

**PENGARUH FASILITAS DAN KEMUDAHAN  
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP CURUP**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)

Perbankan Syariah



OLEH :

**ECCA MUSTIKA**

**NIM. 21631019**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

**2025**

Hal: Permohonan Pengajuan Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Di Tempat  
Assalamualaikum Wr. Wb

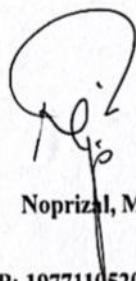
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Ecca Mustika mahasiswa IAIN yang berjudul **"Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup"** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 2025

Pembumbering I



Noprizal, M. Ag

NIP: 197711052009011007

pembumbering II



Harianto Wijaya, M. E

NIP: 199007202023211024



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan : Dr. AK Gani No. 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Fakultasyarial&ekonomi.islam@gmail.com

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor: 011 /In.34/FS/PP.00.9/11/2025

Nama : Ecca Mustika  
NIM : 21631019  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 19 November 2025  
Pukul : 13.30 – 15.00 WIB  
Tempat : Ruang 3 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Habiburrahman, M.H.  
NIP. 198503292019031005

Sekretaris,

Ranas Wijaya, M.E.  
NIP. 199008012023211030

Pengaji I

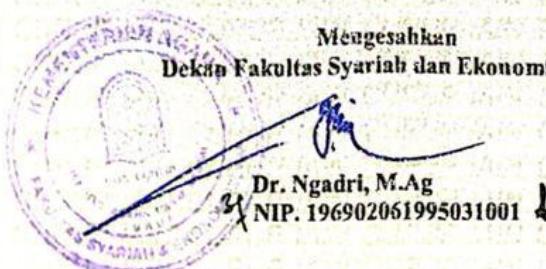
Dr. Qictiani Histori, S., SE, MM  
NIP. 197910172009011009

Pengaji II

Dr. Hendrianto, M.A  
NIP. 198706212023211022

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Ngadri, M.Ag  
NIP. 196902061995031001

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ecca Mustika

Nomor Induk Mahasiswa : 21631019

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Pengaruh Fasilitas Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup*" bukan merupakan karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila kemudian terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya



## KATA PENGANTAR

*Assalammualaikum Warrahmatullahi wabarakatuh*

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, dan pada hari ini kita masih diberikan kesehatan jasmani maupun rohani, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "*Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup*" Sholawat beserta salam tidak lupa pula kita hantarkan kepada baginda kita nabi agung Muhammad SAW karena berkat beliaulah kita dapat berada pada zaman yang terang benderang penuh dengan ilmu dan juga teknologi seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Skripsi ini merupakan tugas akhir dari peneliti yang disusun guna untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, peneliti sepenuhnya menyadari bahwa dalam proses penulisan tidak terlepas segala bantuan, motivasi, serta bimbingan dan juga arahan dari segala pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Ngadri, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
3. Bapak Ranas Wijaya, S.E.I., M.E., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Andriko, M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing Akademik yang banyak memberi nasihat dan arahan dalam proses akademik.
5. Bapak Noprizal, M.Ag dan Bapak Harianto Wijaya, M.E selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan

bimbingan, arahan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas dukungan, doa serta wakru dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Habiburrahman, M.H dan Bapak Ranas Wijaya, M.E selaku ketua sidang dan sekretaris sidang. Terimakasih telah membantu jalannya proses sidang dengan sangat baik.
7. Bapak Dr. Oktafian Histori, S. S. E, MM dan Bapak Dr. Hendrianto, M.A selaku penguji 1 dan penguji 2. Terimakasih atas masukan, saran, serta arahan kepada peneliti.
8. Kepada seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada peneliti selama berada dibangku perkuliahan.
9. Pimpinan Perpustakaan dan seluruh staf yang telah memberikan pelayanan serta fasilitas kepada penulis.
10. Kepada pihak Bank yang telah memberikan izin serta mendukung penelitian ini sampai dengan selesai. Serta nasabah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Semua yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik, saran masukan, dan arahan dari pembaca yang sifatnya membngun guna perbaikan pembuatan kedepan agar bisa lebih baik.

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Curup,

2025



Peneliti

Ecca Mustika

NIM. 21631019

## MOTTO

*“Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan.”*

*(Q.S Al-Insyirah:6)*

*“Setiap tetes keringat orang tuaku adalah ribuan langkahku untuk terus maju”*

*- Ecca Mustika -*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan Menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang Skripsi ini Penulis persembahkan dengan penuh rasa cinta yang tulus kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung Penulis dengan caranya masing-masing :

1. Cinta Pertamaku, Bapak Abdul Manan. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan tinggi, namun beliau mampu senan tiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah bekerja, mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga bapak sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
2. Pintu Surgaku, Ibu Sumarni. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk semangat dan doa yang diberikan selama ini, penulis yakin 100% bahwa doa ibuku telah banyak menyelamatkanku dalam menjalani hidup yang keras. Semoga ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.
3. Kepada kakakku, Andri Saputra dan keponakanku Danil Alamsyah. Terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
4. Kepada nenekku, Iti yang sangat ingin melihat penulis sampai kejenjang sarjana, beliau tak hentinya mengingatkan penulis untuk selalu rajin dan

tekun selama menjalankan studi, sehingga perkataan beliau selalu melekat dingatan penulis.

5. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Frezi Melandri. Terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu, maupun materi. Terimakasih selalu menemani dan meluangkan waktunya, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, dan memberi semangat untuk terus maju tanpa kenal kata menyerah untuk meraih impian. Harapan penulis semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita impikan.
6. Kepada sahabatku, Viona Rosalina Putri Utami S.Pd dan Meisi Irawan S.T. Terimakasih telah memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman-temanku Dina Kurnia, Erika Anjung Fatayanti, Cahaya Maharani. Terimakasih selalu menemani dan memberikan support selama penulisan skripsi.
8. Terakhir, Terimakasih untuk diri saya sendiri Ecca Mustika yang telah bekerja keras berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

## **ABSTRAK**

Ecca Mustika NIM. 21631019 “**Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup.**” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup, kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah bank, sehingga pemenuhan aspek fasilitas fisik maupun layanan transaksi digital menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden yang dipilih dari populasi penelitian yang berjumlah 3.102 nasabah ditentukan melalui rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala likert, serta analisis data menggunakan *software* SPSS versi 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Sementara itu, kemudahan bertransaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,171 > 0,05$ . Secara simultan, fasilitas dan kemudahan bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F-hitung  $13,908 > F\text{-tabel } 3,942$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,228 menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kemudahan bertransaksi secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 22,8%, sedangkan 77,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Fasilitas, Kemudahan Bertransaksi, Kepuasan Nasabah, BSI*

## DAFTAR ISI

	Hlm
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Review Kajian Terdahulu .....	11
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	 <b>21</b>
A. Landasan Teori .....	21
1. Grand Theory .....	21
2. Fasilitas .....	24
3. Kemudahan Bertransaksi .....	29
4. Kepuasan Nasabah .....	32
B. Kerangka Analisis.....	36
C. Hipotesis .....	36
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>41</b>
A. Metode Penelitian .....	41
B. Populasi dan Sampel .....	42
C. Instrumen Penelitian .....	43

D. Teknik Pengumpulan Data .....	44
E. Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Objektif Wilayah/Sasaran Penelitian .....	53
B. Temuan Hasil Penelitian.....	62
C. Pembahasan .....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>86</b>
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran .....	87

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1 Daftar Alamat Unit Layanan BSI di Rejang Lebong .....	5
Tabel 3. 1 Kriteria Jawaban Angket.....	45
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	64
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji T (Parsial) .....	73
Tabel 4. 10 Hasil Uji F (Simultan).....	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	76

## **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Curup.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedatisitas.....	70

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Apabila dilihat dari sejarahnya, kegiatan perbankan pada awalnya dimulai dari jasa penukaran uang.<sup>1</sup> Secara universal ada 2 berbagai sebutan bank, yaitu bank syariah serta bank konvensional. Bank syariah ialah bank yang melakukan kegiatan usahanya berasal pada prinsip syariah.<sup>2</sup> Selaku negeri dengan penduduk muslim terbanyak di dunia, Indonesia memiliki kapasitas untuk jadi yang terdepan dalam industri finansial syariah. Ditambah dengan berlakunya Undang- Undang No 21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah pada 16 Juli 2008, perkembangan perusahaan perbankan syariah nasional pula hendak terus menjadi mempunyai landasan hukum yang mencukupi serta hendak menekan perkembangan yang lebih pesat. Oleh karena itu, layanan perbankan menjadi sangat penting karena memiliki kontak langsung dengan masyarakat untuk mendorong pembangunan perekonomian nasional.

PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT Bank BNI Syariah bergabung menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia(BSI) pada 1 Februari 2021. Penyatuan ketiga bank ini dicoba guna

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Prenada Media, 2013), 175.

<sup>2</sup> Wangwidjaja, *Pembentukan Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Utama, 2012), 15

menghasilkan Bank Syariah bernilai besar untuk menaikkan penekanan ekonomi dan finansial syariah di Indonesia.<sup>3</sup> BSI merupakan lembaga keuangan syariah yang memiliki visi dan misi yang dapat menarik masyarakat untuk bekerja sama atau bahkan untuk melakukan kegiatan transaksi usaha.

Industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan diterbitkannya Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah tertanggal 16 Juli 2008, pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih lagi. Perkembangan bank syariah yang semakin meningkat membuat persaingan antara bank syariah dan konvensional semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank agar dapat mempertahankan nasabahnya maupun menarik minat nasabah-nasabah baru.

