reliabel jika *Croanbach Alpha* $< 0,60$.

Tabel 4.1 Uji Reliabilitas Variabel Tangible (X1)

Variabel	<i>Croanbach Alpha</i>	Jumlah instrumen	Keterangan
Tangible (X1)	0,607	3	Reliabel

Sumber: Data dibuat oleh Peneliti SPSS 26

Berdasarkan data hasil diatas, hasil pengujian reliabilitas variable *tangible* yang menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar $0,607 > 0,60$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variable *tangible* (X1) reliabilitasnya dinyatakan reliabel.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel Reliability (X2)

Variabel	<i>Croanbach Alpha</i>	Jumlah instrumen	Keterangan
Reliability (X2)	0,657	3	Reliabel

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS 26

Berdasarkan data hasil diatas, hasil pengujian reliabilitas variable *reliability* yang menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar $0,657 >$

0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa variable *reliability* (X2) reliabilitasnya dinyatakan reliabel.

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Responsiveness (X3)

Variabel	<i>Croanbach Alpha</i>	Jumlah instrumen	Keterangan
Responsiveness (X3)	0,697	3	Reliabel

Sumber: Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS 26

Berdasarkan data hasil diatas, hasil pengujian reliabilitas variable *responsiveness* yang menghasilkan rombak *Cronbach's Alpha* sebesar 0,697 > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa variable *responsiveness* (X3) reliabilitasnya dinyatakan reliable.

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Assurance (X4)

Variabel	<i>Croanbach Alpha</i>	Jumlah instrumen	Keterangan
Assurance (X4)	0,667	3	Reliabel

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS 26

Berdasarkan data hasil diatas, hasil pengujian reliabilitas variable *assurance* yang menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar 0,667 > 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa variable *assurance* (X4) reliabilitasnya dinyatakan reliabel.

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Empathy (X5)

Variabel	<i>Croanbach Alpha</i>	Jumlah instrumen	Keterangan
Empathy (X4)	0,695	3	Reliabel

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS 26

Berdasarkan data hasil diatas, hasil pengujian reliabilitas variable *empathy* yang menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar 0,695 > 0,60.

Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* (X5) reliabilitasnya dinyatakan reliabel.

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Minat Transaksi (Y)

Variabel	<i>Croanbach Alpha</i>	Jumlah instrumen	Keterangan
Minat (Y)	0,806	8	Reliabel

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS 26

Berdasarkan data hasil diatas, hasil pengujian reliabilitas variable minat yang menghasilkan angka *Cronbach's Alpha* sebesar $0,806 > 0,60$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variable Minar (Y) reliabilitasnya dinyatakan reliable, karena hasil *Croanbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

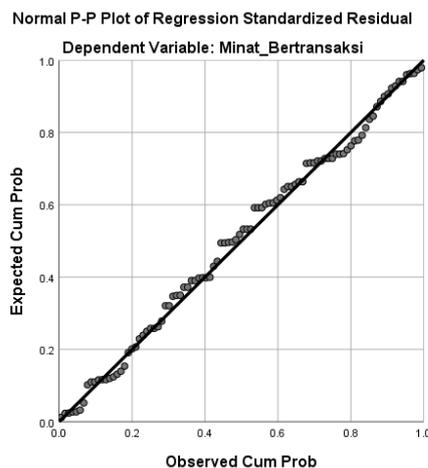
D. Hasil Uji Persyaratan Analisis

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kurva normal probability plot, dengan ketentuan jika titik-titik pada grafik menyebar dan berhimpit mengikuti sekitar garis diagonal maka data yang digunakan berdistribusi secara normal. Berikut ini hasil uji normalitas.

Berdasarkan hasil uji normalitas seperti terlihat diatas, bahwa ada data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, model regresi memenuhi persyaratan normalitas.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kurva Normalitas Probability Plot



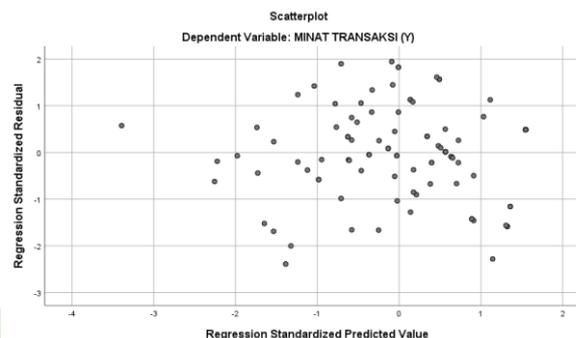
Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS (2022)

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan Asymp.Sig sebesar 0,200. Karena nilai signifikan $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data yang di uji berdistribusi normal karena nilai signifikan lebih besar dari 0,05.