Minat adalah aspek kejiwaan dan perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Tentunya untuk menarik minat nasabah dimana faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepuasaan nasabah, kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan termasuk bank untuk tetap menjaga kepuasaan nasabah maka salah satu cara yang harus terus dibenahi kembali adalah peningkatan

---

<sup>3</sup> “Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Perusahaan*. 2021”. diakses 25 januari 2025, [https://w  
ww.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami](https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami).

kualitas baik itu dari segi fasilitas maupun pelayanan yang harus terus diteruskan dengan kebutuhan nasabah.<sup>4</sup>

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah antara lain fasilitas yang terdapat di bank. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.<sup>5</sup> Menurut Fandy Tjiptono, Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka nasabah akan merasa puas. Perusahaan yang memberikan suasana yang menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi.<sup>6</sup> Pada saat ini nasabah sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang terdapat di bank, baik dari tampilan gedung bank, area parkir, ruang tunggu, kemanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank umum syariah terbesar di Indonesia menyediakan berbagai bentuk transaksi perbankan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah Islam. Bentuk transaksi tersebut secara umum diklasifikasikan menjadi tiga kategori utama, yaitu funding (penghimpunan dana), financing (penyaluran dana), dan services

---

<sup>4</sup> Evi Yupitr dan Raina Linda Sari, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (Desember 2012): 46.

<sup>5</sup> Ninik Srijani, “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conferense Center,” *Jurnal WIGA: Penelitian Ilmu Ekonomi* 07, (2017), 33.

<sup>6</sup> Seaewati Oetama dan Dessy Herliana Sari, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk”, *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* (2017): 60.

(jasa-jasa perbankan).<sup>7</sup> Dalam aspek funding, BSI menawarkan produk tabungan dan giro berbasis akad wadiah dan mudharabah, di mana nasabah menyimpan dana yang dikelola oleh bank dengan sistem bagi hasil. Di sisi financing, BSI menggunakan berbagai akad seperti murabahah, musyarakah, dan ijarah, yang digunakan dalam pembiayaan konsumtif, modal kerja, maupun investasi. Sementara itu, layanan perbankan (services) seperti transfer dana, pembayaran tagihan, mobile banking, dan layanan ATM dilakukan dalam bentuk jasa yang mendukung transaksi keuangan nasabah secara praktis dan efisien. Kemudahan dan keberagaman bentuk transaksi inilah yang menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan syariah.<sup>8</sup> Faktor yang mempengaruhi fasilitas meliputi Pertimbangan/perencanaan spesial (penampilan dan keadaan lingkungan sekitarnya), perencanaan ruangan serta perlengkapan dan peralatan.<sup>9</sup>

Selain itu, faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kemudahan Bertransaksi. Kebanyakan dari mereka menggunakan layanan BSI Mobile karena penggunaannya yang mudah digunakan. BSI Mobile merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan berbasis syariah melalui smartphone dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana

---

<sup>7</sup> Rofiq, A, “Produk dan Jasa Bank Syariah: Teori dan Praktik”, *Jurnal Musharif Al-Syariah: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, (2020), 13–25

<sup>8</sup> Wulandari dan Subiyanto, “Analisis Produk Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BSI)”. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, (2021), 1489–1502.

<sup>9</sup> Muhtosim Arif, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayu Media Publishing, 2006), 3.

saja sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor cabang.<sup>10</sup> Teori Davis yang mendefinisikan bahwa kemudahan sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem yang tepat akan mudah untuk digunakan. Pentingnya kepuasan nasabah dalam meningkatkan citra perusahaan, banyak perusahaan yang berusaha untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Kepuasan yang tinggi menciptakan suatu hubungan emosional yang kuat dengan suatu produk, yang pada gilirannya akan menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi.<sup>11</sup>

**Tabel 1. 1**

**Daftar Alamat Unit Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rejang Lebong**

No	Nama	Alamat
1	BSI KCP Curup	Jl. Merdeka No.287, Kepala Siring, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu
2	ATM BSI KCP CURUP	Jl. Jend. Sudirman SPBU Korem No.144, Air Putih Baru, Kec. Curup Sel., Kabupaten Rejang Lebong

*Sumber: Website Bank Syariah indonesia*

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator kunci dalam mengukur keberhasilan suatu perusahaan, terutama dalam sektor jasa seperti perbankan dan asuransi. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana harapan

---

<sup>10</sup> Muhammad Vadly dan Onan Marakali, “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat”, *Jurnal Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian (SENRIABDI)*, Volume 1, Nomor 1, (2021), 877.

<sup>11</sup> Kartika Ningtyas dan Dhidik Apriyanto, *Kuantifikasi Deteksi Alternatif Model Pelayanan Publik* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 6.

nasabah terpenuhi atau terlampaui melalui produk dan layanan yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja produk dan harapannya. Tingginya tingkat kepuasan nasabah tidak hanya dapat meningkatkan loyalitas, tetapi juga mendorong promosi dari mulut ke mulut yang positif, yang pada akhirnya memperkuat posisi kompetitif perusahaan. Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah menjadi strategi penting untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menjadi hal yang krusial bagi pengembangan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.<sup>12</sup>

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, fasilitas dan kemudahan transaksi yang diberikan oleh BSI KCP Curup belum dapat memenuhi kepuasan nasabah sepenuhnya. Hal ini dibuktikan dengan wawancara oleh salah satu nasabah bernama Ibu Rosda Wati (2025), menyatakan bahwa ketersedian ATM BSI masih sedikit sehingga ketika ingin melakukan tarik tunai dirasa jauh karena jarak. Dalam Hal ini membuat ketidakefisien waktu maupun biaya.

*"Menurut saya, fasilitas di BSI ini masih kurang lengkap, Salah satu kendala utama yang saya alami adalah minimnya jumlah mesin ATM BSI di wilayah Curup dan saat saya datang ke BSI, saya*

---

<sup>12</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, ed. 15 (Harlow: Pearson Education, 2016), hlm. 153

*merasa ruang tunggunya masih kurang memadai. Ruangan terasa sempit dan jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi untuk menampung semua nasabah, sehingga beberapa dari kami harus berdiri cukup lama. Saya berharap pihak BSI dapat memperbaiki dan meningkatkan fasilitas ruang tunggu agar nasabah merasa lebih nyaman selama menunggu pelayanan*”.<sup>13</sup>

Sedangkan hasil wawancara kedua dengan saudara Alpi Musaki (2025), menyatakan bahwa merasa kurang puas dengan layanan Byond by BSI karena sering sekali tidak bisa diakses atau eror.

*“Saya pribadi merasa kurang puas dengan layanan Byond by BSI. Aplikasi ini seringkali mengalami gangguan, baik saat ingin membuka aplikasi maupun saat melakukan transaksi. Kadang saat saya ingin mentransfer uang atau mengecek saldo, aplikasinya tidak bisa diakses atau malah error. Hal seperti ini sangat mengganggu, apalagi kalau sedang butuh cepat. Menurut saya, BSI perlu meningkatkan stabilitas dan kualitas aplikasi mereka agar bisa membantu nasabah dalam bertransaksi”*.<sup>14</sup>

Ada beberapa perbedaan hasil antar para peneliti terdahulu yang pertama dilakukan oleh Vineilia Dwi Ariantika dan Lemiyana (2024) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melalui keputusan.<sup>15</sup> Sementara itu, penelitian Rima Yohani dan M. Ridwan (2022) menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas tidak berpengaruh terhadap

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Rosda Wati, 3 Februari 2025

<sup>14</sup> Wawancara dengan Alpi Musaki, 3 Februari 2025

<sup>15</sup> Vineilia Dwi Ariantika, Lemiyana. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Keputusan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Pata, *JAKBS: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2 (1) (2024)

kepuasan nasabah.<sup>16</sup> Selanjutnya, Penelitian Putri Amalia dan Anna Zakiyah (2022) menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>17</sup> Namun, penelitian Ira Nur Alfiana dan Muhtadin Amri (2023) menunjukkan bahwa variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI mobile.<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang tertera diatas didapatkan hasil *research gap* atau kebaharuan dalam penelitian ini yaitu pada penelitian sebelumnya didapatkan hasil yang berbeda-beda seperti fasilitas dan kemudahan bertransaksi ada yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun ada juga hasil yang diperoleh bahwasannya fasilitas dan kemudahan bertransaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk dapat mengetahui konsistensi pada penelitian yang baru dan pada penelitian sebelumnya belum terdapat penelitian yang secara spesifik menemukan pengaruh variabel fasilitas dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah secara simultan (bersama-sama). Selain itu penelitian terdahulu menggunakan 4 indikator kemudahan transaksi yaitu mudah digunakan (*easy to use*), mudah dipelajari (*easy to learn*), fleksibel (*flexibel*) jelas dan

---

<sup>16</sup> Rima Yohani, M. Ridwan. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode Index Potential Gain Costumer (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kisaran), *Jurnal Ilmiah Indonesia* Vol. 7, No. 12, Desember 2022

<sup>17</sup> Putri Amalia, Anna Zakiyah Hastriana. Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep), *Jurnal Alkasb: of Islamic Economics* Volume 1 Nomor 1, Juni 2022

<sup>18</sup> Ira Nur Alfiana, Muhtadin Amri. Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *Mutanaqishah: Journal Of Islamic Banking* Vol. 3, No. 1, Juni 2023

mudah dimengerti (*clear and understandable*). Sedangkan pada penelitian ini akan menggunakan 6 indikator kemudahan menurut teori Davis yaitu mudah digunakan (*easy to use*), mudah dipelajari (*easy to learn*), fleksibel (*flexibel*), jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*), dapat dikendalikan (*controllable*), mudah menjadi terampil (*easy to become skillful*).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti dapat menarik sebuah judul “Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasaan Nasabah di BSI KCP Curup”.

## **B. Batasan Masalah**

Untuk mencegah terlalu luasnya masalah yang akan diteliti dan untuk lebih terarahnya penelitian ini sehingga memungkinkan tercapainya tujuan penulisan. Maka dalam penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh fasilitas perbankan yang diteliti meliputi ketersediaan dan kualitas layanan ATM, teller, serta digital banking dan kemudahan bertransaksi difokuskan pada kecepatan, keakuratan, dan aksesibilitas layanan. Responden penelitian terbatas pada nasabah yang aktif menggunakan layanan BSI KCP Curup, baik melalui transaksi langsung maupun digital.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi serta batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup?

2. Apakah kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup?
3. Apakah fasilitas dan kemudahan bertransaksi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh fasilitas perbankan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.
2. Mengetahui pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.
3. Mengetahui pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat memberikan serta menambah wawasan mengenai pengetahuan tentang pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah khususnya jurusan perbankan

syariah ataupun dilingkungan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Program Studi Perbankan Syariah.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam mengevaluasi dan meningkatkan fasilitas serta kemudahan layanan transaksi.

## 3. Manfaat Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini berguna sebagai sumber referensi bagi akademis selanjutnya, untuk dijadikan rujukan dalam penelitian lebih lanjut.

## 4. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan bagian dari upaya penulis untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman.

## F. Review Kajian Terdahulu

Penelitian tentang Strategi BSI KCP Curup dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Mewujudkan Pelayanan Prima pada Karyawan di BSI KCP Curup ini, peneliti belum menemukan yang sama persis objek penelitiannya. Berikut adalah beberapa penelitian relevan:

1. Pada penelitian yang dilakukan oleh Vineilia Dwi Ariantika dan Lemiyana (2024) dengan judul, ***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Keputusan Sebagai***

### ***Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Pata***

“<sup>19</sup> penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya ketidakpuasan nasabah yang diduga dipengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas di BSI KCP Palembang Simpang Patas. Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah kedua faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan keputusan mereka menggunakan layanan bank.

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan kuesioner, kemudian dianalisis secara statistik. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel bebas, kepuasan nasabah sebagai variabel terikat, serta keputusan nasabah sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan tersebut turut memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan bank.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah dan menjadikan kepuasan nasabah sebagai variabel utama yang ingin dipengaruhi atau dijelaskan. Ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dianggap sebagai indikator penting keberhasilan pelayanan perbankan syariah.

Perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada variabel dan fokus penelitian. Penelitian Vineilia memasukkan variabel keputusan

---

<sup>19</sup> Vineilia Dwi Ariantika, Lemiyana. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Keputusan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Pata, *JAKBS: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1 (2024): 25-33.

nasabah dan tidak meneliti kemudahan bertransaksi, sedangkan penelitian BSI Curup hanya fokus pada fasilitas dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan tanpa variabel keputusan. Lokasi penelitian juga berbeda.

2. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rima Yohani dan M. Ridwan (2022) dengan judul, ***“Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode Index Potential Gain Costumer (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kisaran”***.<sup>20</sup> Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan dan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan dan fasilitas di Bank Muamalat Indonesia KCP Kisaran. Penelitian ini berupaya mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas memengaruhi kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, hasil pengukuran indeks menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan dan fasilitas yang perlu ditingkatkan karena kontribusinya masih rendah terhadap kepuasan.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti lembaga perbankan syariah, yakni Bank Syariah Indonesia, serta menjadikan

---

<sup>20</sup> Rima Yohani, M. Ridwan. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode Index Potential Gain Costumer (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kisaran), *Jurnal Ilmiah Indonesia* Vol. 7, No. 12 (Desember 2022): 166-176.

kepuasan nasabah sebagai variabel terikat utama. Selain itu, keduanya menggunakan pendekatan kuantitatif.

Perbedaanya penelitian ini mengkaji fasilitas dan kemudahan bertransaksi sebagai variabel bebas, sedangkan penelitian terdahulu mengkaji kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas. Dari sisi metode, penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk menguji pengaruh langsung antar variabel, sementara penelitian terdahulu menggunakan metode *Index Potential Gain Customer (PGCV)* dan diagram kartesius.

3. Pada penelitian yang dilakukan oleh Immanuela Theresa Lupano (2023) dengan judul, *“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta”*.<sup>21</sup> Peneltian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan nasabah dalam mempertahankan loyalitas dan meningkatkan daya saing bank. Penelitian ini ingin mengetahui sejauh mana fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial, kualitas pelayanan menjadi faktor yang

---

<sup>21</sup> Immanuela Theresa Lupano, *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta* (skripsi, Universitas Kristen Duta Wacana, 2023): 68.

paling dominan dalam meningkatkan kepuasan, disusul oleh fasilitas dan lokasi. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan lokasi yang strategis dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada layanan perbankan.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menempatkan fasilitas sebagai salah satu variabel bebas yang diasumsikan memiliki peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Baik penelitian terdahulu maupun penelitian yang sedang dilakukan, keduanya menganggap bahwa ketersediaan dan kualitas fasilitas merupakan aspek yang perlu dianalisis karena dapat mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Perbedaannya, pada penelitian terdahulu ditemukan bahwa fasilitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dianggap penting, dalam konteks penelitian sebelumnya faktor tersebut tidak cukup kuat atau tidak menjadi pertimbangan utama bagi nasabah dalam menilai kepuasan mereka. Sementara itu, penelitian yang dilakukan saat ini memungkinkan ditemukannya hasil yang berbeda, mengingat perbedaan konteks, karakteristik nasabah, serta jenis layanan bank yang diteliti.

4. Pada penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana (2022) dengan judul, ***“Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”***.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Putri Amalia, Anna Zakiyah Hastriana. Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep), *Alkasb: Jurnal of Islamic Economics* Vol. 1, No. 1 (Juni 2022): 70-89.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan layanan *M-Banking* pada Bank Syariah Indonesia, namun belum semua nasabah merasa puas dalam bertransaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemanfaatan, kemudahan, dan *fitur M-Banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di BSI KCP Sumenep.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna *M-Banking* BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, dan *fitur M-Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Di antara ketiganya, kemudahan menjadi faktor yang paling berpengaruh, diikuti oleh *fitur M-Banking* dan kemanfaatan. Temuan ini menegaskan bahwa semakin mudah dan lengkap layanan *M-Banking* yang disediakan, maka semakin tinggi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia.

Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan kemudahan bertransaksi sebagai variabel bebas serta kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Keduanya juga meneliti dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI), meskipun pada kantor cabang yang berbeda. Selain itu, kedua penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan sama-sama bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah sedangkan

Perbedaanya penelitian terdahulu lebih terfokus pada kemudahan dalam fitur digital, khususnya layanan *mobile banking (m-banking)*,

sebagai bagian dari transformasi digital perbankan. Sementara dalam penelitian ini, kemudahan bertransaksi yang dimaksud tidak hanya mencakup layanan digital, tetapi juga dapat meliputi kemudahan secara umum dalam proses transaksi di kantor cabang.

5. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ira Nur Alfiana dan Muhtadin Amri (2023) dengan judul, ***“Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”***.<sup>23</sup> Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin tingginya penggunaan BSI Mobile sebagai layanan transaksi digital, namun masih terdapat nasabah yang merasa belum puas dan kurang loyal dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemudahan dan kelengkapan fitur BSI Mobile berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna BSI Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan kelengkapan fitur BSI Mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, kepuasan terbukti berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, sehingga kepuasan menjadi faktor penghubung antara kemudahan, kelengkapan fitur, dan loyalitas. Temuan ini menegaskan bahwa semakin mudah dan lengkap fitur layanan BSI Mobile, semakin tinggi kepuasan dan pada

---

<sup>23</sup> Ira Nur Alfiana, Muhtadin Amri. Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *Mutanaqishah: Journal Of Islamic Banking* Vol. 3, No. 1 (Juni 2023): 55-66

akhirnya meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Perbedaanya penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun kemudahan dalam bertransaksi dianggap sebagai salah satu aspek penting dalam layanan perbankan, nasabah pada penelitian sebelumnya tidak menjadikan faktor tersebut sebagai penentu utama dalam menilai tingkat kepuasan mereka.

6. Pada penelitian yang dilakukan oleh Aulia Septiana Shafira dan Aris Sunindyo (2023) dengan judul, ***“Pengaruh Kemudahan, keamanan, Manfaat, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo di Kota Semarang.”***<sup>24</sup> Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan aplikasi BRImo sebagai layanan digital perbankan, namun masih terdapat nasabah yang belum merasa puas dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRImo di Kota Semarang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna BRImo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Di antara variabel tersebut, kepercayaan dan keamanan menjadi faktor

---

<sup>24</sup> Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindyo, “Pengaruh Kemudahan, keamanan, Manfaat, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo di Kota Semarang,” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* Vol. 1, No. 2 (September 2023): 62-74.

dominan yang memengaruhi kepuasan, disusul oleh kemudahan dan manfaat. Temuan ini menegaskan bahwa layanan digital perbankan akan semakin memuaskan apabila mudah digunakan, aman, bermanfaat, dan mampu menumbuhkan rasa percaya dari nasabah.