2. Hasil Uji Heterokedasitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mrngetahui hasil uji heteroskedastisitas yaitu jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat juga dilihat dengan pola gambar *scatterplot*. Berikut ini hasil uji *scatteplot* pada penelitian ini.

Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedasitas Grafik Scatter Plot



Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS (2022)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar di atas, bahwa di dapatkan titik-titik menyebar di bawah dan di atas Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur (membentuk gelombang, melebar lalu menyempit). Maka dapat disimpulkan variabel bebas yang di uji menggunakan *scatterplot* tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung multikolinieritas. Mendeteksi multikolinieritas dapat melihat nilai *tolerance* dan *varian inflation factor* (VIF) sebagai tolak ukur. Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ maka terjadi multikolinieritas, dan apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas. Nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas dan apabila nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
<i>Tangible</i> (X1)	0,710	1,409	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Reliability</i> (X2)	0,505	1,980	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,512	1,953	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Assurance</i> (X4)	0,648	1,544	Tidak terjadi multikolinieritas
<i>Empathy</i> (X5)	0,834	1,199	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS 26

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas di atas, menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* variable *tangible* (X1) sebesar 0,710, variable *reliability* (X2) sebesar 0,505, variable *responsiveness* (X3) sebesar 0,512, variable *assurance* (X4) sebesar 0,648 dan *empathy* (X5) sebesar 0,834 maka, lebih besar dari 0,10. Sementara itu nilai VIF variable variable *tangible* (X1) sebesar 1,409, variable *reliability* (X2) sebesar 1,980, variable *responsiveness* (X3) sebesar 1,953, variable *assurance* (X4) sebesar 1,544 dan *empathy* (X5) sebesar 1,199, maka lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil pengujian data di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antara variable independen yang digunakan dalam penelitian ini.

E. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menyatakan hubungan antara variabel-variabel bebas dan variabel terikat. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 26. Berdasarkan hasil yang telah diolah terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4.79 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	1,419	2,485
	<i>Tangible</i>	0,577	0,170
	<i>Reliability</i>	0,325	0,192
	<i>Responsiveness</i>	0,738	0,192
	<i>Assurance</i>	1,012	0,150
	<i>Empathy</i>	0,501	0,129

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS (2022)

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 26, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5 + e$$

$$Y = 1,419 + 0,557 + 0,325 + 0,738 + 1,012 + 0,501 + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear berganda pada tabel di atas adalah:

1. Konstanta (a) regresi bernilai positif sebesar 1,419 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel *tangible*, variable *reliability*, variable *responsiveness*, variable *assurance* dan variable *empathy* dianggap konstanta (0) maka minat bertransaksi sebesar 1,419.
2. Koefisien regresi variabel *tangible* (X1) sebesar 0,557, artinya jika variabel *tangible* (X1) mengalami kenaikan 1%, maka kualitas pelayanan

tangible (X1) akan mengalami peningkatan sebesar 0,557 satuan. Koefisien bernilai positif artinya hubungan antara *tangible* (X1) dengan minat transaksi (Y) adalah positif, maka *tangible* berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi (Y).

3. Koefisien regresi variabel *reliability* (X2) sebesar 0,325, artinya jika variabel *reliability* (X2) mengalami kenaikan 1%, maka kualitas pelayanan *reliability* (X2) akan mengalami peningkatan sebesar 0,325 satuan. Koefisien bernilai positif artinya hubungan antara *reliability* (X2) dengan minat transaksi (Y) adalah positif, maka *reliability* berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi (Y).
4. Koefisien regresi variabel *responsiveness* (X3) sebesar 0,738, artinya jika variabel *responsiveness* (X3) mengalami kenaikan 1%, maka kualitas pelayanan *responsiveness* (X3) akan mengalami peningkatan sebesar 0,738 satuan. Koefisien bernilai positif artinya hubungan antara *responsiveness* (X3) dengan minat transaksi (Y) adalah positif, maka *responsiveness* (X3) berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi (Y).
5. Nilai koefisien regresi variable *assurance* (X4) terhadap minat bertransaksi (Y) sebesar 1,012 nilai ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan *assurance* (X4) sebesar 1% diprediksi akan menurunkan nilai sebesar 1,012
6. Koefisien regresi variable *empathy* (X5) sebesar 0,501, artinya jika variabel *empathy* (X5) mengalami kenaikan 1%, maka kualitas pelayanan

empathy (X5) akan mengalami peningkatan sebesar 0,738 satuan. Koefisien bernilai positif artinya hubungan antara *empathy* (X5) dengan minat transaksi (Y) adalah positif, maka *empathy* (X5) berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi (Y).

F. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (independen) dengan variabel minat bertransaksi (dependen) pada suatu persamaan regresi, dan hasil uji determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary	
Model	Adjusted R Square
<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy</i>	.681

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS (2022)

Hasil analisis dari table 4.16 koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,681, artinya bahwa secara bersama variable pengguna memberikan kontribusi dalam mempengaruhi minat bertransaksi ulang sebesar 68,1%, sedangkan sisanya 31,9% merupakan sumbangan dari variable lain yang tidak diteliti.

2. Hasil Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan untuk menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) terhadap variabel dependen (minat bertransaksi) secara parsial.

Adapun dasar keputusan uji t yaitu jika nilai sig < 0,05 maka: Ho ditolak, Ha diterima. Sedangkan jika nilai sig > 0,05 maka: Ho diterima, Ha ditolak. Hasil perhitungan uji t dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial t

Model	t	Sig.
(Constant)	0,571	.569
Tangible	3,407	.001
Reliability	3,050	.001
Responsiveness	3,845	.000
Assurance	6,730	.000
Empathy	3,886	.000

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS (2022)

a. Hipotesis *tangible* (X1) terhadap minat bartransaksi (Y)

Hipotesis:

Ho : Tidak ada pengaruh antara *tangible* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Ha : Ada pengaruh antara *tangible* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Dari hasil data di atas dapat dilihat variabel *tangible* (X1) mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,407 > 1,986$) dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari nilai sig 0,05. Berdasarkan nilai kriteria, Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *tangible* (X1) mempunyai pengaruh *tangible* (X1) secara signifikan dan positif secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada BSI KC Palangka Raya.

b. Hipotesis *reliability* (X2) terhadap minat bartransaksi (Y)

Hipotesis:

Ho : Tidak ada pengaruh antara *reliability* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Ha : Ada pengaruh antara *reliability* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Hasil pengujian data di atas dapat dilihat variabel *reliability* (X2) mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,050 < 1,986$) dan nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari nilai sig 0,05. Berdasarkan nilai kriteria, Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *reliability* (X2) mempunyai pengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada BSI KC Palangka Raya

c. Hipotesis *responsiveness* (X3) terhadap minat bartransaksi (Y)

Hipotesis:

Ho : Tidak ada pengaruh antara *responsiveness* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Ha : Ada pengaruh antara *responsiveness* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Dari hasil data di atas dapat dilihat variabel *responsiveness* (X3) mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,845 > 1,986$) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai sig 0,05. Berdasarkan nilai kriteria, Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *responsiveness* (X3) mempunyai pengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada BSI KC Palangka Raya.

d. Hipotesis *assurance* (X4) terhadap minat bartransaksi (Y)

Hipotesis:

Ho : Tidak ada pengaruh antara *assurance* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Ha : Ada pengaruh antara terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Dari hasil data di atas dapat dilihat variabel *assurance* (X4) mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,730 > 1,986$) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai sig 0,05. Berdasarkan nilai kriteria, Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *assurance* (X4) mempunyai pengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada BSI KC Palangka Raya.

e. Hipotesis *empathy* (X5) terhadap minat bertransaksi (Y)

Hipotesis:

Ho : Tidak ada pengaruh antara *empathy* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Ha : Ada pengaruh antara *empathy* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Dari hasil data di atas dapat dilihat variabel *Empathy* (X5) mempunyai nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,886 > 1,986$) dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari nilai sig 0,05. Berdasarkan nilai kriteria, Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *Empathy* (X5) mempunyai pengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap minat bertransaksi nasabah pada BSI KC Palangka Raya.

3. Hasil Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) secara keseluruhan terhadap variabel dependen (Minat bertransaksi). Untuk melihat pengaruh yang terjadi dilakukan dengan membandingkan sig dengan nilai tingkat kepercayaan 0,05. Apabila nilai sig lebih kecil dari nilai derajat kepercayaan ($\text{sig} < 0,05$), berarti terdapat hubungan yang signifikan antara semua variabel dependen.

Tabel 4.8 Hasil Uji F

ANOVA		
Model	F	Sig.
1 Regression	43.284	.000 ^b

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS (2022)

Hipotesis *empathy* (X5) terhadap minat bertransaksi (Y)

Ho : Tidak ada pengaruh antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Ha : Ada pengaruh antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai F adalah $43,284 > 2,31$ dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, atau dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama variabel *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, terhadap minat bertransaksi

nasabah pada BSI KC Palangka Raya. Artinya variabel *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat bertransaksi.

4. Hasil Uji Dominan

Dalam penelitian ini juga dihitung sumbangan efektif (SE) yang digunakan untuk menguji variable bebas mana yang dominan mempengaruhi variable terikat, adapun perhitungannya statistic dalam penelitian ini menggunakan fasilitas program aplikasi SPSS versi 26. Kriteria uji dominan yaitu jika nilai koefisien regresi variable memiliki nilai terbesar, maka variabel tersebut memiliki pengaruh dominan. Semakin besar nilai beta β maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap variabel dependen (minat bertransaksi). Dalam penelitian ini, cara untuk menentukan variabel independen (*tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) yang berkontribusi terbesar atau berpengaruh dominan terhadap variabel dependen adalah dengan melihat nilai *standarized coefficients beta* yang paling tinggi tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi 5% atau 0,05.

Tabel 4. 23 Hasil Uji Dominan

Model	B	t	Sig.
(Constant)		.571	.569
Tangible	.229	3.407	.001
Reliability	.210	3,050	.001
Responsiveness	.135	3.845	.000
Assurance	.474	6.730	.000
Empathy	.241	3.886	.000

Sumber: Dibuat oleh peneliti data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat pada kolom *standardizer coefficients* Sehingga dapat disimpulkan bahwa variable *Assurance* memiliki nilai yang lebih besar dari pada *variabel tangible, reliability, responsiveness* dan *empathy* maka variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel minat bertransaksi (Y) nasabah pengguna mesin ATM BSI KC Palangka Raya adalah variable *assurance* (X4) dengan nilai sebesar 0,474.

G. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variable-variabel yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan mesin ATM pada BSI KC Palangka Raya, sebagai berikut:

1. Pengaruh *Tangible* Terhadap Minat Bertransaksi mesin ATM pada BSI KC Palangka Raya

Variabel *tangible* (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi pada mesin ATM BSI KC Palangka Raya. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *tangible* dengan minat bertransaksi nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_1 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *tangible* dengan minat bertransaksi nasabah pengguna mesin ATM BSI KC Palangka Raya.

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa *tangible* memiliki nilai t hitung sebesar 3,407 dan lebih besar dari t tabel (1,986). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap minat bertransaksi nasabah. Dari hasil analisis regresi linier pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa *tangible* memiliki pengaruh sebesar 0,577 terhadap minat bertransaksi nasabah. Hal ini berarti jika *tangible* dinaikkan sebesar 1 satuan akan berpengaruh pada meningkatnya minat bertransaksi nasabah pada layanan ATM sebesar 0,577. Hal ini menunjukkan bahwa minat bertransaksi nasabah dipengaruhi oleh fasilitas fisik dari ATM yang di sediakan oleh bank. Dengan bank memunculkan fasilitas fisik yang baik maka akan memberikan nilai positif kualitas pelayanan. Artinya semakin baik penerapan *tangible* (wujud fasilitas fisik) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat minat bertransaksi nasabah

Adanya pengaruh *tangible* terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna layanan mesin ATM BSI KC Palangka Raya, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator *tangible* yang menyatakan fasilitas fisik mesin ATM dan ruang mesin ATM.

Hasil penelitian ini selaras dengan Christine Agustina, Sudadi Pranata, Chandra Lukita (2022), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan”. Menyatakan bahwa pada penelitian variabel *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah.