Persamaan dari penelitian ini adalah bahwa kedua studi sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai pendekatan analisis, meneliti pengaruh variabel *kemudahan* terhadap kepuasan nasabah, serta memiliki fokus yang serupa pada pemanfaatan layanan *digital banking*. Kedua penelitian melihat bagaimana kemudahan penggunaan layanan digital dapat memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi, sehingga menunjukkan relevansi yang kuat dengan perkembangan teknologi perbankan saat ini.

Perbedaannya terletak pada jenis bank yang menjadi objek penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan pada bank konvensional, yakni Bank Rakyat Indonesia (BRI), dengan fokus khusus pada aplikasi digital banking BRImo sebagai sarana transaksi utama. Sementara itu, penelitian ini dilakukan pada bank syariah, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), yang memiliki karakteristik operasional berbeda karena menerapkan prinsip-prinsip perbankan syariah. Perbedaan konteks lembaga perbankan ini berpotensi memunculkan variasi dalam perilaku nasabah, tingkat adopsi layanan digital, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara khusus meneliti pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi sebagai dua variabel utama pada layanan langsung di kantor BSI. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang banyak berfokus pada layanan digital, menambah variabel lain seperti keamanan, kepercayaan, lokasi, fitur, keputusan, atau loyalitas, penelitian ini murni melihat bagaimana fasilitas dan kemudahan memengaruhi kepuasan nasabah pada pelayanan fisik, sehingga mengisi celah riset yang belum pernah dikaji secara spesifik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Grand Theory**

Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini ada teori Kualitas Layanan (*Service Quality Theory*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).<sup>1</sup> Teori ini menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah tingkat perbedaan antara harapan nasabah terhadap layanan yang seharusnya diterima dan sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Model *Servaqual* terdiri dari lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti fisik)

Dimensi ini merujuk pada segala bentuk fisik yang dapat dilihat pelanggan, seperti fasilitas gedung, ruang pelayanan, perlengkapan, teknologi, hingga penampilan pegawai. Unsur fisik yang rapi, modern, dan nyaman dapat meningkatkan kesan profesional dan kepercayaan pelanggan. Kondisi “fisik” yang representatif tidak hanya mendukung kenyamanan, tetapi juga menumbuhkan kepercayaan awal, terutama bagi nasabah baru yang belum membentuk

---

<sup>1</sup> A. Parasuraman, dkk, "Servqual: Skala Banyak Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan," *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988): 12-40.

pengalaman layanan. Beberapa penelitian empiris menunjukkan bahwa dimensi tangibles memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan menggambarkan kemampuan lembaga dalam memberikan layanan sesuai janji secara tepat, konsisten, dan dapat dipercaya. Semakin akurat layanan diberikan tanpa kesalahan atau penundaan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat reliability yang baik akan mengurangi risiko kesalahan atau keterlambatan layanan sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam konteks perbankan, keandalan menunjukkan bahwa bank mampu memenuhi ekspektasi nasabah secara konsisten, yang sangat penting untuk membangun loyalitas nasabah jangka panjang.<sup>3</sup>

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dimensi ini menekankan kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pelanggan, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan. Pelayanan yang cepat dan sigap menunjukkan perhatian dan kedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam layanan modern, khususnya layanan digital atau mobile banking, kemampuan merespon dengan cepat

---

<sup>2</sup> Lestari Rahmawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Panjunan Cirebon* (skripsi, IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2020): 45.

<sup>3</sup> Arif Wibowo, *Pengaruh Reliability dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ciamis* (jurnal, Costing: Journal of Economic, Business and Accounting, 2022): 210.

sering menjadi penentu pengalaman nasabah sehingga responsiveness dapat menjadi faktor krusial dalam mempengaruhi kepuasan.<sup>4</sup>

d. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan terkait dengan pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan kredibilitas pegawai yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Semakin profesional dan kompeten pegawai, semakin tinggi keyakinan pelanggan terhadap layanan. Kemampuan pegawai untuk menjelaskan layanan dengan jelas, menjaga kerahasiaan, serta menunjukkan integritas menjadi jaminan penting bagi nasabah. Tingginya tingkat assurance membantu menumbuhkan rasa aman dan keyakinan nasabah terhadap bank.<sup>5</sup>

e. *Empathy* (Empati)

Empati mencerminkan perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan, termasuk keramahan, kemampuan memahami kebutuhan individu, serta pemberian pelayanan yang bersifat humanis. Pelanggan merasa dihargai ketika mendapatkan perlakuan yang hangat dan tidak sekadar prosedural. Di sektor jasa, pelayanan yang menunjukkan

---

<sup>4</sup> Ahmad Putra, *Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Unit Gemolong* (jurnal, Jurnal Ekonomi Unisri, 2018): 67.

<sup>5</sup> Dwi Pratiwi, *Pengaruh Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI KCU Semarang* (jurnal, Jurnal Bisnis dan Manajemen, 2021): 121.

empati membuat nasabah merasa diperhatikan dan dihargai, bukan hanya sebagai nomor rekening. Hal ini dapat memperkuat ikatan emosional antara nasabah dan bank serta meningkatkan loyalitas jangka panjang, karena nasabah merasa diperlakukan sebagai individu dengan kebutuhan unik.<sup>6</sup>

Kualitas layanan yang tinggi akan menciptakan persepsi positif nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Dalam konteks perbankan, dimensi *Tangibles* sangat relevan untuk mengukur pengaruh fasilitas yang disediakan bank, sedangkan *Reliability* dan *Responsiveness* berhubungan erat dengan kemudahan bertransaksi yang dirasakan nasabah.<sup>7</sup>

## 2. Fasilitas

Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Hilda Sari, *Pengaruh Dimensi Empathy terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Syariah* (jurnal, Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, 2017): 88

<sup>7</sup> Siti Raihan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)* (skripsi, Uin At-Raniry, 2022): 99.

<sup>8</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009): 45.

Menurut Lupiyoadi fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan, yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja.<sup>9</sup> Sejumlah riset menunjukkan bahwa fasilitas (*serviscpe*) bisa memengaruhi pilihan pelanggan ekspetasi pelanggan dan perilaku lainnya.<sup>10</sup>

Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Hal tersebut merupakan bentuk penghargaan dan penempatan posisi manusia dalam kemuliaan yang melebihi makhluk yang lainnya. Dalam surat Al-Isra' Ayat 70 menjelaskan tentang rezki yang dilimpahkan kepada makhluk ciptannya.

وَلَقَدْ كَرِّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْأَرْضِ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الْطَيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّنْ

خَلْقِنَا تَفْضِيلًا

Artinya: "Dan Sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezki dari yang baik-baik dan kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan." (QS. Al- Isra [17] : 70).

Mengenai surah al-isra ayat 70 dimana Allah swt telah memberikan rezki yang baik dan memberikan kelebihan yang sempurna

---

<sup>9</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006): 148.

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014): 156.

atas makhluk yang telah ia ciptakan maka dari itu kita sebagai makhluk ciptaannya harus selalu mensyukuri yang Allah telah ciptakan kelebihan yang diberikan harus dipergunakan sebaik mungkin, terutama pada sistem perbankan syariah itu sendiri harus mengikuti aturan syariat islam produk yang dikeluarkan, para karyawan harus bersikap sopan kepada nasabah.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan suatu wadah dari perusahaan dalam hal ini untuk mempermudah bank di setiap kegiatan nasabah yang berhubungan dengan kegiatan perbankannya.

Banyak kalangan yang menyatakan bahwa fasilitas merupakan sarana yang diberikan produsen kepada konsumen untuk memberikan kemudahan dan kelancaran. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi fasilitas antara lain :

a. Ketersediaan Tanah

Setiap perusahaan jasa yang membutuhkan tanah untuk mendirikan lokasi fasilitasnya perlu memastikan kemampuan finansialnya, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah, dan lain-lain.<sup>11</sup>

b. Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berubah, dan apabila spesifikasi jasa cepat berkembang

---

<sup>11</sup> Khotibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*, (Jakarta: PT Raja Grafindo 2016): 161-166

sehingga resiko keuangan menjadi besar, kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan mudah dan memperhitungkan pada kemungkinan perkembangan dimasa yang akan datang.

c. Faktor Estetis

Fasilitas jasa yang tertara secara rapi, menarik dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif bagi nasabah terhadap suatu jasa.

d. Masyarakat dan Lingkungan Sekitar

Masyarakat terutama pemerintah masalah sosial, lingkungan hidup, dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan.

e. Biaya kontribusi dan operasi

Kedua jenis biaya ini berpengaruh pada desain fasilitas, biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan.

Masih banyak penyedia jasa yang tidak menyadari bahwa tata letak fasilitas jasa memiliki pengaruh tersendiri terhadap perasaan dan respon pelanggan. Perusahaan jasa perlu mengembangkan pemahaman akan respon pelanggan terhadap berbagai aspek tata letak fasilitas jasa.

Terdapat enam indikator fasilitas menurut Tjiptono yaitu sebagai berikut:<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2018), 46.

a. Pertimbangan atau Perencanaan Spesial

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b. Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

c. Perlengkapan atau Perabotan

Perlengkapan atau perabotan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai barang pajangan, dan lain-lain.

d. Tata Cahaya

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya di siang hari (*daylighting*), warna jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan, dan lain-lain.

e. Pesan Grafis

Meliputi tampilan visual seperti poster, foto, gambar berwarna, papan informasi atau petunjuk. Penempatan, bentuk fisik, pilihan warna, pencahayaan, dan tipografi semuanya memainkan peran penting dalam menyampaikan informasi kepada konsumen.