2. Pengaruh *Reliability* Terhadap Minat Bertransaksi mesin ATM pada BSI KC Palangka Raya

Variabel *reliability* (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi pada mesin ATM BSI KC Palangka Raya. Hal ini sejalan dengan H_a , yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara *reliability* dengan minat bertransaksi nasabah. Dengan demikian H_a diterima dan menolak H_0 , yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara *reliability* dengan minat bertransaksi nasabah pengguna mesin ATM BSI KC Palangka Raya. Artinya *reliability* mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap minat bertransaksi nasabah pada BSI KC Palangka Raya. Hal ini menunjukkan bahwa minat bertransaksi nasabah dipengaruhi oleh kemudahan menggunakan fasilitas mesin ATM yang tidak berbelit-belit.

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa *reliability* memiliki nilai t hitung sebesar 3,050 dan lebih besar dari t tabel (1,986). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah. H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya *reliability* mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap minat bertransaksi nasabah pada BSI KC Palangka Raya. Dari hasil analisis regresi linier pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa *reliability* memiliki pengaruh sebesar 0,325 terhadap minat bertransaksi nasabah. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif antara variabel *reliability* dan minat bertransaksi nasabah. Hal ini artinya jika variabel *reliability* mengalami

penurunan 1%, maka variabel minat bertransaksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,325.

Hasil penelitian ini selaras dengan Christine Agustina, Sudadi Pranata, Chandra Lukita (2022), dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan”. Menyatakan bahwa pada penelitian variabel *reliability* (kehandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah.

3. Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Minat Bertransaksi mesin ATM pada BSI KC Palangka Raya

Variabel *responsiveness* (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi pada mesin ATM BSI KC Palangka Raya. Hal ini tidak sejalan dengan H0, yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *responsiveness* dengan minat bertransaksi nasabah. Dengan demikian H0 ditolak dan menerima H3, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *responsiveness* dengan minat bertransaksi nasabah pengguna layanan ATM BSI KC Palangka Raya.

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa *responsiveness* memiliki nilai t hitung sebesar 3,845 dan lebih besar dari t tabel (1,986). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah. Ho ditolak dan Ha diterima, artinya *responsiveness* mempunyai pengaruh secara

signifikan dan positif terhadap minat bertransaksi nasabah pada BSI KC Palangka Raya. Dari hasil analisis regresi linier pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh sebesar 0,738 terhadap minat bertransaksi nasabah. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh signifikan dan positif antara variabel *responsiveness* dan minat bertransaksi nasabah. Hal ini artinya jika variabel *responsiveness* meningkat 1%, maka variabel minat bertransaksi akan mengalami kenaikan sebesar 0,738.

Adanya pengaruh *responsiveness* terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna layanan mesin ATM BSI KC Palangka Raya, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator *responsiveness* yang menyatakan pelayanan petugas yang cepat ketika menanggapi masalah dalam pengoperasian mesin ATM.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari (2020), dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh”, mengatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna ATM.

4. Pengaruh Assurance Terhadap Minat Bertransaksi mesin ATM pada BSI KC Palangka Raya

Variabel *assurance* (X4) berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi pada mesin ATM BSI KC Palangka Raya. Hal ini tidak

sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *assurance* dengan minat bertransaksi nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_4 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *assurance* dengan minat bertransaksi nasabah pengguna layanan ATM BSI KC Palangka Raya

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa *assurance* memiliki nilai t hitung sebesar 6,730 dan lebih besar dari t tabel (1,986). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah. Maka H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya terdapat pengaruh *assurance* yang signifikan dan positif terhadap minat bertransaksi nasabah. Dari hasil analisis regresi linier pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa *tangible* memiliki pengaruh sebesar 1,012 terhadap minat bertransaksi nasabah. Hal ini berarti jika *assurance* dinaikkan sebesar 1 satuan akan berpengaruh pada meningkatnya minat bertransaksi nasabah pada layanan ATM sebesar 1,012. Hal ini menunjukkan bahwa minat bertransaksi nasabah dipengaruhi oleh *assurance* seperti produk yang ditawarkan oleh bank memiliki jaminan kerahasiaan data pribadi penggunaan ATM yang dirasakan oleh pihak nasabah.

Adanya pengaruh *assurance* terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna layanan mesin ATM BSI KC Palangka Raya, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *assurance* yang menyatakan pelayanan petugas

yang cepat ketika menanggapi masalah dalam pengoperasian mesin ATM, jaminan CCTV pada ruangan ATM dan mesin ATM.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari (2020), dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh yang mengatakan bahwa *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna ATM BSI .