#### f. Unsur Pendukung

Mencakup fasilitas pelengkap seperti tempat ibadah, toilet, area parkir, serta area internet yang luas dan aman. Fasilitas ini melengkapi fasilitas utama dan meningkatkan kualitas pelayanan keseluruhan,

### 3. Kemudahan Bertransaksi

Jogiyanto mendefinisikan kemudahan sebagai sejauh mana seseorang menerima bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha apa pun darinya. Presensi kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan penggunanya, justru untuk mempermudah penggunanya dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem melakukan pekerjaannya akan lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau secara manual itu akan susah lebuh susah untuk menyelesaikannya.<sup>13</sup>

Nasabah akan mengamati bahwa *mobile banking* mudah digunakan dengan asumsi administrasi struktur pengembangan informasi seperti ini direncanakan dengan jelas, pada tingkat yang sangat dasar, dan

---

<sup>13</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan Konsumen*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2013): 115.

secara pendidikan. Karena organisasi keuangan yang nyaman tidak memerlukan banyak usaha, nasabah akan puas.<sup>14</sup>

Menurut Fred D. Davis, konsep kemudahan (*Perceived Ease of Use*) diperkenalkan pada tahun 1989 melalui *Technology Acceptance Model* (TAM). Davis menjelaskan bahwa kemudahan adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari kesulitan atau tidak membutuhkan banyak usaha. Semakin mudah suatu layanan atau transaksi digunakan tidak rumit, sederhana, dan cepat dipahami, maka semakin tinggi penerimaan dan minat pengguna untuk memakainya secara terus-menerus.<sup>15</sup>

Islam memandang bahwa kemudahan dalam bertransaksi merupakan bagian dari ajaran yang mendorong terciptanya keadilan, kenyamanan, dan saling ridha antara pihak-pihak yang terlibat. Kemudahan ini bukan hanya soal teknis, tetapi juga bentuk pemenuhan hak dan penghargaan terhadap manusia sebagai makhluk yang dimuliakan. Dengan memberikan kemudahan baik dalam jual beli, pembayaran, akad, maupun pelunasan. Islam mengarahkan umatnya untuk tidak mempersulit, tidak menzalimi, serta meningkatkan kemaslahatan bersama dalam aktivitas ekonomi. Prinsip ini mendukung tercapainya tujuan kerja dan kehidupan yang efektif, efisien, dan penuh

---

<sup>14</sup> Ali Arifin, dkk, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S Qual dan E-Recs Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet-Bank Syariah Mandiri)”, *JPTIIK: Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol. 2, No. 04 (2018): 1750-1760.

<sup>15</sup> Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319. DOI: [10.2307/249008](https://doi.org/10.2307/249008).

keberkahan. Dalam Hadis Nabi SAW. Menjelaskan tentang sikap fleksibel dan tidak mempersulit.

رَحْمَةُ اللَّهِ رَجُلًا سَمْحًا إِذَا بَاعَ، وَإِذَا اشْتَرَى، وَإِذَا أَفْتَضَى

*Artinya : "Allah merahmati seorang hamba yang bersikap mudah ketika menjual, mudah ketika membeli, dan mudah ketika menagih."(HR. Bukhari)*

Hadis tersebut menekankan bahwa Islam menganjurkan kemudahan dalam setiap bentuk transaksi, baik ketika menjual, membeli, maupun menagih hutang. Sikap tidak mempersulit, saling ridha, dan memperlakukan pihak lain dengan adil merupakan akhlak terpuji yang harus dijunjung dalam muamalah. Orang yang memberikan kemudahan dan kelapangan kepada sesama dihargai sebagai hamba yang baik, bahkan dijanjikan rahmat Allah. Dengan demikian, kemudahan dalam bertransaksi bukan sekadar etika bisnis, tetapi menjadi bagian dari ibadah sosial yang membawa keberkahan dan kebaikan bagi semua pihak.

Menurut Fred D. Davis (1989), indikator kemudahan (*Perceived Ease of Use*) merujuk pada sejauh mana seseorang menilai bahwa penggunaan suatu sistem tidak membutuhkan banyak usaha. Beberapa indikator yang umum digunakan dalam mengukur kemudahan menurut konsep Davis adalah:<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319. DOI: [10.2307/249008](https://doi.org/10.2307/249008).

- a. Mudah digunakan (*easy to use*), suatu aplikasi harus mudah untuk digunakan, sehingga pengguna tidak merasa kesulitan dalam mengoperasikannya.
- b. Mudah dipelajari (*easy to learn*), suatu aplikasi harus mudah untuk dipelajari sehingga pengguna mampu dengan mudah beradaptasi atau memahami aplikasi tersebut.
- c. Jelas dan dimengerti (*clear and understandable*), suatu aplikasi harus jelas dan sifat dimengerti, sehingga pengguna mudah untuk menguasai penggunaan aplikasi tersebut.
- d. Dapat dikendalikan (*controllable*), suatu aplikasi harus mudah dikendalikan atau dikontrol. Artinya aplikasi dapat digunakan sesuai kebutuhan pengguna.
- e. Mudah menjadi terampil (*easy to become skillful*), suatu aplikasi harus mudah dimengerti, sehingga pengguna mudah untuk menguasai penggunaan aplikasi tersebut.
- f. Fleksibel (*flexibel*), suatu aplikasi haruslah fleksibel. Artinya aplikasi dapat disesuaikan dan digunakan kapan pun dan dimana pun sesuai dengan keinginan pengguna

#### **4. Kepuasan Nasabah**

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja yang dilakukan sesuai dengan ekspektasi,

maka pelanggan akan merasakan rasa puas. Bagi perusahaan yang berpusat pada pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan dan sarana utama dalam pemasaran.<sup>17</sup>

Dalam konteks perbankan, konsumen atau pelanggan merujuk pada individu atau pihak yang memanfaatkan layanan yang disediakan oleh bank. Sementara itu, nasabah penyimpan adalah mereka yang menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan, sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara nasabah dan pihak bank.<sup>18</sup>

Kotler & Keller mengatakan bahwasanya kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi konsumen setelah melakukan pembelian dan konsumen merasa bahwa barang ataupun jasa yang dibeli mempunyai kinerja yang sama atau melebihi harapan mereka.<sup>19</sup>

Adapun indikator kepuasan nasabah, yaitu:

- a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan adalah evaluasi umum dari kepuasan nasabah yang dapat diukur dengan cara yang sederhana, yaitu langsung Mengajukan pertanyaan kepada nasabah mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima di bank syariah, seperti menanyakan apakah mereka puas dengan pelayanan keseluruhan di bank syariah atau tidak. Melalui pendekatan ini, bank dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, sehingga dapat menjadi dasar

---

<sup>17</sup> Philip Kotler dan Kevin Lance Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 138.

<sup>18</sup> Undang-undang No. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1

<sup>19</sup> Mutmainnah, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10 No. 2 (2017): 206.

dalam mengevaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

- b. Dimensi Kualitas Pelanggan (Nasabah) melibatkan memecah kepuasan nasabah menjadi beberapa komponen. Pertama, mengidentifikasi dimensi apa yang menjadi kunci kepuasan nasabah. Kedua, meminta nasabah untuk menilai layanan dari bank syariah berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, dan fasilitas fisik bank syariah. Ketiga, nasabah diminta untuk menentukan dimensi mana yang paling penting dan dominan dalam menilai kepuasan mereka.
- c. Konfirmasi Harapan (Confirmation of Expectations) bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh bank syariah mampu memenuhi atau menyamai ekspektasi nasabah sebelum mereka melakukan transaksi. Proses ini menekankan pada perbandingan antara harapan awal nasabah mengenai kualitas layanan dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan setelah berinteraksi dengan layanan bank. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka nasabah cenderung merasa puas dan menilai bahwa bank telah memberikan layanan yang optimal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan

dan menurunkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank syariah.<sup>20</sup>

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam menilai kualitas layanan, dimana konsumen menilai kinerja pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung terhadap suatu produk. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna/pelanggan.<sup>21</sup>

Kepuasan bank yang diberikan oleh bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Dengan kata lain, apabila nasabah puas dengan pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulangulang.
- c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan

---

<sup>20</sup> Fiqri Satria Eka Nugraha, Dyah Astarini, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah ”*Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3 No. 1. (2023): 1913

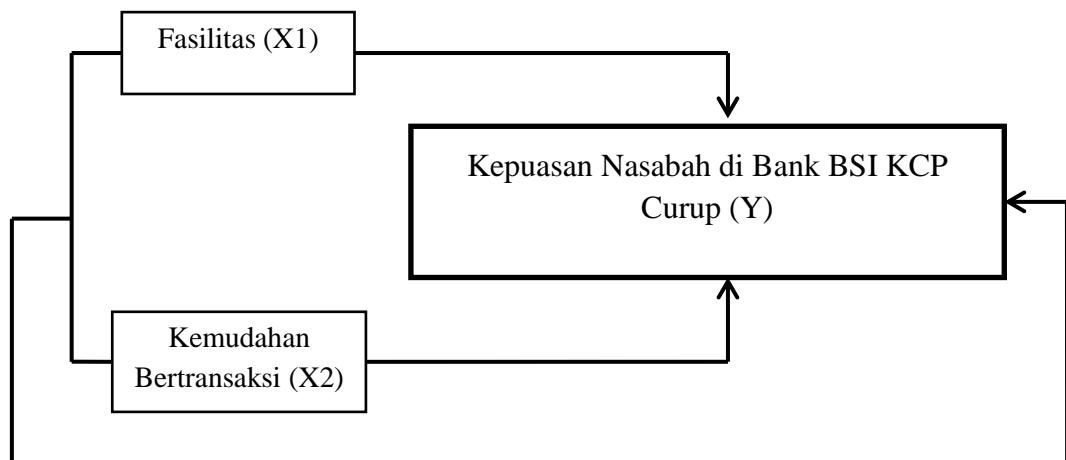
<sup>21</sup> Diandra Gabriela Nelwan, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado,” *Jurnal Administrasi Bisnis*: 3.

sehingga pembelian nasabah menjadi semakin beragam dalam satu bank.