5. Pengaruh *Empathy* Terhadap Minat Bertransaksi mesin ATM pada BSI KC Palangka Raya

Variabel *empathy* (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi pada mesin ATM BSI KC Palangka Raya. Hal ini tidak sejalan dengan H₀, yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *empathy* dengan minat bertransaksi nasabah. Dengan demikian H₀ ditolak dan menerima H₅, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *empathy* dengan minat bertransaksi nasabah pengguna layanan ATM BSI KC Palangka Raya.

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa *assurance* memiliki nilai t hitung sebesar 3,886 lebih besar dari t tabel (1,986). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah. Maka H₀ ditolak dan menerima H_a, artinya terdapat pengaruh *empathy* yang signifikan dan

positif terhadap minat bertransaksi nasabah. Dari hasil analisis regresi linier pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa *tangible* memiliki pengaruh sebesar 0,501 terhadap minat bertransaksi nasabah. Hal ini berarti jika *empathy* dinaikkan sebesar 1 satuan akan berpengaruh pada meningkatnya minat bertransaksi nasabah pada layanan ATM sebesar 0,501.

Adanya pengaruh *empathy* terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna layanan mesin ATM BSI KC Palangka Raya, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *empathy* yang menyatakan lokasi mesin ATM strategis dan mudah dijangkau, halaman parkir luar yang luas.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari (2020), dengan judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh yang mengatakan bahwa *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna ATM BSI.

6. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Terhadap Minat Bertransaksi mesin ATM pada BSI KC Palangka Raya

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan Uji F yang memiliki hasil nilai F hitung lebih besar dari F tabel atau $43.284 > 2,31$, sehingga dapat

disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh BSI KC PalangkaRaya pada fasilitas ATM sudah cukup baik dan memiliki pengaruh yang cukup tinggi dalam menjelaskan minat bertransaksi nasabahnya.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pengaruh dari suatu variabel dengan variabel lainnya cukup tinggi, karena variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 68,1% dan variabel ini memiliki pengaruh yang signifikan positif. Hasil ini menunjukkan bahwa minat bertransaksi nasabah pengguna ATM BSI KC Palangka Raya dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), sedangkan sisanya sebesar 31,9% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak diteliti.

7. Variabel Mana Yang Lebih Dominan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* dengan minat bertransaksi nasabah telah terbukti. dengan melihat nilai *standarized coefficients* beta yang paling tinggi tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi 5% atau 0,05, yaitu *Assurance* dengan nilai B 0,474. Dengan ini berarti dari semua variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* yang paling dominan adalah *assurance*.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan terhadap minat bertransaksi Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap variabel *tangible* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat bertransaksi nasabah. Fasilitas fisik ATM yang jaringan selalu bagus, ruangan yang bersih mampu mempengaruhi minat bertransaksi nasabah, karena fasilitas fisik ruang mesin ATM merupakan sarana yang dapat menunjang operasional suatu perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan.
2. Dengan menggunakan uji yang sama pada variabel *reliability* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat bertransaksi nasabah. Perusahaan yang dapat diandalkan memiliki pengaruh yang baik terhadap minat bertransaksi nasabah karena pada dasarnya akan mempengaruhi minat nasabah untuk terus menggunakan jasa layanan dari perusahaan tersebut. Dan kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah mempengaruhi minat bertransaksi nasabah pengguna ATM.
3. Pada pengujian variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna ATM. Ketanggapan karyawan dalam melayani nasabah dan membantu

mengatasi masalah dan keluhan nasabah secara cepat sangat berperan penting dalam kualitas pelayanan bank.

4. Pada pengujian yang dilakukan pada variabel *assurance* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna ATM. Unsur *assurance* di sini menunjukkan bahwa kemampuan bank dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah memiliki pengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah. Menumbuhkan kepercayaan pada nasabah merupakan hal penting bagi bank, hal tersebut dalam dilakukan dengan memberikan keamanan pada setiap nasabah.
5. Pada pengujian variabel *empathy* menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi nasabah pengguna ATM. Perkembangan pelayanan mesin ATM yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah. Kemampuan bank dalam mengetahui kebutuhan nasabah dan memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah merupakan hal penting dalam meningkatkan minat bertransaksi nasabah.
6. Berdasarkan perhitungan uji F atau perhitungan secara simultan diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi pengguna ATM BSI KC Palangka Raya.
7. Variabel yang paling dominan adalah *assurance* dengan nilai 0,47