- d. Memberikan promosi secara gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadikan bukti mengenai kualitas jasa yang ditawarkan.<sup>22</sup>

## B. Kerangka Analisis

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian maka disusun kajian analisis berdasarkan kajian teoritis yang sudah dilakukan. Ditinjau dari hubungan antar variabel.



## C. Hipotesis

Hipotesis memiliki dua arti kata yang berasal dari Bahasa Yunani yaitu *hupo* “sementara” dan *thesis* “pernyataan/teori”, maka dari itu hipotesis juga bisa disebut dengan dugaan sementara atau

---

<sup>22</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2012): 264

pernyataan sementara yang masih belum diketahui kebenarannya dan masih perlu dilakukan uji kebenaran dugaan.<sup>23</sup> Dalam penelitian yang dilakukan ini hipotesisnya adalah:

### **1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Vineilia Dwi Ariantika dan Lemiyana (2024) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Keputusan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Pata”.<sup>24</sup> yang menemukan bahwa terdapat pengaruh langsung antara Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sesuai dengan dimensi *tangible* dalam teori *Service Quality Theory* (Kualitas Layanan), di mana sarana fisik seperti gedung, ruang tunggu, peralatan, maupun kenyamanan lingkungan kerja menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Semakin baik fasilitas yang diberikan, semakin sesuai layanan dengan harapan nasabah, sehingga kepuasan meningkat.<sup>25</sup>

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk

---

<sup>23</sup> Syofian Siregar, “Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS”, (Jakarta: Kencana, 2013): 38.

<sup>24</sup> Vineilia Dwi Ariantika, Lemiyana. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Keputusan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Pata, *JAKBS: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2 (1) (2024).

<sup>25</sup> A. Parasuraman, dkk, "Servqual: Skala Banyak Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan," *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988): 12-40.

menyeimbangkan harapan pelanggan. Ia menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.<sup>26</sup>

Maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

Hipotesis ini dibangun berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana fasilitas yang disediakan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin baik dan memadai fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan.

## **2. Pengaruh kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana (2022) yang berjudul “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”.<sup>27</sup> Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dalam teori *Service*

---

<sup>26</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 67.

<sup>27</sup> Putri Amalia, Anna Zakiyah Hastriana., Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep), *Alkasb: Jurnal of Islamic Economics* Volume 1 Nomor 1, Juni 2022.

*Quality Theory*, kemudahan transaksi dapat dikaitkan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness*.<sup>28</sup>

Menurut Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan tingkat di mana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tidak memerlukan banyak usaha. Semakin mudah sistem dioperasikan, dipelajari, dan diakses, maka semakin tinggi minat pengguna dalam memanfaatkannya.<sup>29</sup>

Maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Kemudahan bertransaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

Hipotesis ini dibangun berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kemudahan bertransaksi berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin mudah proses transaksi yang diberikan baik dari segi akses, prosedur, maupun penggunaan layanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan.

### **3. Pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya belum terdapat penelitian yang secara spesifik menemukan pengaruh variabel fasilitas

---

<sup>28</sup> A. Parasuraman, dkk, "Servqual: Skala Banyak Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan," *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988): 12-40.

<sup>29</sup> Fred D. Davis, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340.

dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah secara simultan (bersama-sama). Maka dapat diambil hipotesis berikut:

H<sub>3</sub>: Fasilitas dan kemudahan bertransaksi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

Hipotesis ini dibangun berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana fasilitas dan kemudahan bertransaksi apabila digabungkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan kata lain, semakin baik fasilitas yang tersedia dan semakin mudah proses transaksi yang diberikan secara bersamaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang diharapkan tercapai.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif peneliti menggunakan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan penafsiran terhadap hasilnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tentang variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih, tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan antara satu dengan lainnya.<sup>1</sup>

##### **2. Data dan Sumber Data**

Data primer adalah informasi yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Untuk memperoleh data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer meliputi wawancara dan penyebaran angket tentang pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi

---

<sup>1</sup> Muslich Anshori, Sri Iswati, *Metode penelitian kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press 2013): 13.

terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup.<sup>2</sup>

## B. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup sebanyak 3.102 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Dalam kondisi di mana populasi terlalu besar dan peneliti menghadapi keterbatasan dalam hal-hal seperti dana, tenaga, waktu, maka pengambilan sampel menjadi solusi yang digunakan untuk mewakili populasi tersebut dalam proses penelitian, maka penulis menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah metode atau formula yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel minimum ketika perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui dengan pasti, dapat diidentifikasi jumlah sampel sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Adam Malik, Misnan Chusni, *Pengantar Statistika Pendidikan Teori Dan Aplikasi*, Ed.1 (Yogyakarta: Deepublish,2018): 16.

<sup>3</sup> Rully Indrawan Dan Poppy Yaniawati, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan* (Bandung: PT Refika Aditama, 2017): 93.

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

$$n = \frac{3.102}{1 + 3.102 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{3.102}{1 + 3.102 (0,01)}$$

$$n = \frac{3.102}{1 + 31,02}$$

$$n = \frac{3.102}{32,02}$$

$$n = 96,87$$

$$n = 97$$

Maka dapat diketahui sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 97 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara kebetulan atau insidental di mana siapa pun nasabah yang ditemui oleh peneliti di lokasi penelitian dapat digunakan sebagai sampel, jika dianggap orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data.<sup>4</sup>

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kuantitatif adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kuantitatif. Jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

---

<sup>4</sup> Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar, "Pengaruh Kualitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)" *Jurnal Manajemen*, 11. No. 1 (2021): 68-69

Instrumen ini berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dan kemudian diolah data-datanya.<sup>5</sup>

## D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian, maka penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut:

a. Angket/kuesioner

Kuesioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudian dikumpulkan sebagai data. Kuisisioner ini diberikan kepada masyarakat tersebut guna menjawab semua pertanyaan-pertanyaan pada penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala likert untuk mengetahui jawaban atau tanggapan responden terkait dengan pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

---

<sup>5</sup> Syamsul Ishak, dkk “Instrumen Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif,” (Bandung : Cv. Media Sains Indonesia, 2020), diakses 10 Mei 2025

**Tabel 3. 1**  
**Kriteria Jawaban Angket**

No.	Alternative jawaban	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju(S)	4
3	Ragu (R)	3
4	Tidak setuju(TS)	2
5	Sangat tidak setuju(STS)	1

*Sumber : Sudaryono, Metode Penelitian Pendidikan*

#### b. Observasi

Pengamatan dan pencatatan gejala secara menyeluruh atau fenomena yang ingin diteliti dikenal sebagai observasi. Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang perilaku, interaksi, dan karakteristik suatu objek atau fenomena.

#### E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan sofware SPSS versi 22.0. SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu

deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya.<sup>6</sup> Analisis data dalam penelitian ini meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji T, Uji F, Uji R<sup>2</sup> (koefisien determinasi) sebagai berikut :

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur satu sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>7</sup>

Menurut Sujarweni dalam penelitian Dinda Puji Lestari, Wirawan Widjanarko mengatakan bahwa Uji validitas dilakukan pada setiap item kuesioner dengan tujuan untuk menentukan valid atau tidaknya setiap pernyataan. Uji validitas ini dilakukan dengan asumsi bahwa ketika nilai r- hitung > r- tabel dengan nilai df = n-2 dan nilai sig 5% (0,05) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Heffi Cristiya Rahayu, dkk, "Pelatihan penggunaan aplikasi SPSS untuk pengolahan data pada mahasiswa akhir," *Jurnal Indosociety*, 01, No. 01 (2023): 47.

<sup>7</sup> H. Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007): 45.

<sup>8</sup> Dinda Puji Lestari, Wirawan Widjanarko, "Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan E-Word Of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion jiniso.Id Di Marketplace shopee" *Jurnal Economina*, 2. No. 3 (2023): 758

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan ukur terpercaya (reliabel).<sup>9</sup>

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah :

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- 2) Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak, dapat diidentifikasi dengan menggunakan nilai *One – sample kolmogorof-smirnov*.<sup>10</sup>

- 1) Jika nilai signifikansi > 0,05, maka dinyatakan data berdistribusi normal.

---

<sup>9</sup> Ety Rochaety, *Metodologi penelitian Bisnis:Dengan aplikasi SPSS* (Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media, 2009): 49.