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada BSI KC Palangka Raya agar tetap menjaga minat transaksi nasabah, harus dapat memberi pelayanan yang lebih prima lagi pada mesin ATM BSI KC Palangka Raya yang lebih baik pada nasabah karena salah satu faktor menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas pada perbankan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. yang diberikan oleh BSI
2. Pelayanan adalah salah satu faktor dalam persaingan antara perusahaan dengan perusahaan lainnya untuk menarik nasabah dan menjadi nasabah agar tetap selalu menggunakan layanan terhadap perbankan BSI KC Palangka Raya tersebut.
3. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel-variabel yang penelitian ini belum dicantumkan dan pengukuran. Serta menguji ulang kembali variabel yang telah diteliti sehingga memperbaiki variabel yang tidak berpengaruh menjadi berpengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*. Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2014.
- Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: PT. RemajaRosdakarya Offset, 2014.
- Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI, 2012.
- Gary A Kotler, dan Philip. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Edisi 12, Jilid 1), Jakarta: Erlangga, 2008.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Hariadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* . Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2018.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Ismail. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Kasmir, *Dasar Dasar Perbankan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Kasmir, *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. 2017
- Kasmir. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014.
- Kotler, Philip. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, Jilid kedua, 2002
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Najmudin, *Manajemen Keuangan dan Aktualisasi Syariah Modern*. Yogyakarta: Andi Seftianne, 2011.
- Nurastuti Wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika*, Bandung, Alfabeta, 2013.
- Riduwan, *Metode dan Tekhnik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta, 2006.

- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Santoso, Slamet, *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Umpo Press, 2014.
- Sarjono, H dan Winda, J, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar: Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Syofian Siregar, *Statistic Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 26*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2005.
- Supriyono Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011
- Suyatno Thomas, Abdullah Azhar, dkk. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2007.
- Suyono, *Analisis Regresi untuk Penelitian*, Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan teknik Hacking dan Carding*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2013.
- Widiyono Try. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2006.
- Wiratna Sujarweni V, *SPSS untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.

B. Jurnal dan Artikel

- Ageng Agti Prihatiningrum dan Eva Zuraidah. *Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqua*. Journal of Information System Research (JOSH) Volume 3, No. 4, Juli 2022.
- Agus Setiawan dan Ahmad Hasani. *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen di English Ivy Coffee Jogja*. 25 Maret 2018.

- Akila. *Pengaruh Insentif Dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada CV. Vassel Palembang*. Jurnal Ecoment Global. Vol. 2, No. 2, Agustus 2017.
- Angrita Denziana, Indrayenti, dkk. *Corporate Financial Performance Effects Of Macro Economic Factors Against Stock Return*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol. 5, No.3, September 2014.
- Christine Agustina, Sudadi Pranata, Chandra Lukita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan*. Jurnal Digit Vol. 12, No.1 Mei 2022.
- Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, Yogyakarta: CAPS, 2011.
- Debby Likumahua, *Faktor Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon*. Jurnal Bisnis dan Perbankan, Vol. 1, No. 1, Mei 2011.
- Dian Kusumaningtyas. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit X di Kota Malang*. Jurnal Nusamba, Vol. 1, No. 1, Tahun 2016.
- Diana Grace dan Novander N, *Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Jurnal Eletronik Sistem Informasi dan Komputer. Vol. 3, No. 1, Januari-Juni 2017.
- Euphrasia Susy Suhendra dan Dadan Sabrudin. *Dampak Akuntabilitas, Transparansi Dan Profesionalisme Paedagogik Terhadap Kinerja Guru Di Smkn 21 Jakarta*. Jurnal Nusamba, Vol.4, No. 1, April 2019.
- Harlan, D. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsi Terhadap Minat Bertransaksi menggunakan E-Banking Pada UMKM Di Kota Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta : FE UNY, tahun 2014.
- Heny, Amas, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang*. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol. 2, No. 2, tahun 2019.
- Hidayat, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Maret 2009.
- Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim, *Pengaruh Produk Bank Syariah terhadap Minat Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati*. Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 4, No. 1, Juni 2016.
- Iin Soraya. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta dalam Mengakses Fortal Media Jakarta Smart City*. Jurnal Komunikasi, Vol. VI, No. 1, Maret 2015.
- Ilham Agustian, dkk. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu*. Jurnal Professional FIS UNIVED, Vol. 6, No. 1, Juni 2019.

- Imam Yahya dan Putri Retnandi M. *Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu Atm (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di Brisyariah Kc Semarang*. Jurnal Ekonomi, Vol. 7, No. 1, Mei 2016.
- Januar, Ai Lili, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2, September 2016.
- Kusumasitta. *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Vol. 7, No. 1, Tahun 2014.
- Lubis Delima S. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan)*. Vol. 3, No. 1, Juni 2017.
- M. Anis, dkk. ” Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Cakrawala.” Jurnal Manajemen, Vol. 4, No. 4, tahun 2019, h. 6
- Mainata Dedy. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggaraong Seberang*. Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan, Vol. 13, No. 2, Tahun 2019.
- Mislah dan Sutisna, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah, Vol. 1, No. 1, tahun 2015.
- Muchammad Fauzi. *Pengaruh Kinerja Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepercayaan N Partisipasi Relationship Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Di Jawa Tengah*. Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, Vol 2, No. 1, Mei 2011.
- Muhammad Muzani Zulmaizar dan Abd Rahman, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Polewali Mandar Kecamatan Wonomulyo*”. Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Sosial Budaya Islam, Vol. 4, No. 1, Mei 2019.
- N Lilis Suryani. *Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bangkit Maju Bersama di Jakarta*. Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber daya manusia, Jenius, Vol. 2, No, 3, Mei 2019.
- Nur Fatwa. *Persaingan perbankan berdasarkan jenis bank di Indonesia*. Jurnal Ekonomi. Tahun 2016.

- Praisny G. W dan Sjendry L, *Pengaruh Minat Transaksional, Refrensial, dan Prefrensial terhadap Minat Mereferensikan Produk Roxy Di Quicksilver Mantos*. Jurnal EMBA, Vol. 6, No. 4, September 2018.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*. Tahun 2016.
- Rizky Primadita Ayuwardani. *Pengaruh Informasi Keuangan Dan Non Keuangan Terhadap Underpricing Harga Saham Pada Perusahaan Yang Melakukan Initial Public Offering (Studi Empiris Perusahaan Go Public Yang Terdaftar Dbursa Efek Indonesia Tahun 2011-2015)*. Jurnal Nominal, Vol. 7, No. 1, Tahun 2018.
- Rosiana D dan Triaryati N. *Studi Komparatif Kinerja Keuangan Pada Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia*. Jurnal Manajeneb Unud, Vol. 5, No. 2. Tahun 2016.
- Simatupang H.Bachtiar. *Peranan Perbankan Dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia*. Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma, Vol. 6, No. 2, Desember 2019.
- Sri Wahyu Ningsih dan Nurma Sari (2020), “*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh*”. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam, Vol. 2, No. 2, Desember 2020.
- Yunita Lidia. *Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah pada PT. BCA TBK Medan*”. Jurnal Mantik Penusa, Vol. 20, No. 1, Tahun 2016.
- Zefri Maulana. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna ATM Bank BRI di Semalanga*. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol. 4, No. 2, November 2015.

C. Internet

- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Default.aspx> (Diakses Tanggal 21 Juni 2021, pukul 12:05 WIB)
- <http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas%20Pelayanan%20Publik>. Diakses Tanggal 1 Juli 2021. Pukul 16:58 WIB.
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10521>. Diakses tanggal 1 Juli 2021. Pukul 14: 39 WIB.
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10521>. Diakses Tanggal 1 Juli 2021. Pukul 14:00 WIB.
- <https://lifepal.co.id/media/mesin-atm/>. Diakses tanggal 1 Juli 2021. Pukul 14:28 WIB.

<https://finansial.bisnis.com/read/20171018/90/700559/saldo-mengendap-di-rekening-tabungan-untuk-apa>. Diakses tanggal 1 Juli 2021. Pukul 14:28 WIB.

<https://www.cermati.com/artikel/mesin-atm-jenis-jenis-dan-cara-aman-menggunakannya>. Diakses tanggal 29 Juni 2021. Pukul 16:39 WIB.

<https://www.bankmandiri.co.id/faq-atm-link>. Diakses tanggal 29 Juni 2021. Pukul 19:24 WIB.

<https://www.bankbsi.co.id/>. Web resmi bank syariah Indonesia (BSI). Diakses pada Rabu 21 September 2022.