<sup>10</sup> Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS* (Jogyakarta : Mediakom, 2013): 97-105

2) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah suatu uji untuk melihat kondisi adanya korelasi dan model regresi berganda yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi dinyatakan baik jika tidak terjadi multikolinearitas. Dengan ketentuan:

- 1) Bila terjadi  $Tolerance < 0,1$  atau sama dengan  $VIF > 10$ , maka terdapat masalah multikolinearitas yang serius.
- 2) Bila terjadi  $Tolerance > 0,1$  atau sama dengan  $VIF < 10$ , maka tidak terdapat masalah multikolinearitas.<sup>11</sup>

c. Uji Heterokedastisitas

Deteksi heteroskedastisitas dilakukan pada model regresi linear untuk memeriksa apakah terdapat ketidaksamaan varians dari galat pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat plot fitted values lawan studentized residual. Jika pola plot acak atau tidak berpola maka asumsi homoskedastisitas terpenuhi atau tidak terjadi

---

<sup>11</sup> Nel Arianty dan Ari Andira, " Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Awareness* Terhadap Keputusan Pembelian" *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4. No. 1 (2021): 44

masalah heteroskedastisitas. Namun jika plot terbentuk pola tertentu maka terjadi masalah heteroskedastisitas.<sup>12</sup>

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian regresi linier berganda dengan dua atau lebih variabel/predictor bebas memiliki model persamaan yang menjelaskan hubungan antara suatu variabel terikat atau tanggapan (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas atau prediktor (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>,...X<sub>n</sub>). Uji regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi nilai variabel terikat atau tanggapan (Y) jika nilai variabel bebas atau prediktor (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>,..., X<sub>n</sub>) diketahui. Model matematika untuk regresi linier dengan dua variabel bebas<sup>13</sup> :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta (nilai Y saat seluruh X = 0)

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, ..., b<sub>n</sub> = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Variabel Fasilitas

X<sub>2</sub> = Variabel Kemudahan Bertransaksi

e = error atau kesalahan acak

---

<sup>12</sup> Afriadi Gunandi, Penerapan Analisis Jalur pada Faktor-Faktor yang Memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia di Indonesia, "Jurnal JSSD: Statistika Dan Sains Data 01, No. 01 (2023): 20-39.

<sup>13</sup> Duli, "Metodologi Penelitian Kuantitatif : Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS," 167.

b. Uji T (Uji Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti hipotesis tidak terbukti maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti hipotesis terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.<sup>14</sup>

Dengan hipotesis yaitu:

- 1)  $H_1$  : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.
- 2)  $H_2$  : Kemudahan Bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

c. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk pengujian pengaruh variabel-variabel bebas secara keseluruhan atau secara bersama-sama

---

<sup>14</sup> Fani Al Vionita Rangkuti, “*Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Uinsu*,” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara Medan, 2021): 46

berpengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Curup. Model regresi secara simultan diuji signifikan sebesar 0.000, atau jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>15</sup> Uji F bertujuan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan  $sig > 0,05$  maka artinya variabel bebas secara simultan tidak memengaruhi variabel terikat secara signifikan.
- 2) Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan  $sig < 0,05$  maka artinya variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.

Memiliki kriteria yaitu:

$H_3$  : Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol

---

<sup>15</sup> Nurul Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, Viviannisa Victoria, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking." *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4. No. 2 (2022): 155

sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> M. Rifki Bakhtiar, Erawati Kartika dan Listyawati, “Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Syariah mandiri” *Jurnal Al-Tijarah*, 6. No.3 (2020): 164

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Objektif Wilayah/Sasaran Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia**

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem

industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.<sup>1</sup>

## 2. Keadaan Umum Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup terletak di lokasi yang sangat strategis yaitu di Jalan Merdeka No. 289 Kabupaten Rejang Lebong. Dikatakan demikian karena lokasi BSI curup ini berada dekat dengan pusat perbelanjaan dan merupakan jalan lintas CurupLinggau. Sebelum berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank ini merupakan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang didirikan pada tahun 1999. Dengan disatukannya Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah dan Bank Syariah Mandiri (BSM), maka sekarang ini disebut dengan Bank Syariah Indonesia (BSI).<sup>2</sup>

## 3. Logo Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia yang resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021. Sebagai bank syariah terkemuka, BSI memiliki logo yang unik dan penuh makna.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia,” diakses 25 Agustus 2025, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

<sup>2</sup> “KCP CURUP | Peta | Bank Syariah Indonesia,” diakses 25 Agustus 2025, <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/300>.

<sup>3</sup> Vozduh, “Logo BSI (Bank Syariah Indonesia),” Bank, *Ruang Logo*, diakses 25 Agustus 2025, <https://logos.ruangkosong.net/logo-bsi-bank-syariah-indonesia/>.



Logo BSI terdiri dari dua elemen utama:

a. Ikon Bintang:

Ikon bintang merepresentasikan identitas Islam yang menjadi landasan utama operasional BSI sebagai bank syariah. Bulan sabit dan bintang adalah simbol yang sering digunakan dalam agama Islam dan budaya Timur Tengah. Bintang melambangkan kesempurnaan, ketenangan, dan kedamaian yang ingin dicapai BSI dalam melayani nasabah.

b. Wordmark “Bank Syariah Indonesia”:

Wordmark “Bank Syariah Indonesia” menunjukkan identitas dan posisioning BSI sebagai bank syariah terkemuka di Indonesia. Penggunaan warna biru pada wordmark melambangkan kepercayaan, keandalan, dan profesionalisme yang dimiliki BSI. Secara keseluruhan, logo BSI menyampaikan pesan bahwa bank ini beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yang menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan, transparansi, dan keberkahan bagi seluruh pemangku kepentingan.

#### 4. Visi Misi

Adapun visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia, antara lain:<sup>4</sup>

a. Visi:

Top 5 Global Islamic Bank

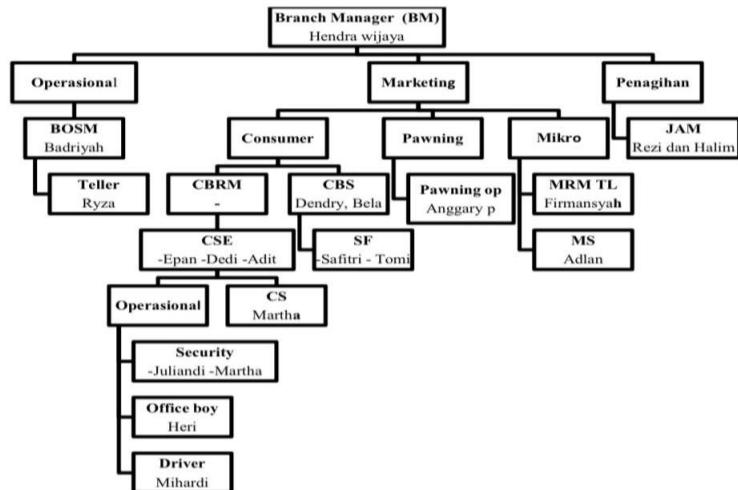
b. Misi:

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

---

<sup>4</sup> “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia,” diakses 25 Agustus 2025, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

## 5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Curup



**Gambar 4. 1**

## Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Curup

### 6. Produk Bank Syariah Indonesia KCP Curup

#### a. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan dari pihak ketiga yang pengambilannya hanya dapat dilakukan menggunakan syarat yang telah disepakati, akan tetapi tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat pembayaran lainnya.<sup>5</sup> Adapun produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia cabang curup yaitu sebagai berikut:<sup>6</sup>

##### 1) BSI Tabungan Bisnis

<sup>5</sup> Nabila Itsni Azzahrah dan Yuni Prihadi Utomo, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tabungan Di Indonesia Tahun 2000-202," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4, no. 5 (2024). 9621.

<sup>6</sup> "Tabungan - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia," diakses 25 Agustus 2025, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan>.

- 2) BSI Tabungan Classic
- 3) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 4) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 5) BSI Tabungan Efek Syariah
- 6) BSI Tabungan Junior
- 7) BSI Tabungan Mahasiswa
- 8) BSI Tabungan Payroll
- 9) BSI Tabungan Pendidikan
- 10) BSI Tabungan Pensiun
- 11) BSI Tabungan Prima
- 12) BSI Tabungan Rencana
- 13) BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- 14) BSI Tabungan Smart
- 15) BSI Tapenas Kolektif
- 16) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 17) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

b. Pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi

hasil.<sup>7</sup> Adapun beberapa bentuk-bentuk produk pembiayaan yang ada di Bank Syariah Indonesia cabang curup yaitu:<sup>8</sup>

- 1) Bilateral Financing
- 2) BSI Cash Collater
- 3) BSI Distributor Financing
- 4) BSI Kur Mikro dan Kecil
- 5) BSI Mitraguna Berkah
- 6) BSI Mitra Beragun Emas
- 7) BSI Oto
- 8) BSI Multiguna Hasanah
- 9) BSI Umrah
- 10) BSI Pensiun Berkah
- 11) BSI Mitraguna Online
- 12) BSI Kur Super Mikro

c. Investasi

Berinvestasi adalah alokasi sumber daya jangka panjang yang ditujukan untuk menghasilkan keuntungan di masa depan. Investasi juga dapat dijelaskan sebagai penggunaan uang jangka panjang atau kepemilikan aset yang akan menguntungkan dalam

---

<sup>7</sup> Yulita Yulita, “Manajemen Pembiayaan Syariah,” *EJESH: Jurnal Ekonomi Islam Dan Sosial* 1, no. 2 (2023): 80–85, <https://doi.org/10.32923/ejesh.v1i2.3762>.

<sup>8</sup> “Pembiayaan - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia,” diakses 25 Agustus 2025, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan>.

beberapa periode akuntansi.<sup>9</sup> Adapun beberapa bentuk-bentuk dari produk investasi yang ada di Bank Syariah Indonesia cabang curup yaitu:<sup>10</sup>

- 1) BSI Deposito Valas
- 2) Reksa Dana Syariah
- 3) Deposito Rupiah

d. Emas

Emas adalah logam mulia dengan nilai estetis yang tinggi. Emas tidak mudah terkorosi, tidak perlu khawatir akan kerusakan akibat berkarat sebagaimana dialami oleh besi.<sup>11</sup> Adapun bentuk-bentuk Produk emas yang ada di Bank Syariah Indonesia cabang curup yaitu:<sup>12</sup>

- 1) BSI Gadai Emas
- 2) BSI Cicil Emas

e. Bisnis

Bisnis adalah suatu organisasi yang menjual barang atau layanan pada customer supaya bisa mendapatkan keuntungan, tujuan utama dari bisnis tentu saja untuk mendapatkan suatu

---

<sup>9</sup> Asyari Hasan, dkk, “Fungsi Investasi Dalam Perspektif Islam,” *Co-Value : Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan* 14, no. 02 (2023).

<sup>10</sup> “Pembiayaan - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia,” diakses 25 Agustus 2025, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan>.

<sup>11</sup> Anisatul Firdausiah, “Analisis Investasi Emas Pada Keputusan Nasabah Dalam Perlindungan Aset Masa Depan Di Pt Pegadaian Persero Upc Tanggul Jember” (Fakultas FEBI, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024).

<sup>12</sup> “Emas - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia,” diakses 25 Agustus 2025, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/emas>.

keuntungan / laba dari hasil yang dijual belikan.<sup>13</sup> Adapun bentuk-bentuk layanan Bank Syariah cabang curup bagi pelaku bisnis kecil dan mikro:<sup>14</sup>

- 1) BSI Bank Garansi
- 2) BSI Cash Managemen
- 3) BSI Giro Optima
- 4) BSI Pembiayaan Investasi
- 5) BSI Giro Pemerintah

## B. Temuan Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Data Responden

#### a. Profil Responden

Pada penelitian ini respondennya ialah nasabah BSI KCP Curup. Jumlah responden pada penelitian ini ialah 97 orang. Adapun profil responden dalam penelitian ini yaitu mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin dan usia dari responden tersebut.

---

<sup>13</sup> Zainudin, dkk, “Memahami Peran Karakteristik Bisnis dalam Menghadapi Tantangan Global,” *Risalah Iqtisadiyah: Journal of Sharia Economics* 3, no. 1 (2024).

<sup>14</sup> “Bisnis - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia,” diakses 25 Agustus 2025, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/bisnis>.

**Tabel 4. 1**  
**Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Laki-laki	37
Perempuan	60

*Sumber: Data primer yang diolah 2025*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas diketahui responden terbanyak ialah responden yang berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 60 orang atau sebesar 61,8%, serta responden laki-laki berjumlah 37 orang atau sebesar 38,2%. Maka bisa dikatakan bahwa nasabah BSI KCP Curup dominan perempuan.

**Tabel 4. 2**  
**Profil Responden Berdasarkan Usia**

18-25 Tahun	32 Orang
26-35 Tahun	25 Orang
36-45 Tahun	24 Orang
46-55 Tahun	16 Orang

*Sumber: Data primer yang diolah 2025*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas terhadap usia responden, dapat dilihat responden terbanyak ialah responden yang usianya 18-25 tahun yaitu sebanyak 32 orang atau sebesar 33%. Responden yang usianya 26-35 tahun berjumlah 25 orang atau sebesar 25,8%. Responden yang usianya 36-45 tahun berjumlah 24 orang atau

sebesar 24,7%. Responden yang usianya 46-55 berjumlah 16 orang atau sebesar 16,5%.

**Tabel 4.3**  
**Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

1-3 Tahun	32 Orang
3-4 Tahun	25 Orang
4-5 Tahun	24 Orang
5-10 Tahun	16 Orang

*Sumber: Data primer yang diolah 2025*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas mengenai lama responden menjadi nasabah, dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah mereka yang telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun, yaitu sebanyak 32 orang atau sebesar 33%. Responden yang telah menjadi nasabah selama 3-4 tahun berjumlah 25 orang atau sebesar 25,8%. Selanjutnya responden yang menjadi nasabah 4-5 tahun sebanyak 24 orang atau sebesar 24,7%. Adapun responden yang telah menjadi nasabah selama 5-10 tahun berjumlah 16 orang atau sebesar 16,5%.

## 2. Analisis Data

### a. Uji Instrumen Penelitian

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur satu sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu

mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>15</sup> Salah satu teknik yang sering dipakai peneliti adalah uji korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson).

Syarat validitasnya adalah apabila  $r_{hitung} > r_{table}$  maka instrument tersebut valid dan sebaliknya. Jika Pearson Correlation yang dapat memiliki nilai  $> 0,05$  maka data yang diperoleh tersebut valid.<sup>16</sup>

**Tabel 4. 4**

**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Rhitung	rtable	Keterangan
Fasilitas (X1)	X1.1	0,772	0,199	Valid
	X1.2	0,772	0,199	Valid
	X1.3	0,712	0,199	Valid
	X1.4	0,809	0,199	Valid
	X1.5	0,817	0,199	Valid
	X1.6	0,796	0,199	Valid
	X1.7	0,790	0,199	Valid
	X1.8	0,785	0,199	Valid
	X1.9	0,770	0,199	Valid
	X1.10	0,755	0,199	Valid
	X1.11	0,693	0,199	Valid
	X1.12	0,681	0,199	Valid
Kemudahan Bertransaksi (X2)	X2.1	0,686	0,199	Valid
	X2.2	0,665	0,199	Valid
	X2.3	0,744	0,199	Valid
	X2.4	0,704	0,199	Valid

<sup>15</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS* (Semarang : Badan Penerbit Universitas D

<sup>16</sup> Musrifah Mardiani Sanaky, dkk, "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah," *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–39.

	X2.5	0,779	0,199	Valid
	X2.6	0,709	0,199	Valid
	X2.7	0,671	0,199	Valid
	X2.8	0,747	0,199	Valid
	X2.9	0,672	0,199	Valid
	X2.10	0,693	0,199	Valid
	X2.11	0,713	0,199	Valid
	X2.12	0,691	0,199	Valid
	X2.13	0,713	0,199	Valid
	X2.14	0,660	0,199	Valid
	X2.15	0,719	0,199	Valid
	X2.16	0,628	0,199	Valid
	X2.17	0,669	0,199	Valid
	X2.18	0,433	0,199	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,785	0,199	Valid
	Y.2	0,815	0,199	Valid
	Y.3	0,828	0,199	Valid
	Y.4	0,822	0,199	Valid
	Y.5	0,842	0,199	Valid
	Y.6	0,789	0,199	Valid

*Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas hasil uji validitas fasilitas (X1), kemudahan bertransaksi (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) dapat disimpulkan bahwa semua soal angket dinyatakan valid, karena setiap item pada soal angket memiliki nilai r hitung > r tabel dengan nilai signifikan < 0,05.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memilki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan ukur

terpercaya (reliabel).<sup>17</sup> Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah :

- a) Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b) Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

**Tabel 4. 5**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,934 > 0,60	Reliabel
Kemudahan Bertransaksi (X2)	0,930 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,897 > 0,60	Reliabel

*Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menujukan bahwa hasil dari uji reliabilitas memiliki koefisien *Cronbach Alpa* > 0,60 sehingga dari semua variabel penelitian dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

---

<sup>17</sup> Ety Rochaety, *Metodologi penelitian Bisnis:Dengan aplikasi SPSS* (Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media, 2009): 49

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Pengambilan kesimpulan untuk dapat menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi yang normal atau tidak normal yaitu dengan teknik pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

**Tabel 4. 6**

**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.77072562
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.086
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.6 diatas hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa data terdistribusi normal dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ , yaitu dilihat dari Asymp. Sig  $> 0,05$  yaitu 0,060.

2) Uji Multikolinearitas

Deteksi multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi linear berganda

ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Deteksi multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya masalah multikolinearitas.<sup>18</sup>

**Tabel 4. 7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>	
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas	0,412	2,427
	Kemudahan Bertransaksi	0,412	2,427
	a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah		

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa nilai Tolerance untuk variabel Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi masing-masing adalah 0,412 dan nilai VIF masing-masing adalah 2,427. Nilai-nilai ini berada dalam batas normal, yaitu Tolerance  $> 0,10$  dan VIF  $< 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi ini, sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

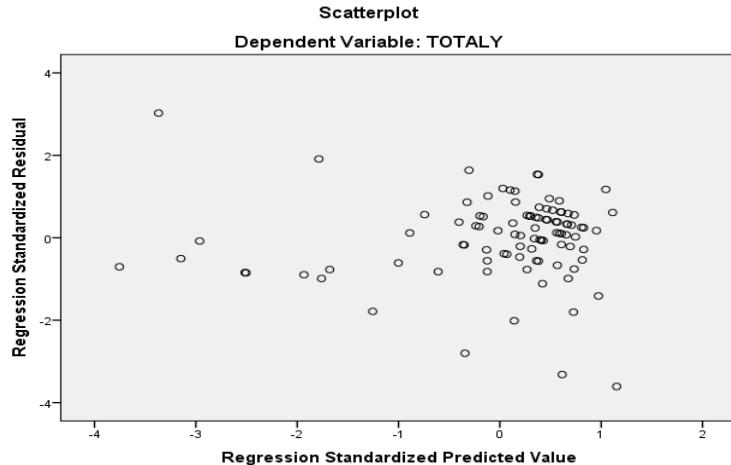
---

<sup>18</sup> Afriadi Gunandi, "Penerapan Analisis Jalur Pada Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia di Indonesia," 2023.

### 3) Uji Heterokedatisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya.<sup>19</sup> Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat plot fitted values lawan studentized residual.

**Gambar 4. 2**  
**Hasil Uji Heterokedatisitas**



Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan gambar 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa titik-titik pada *scatterplot* menyebar secara acak dan tersebar di atas dan di bawah angka 0. Maka, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model angket layak dipakai untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah.

---

<sup>19</sup> Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, 122

### c. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi nilai variabel terikat atau tanggapan (Y) jika nilai variabel bebas atau prediktor ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) diketahui. Model matematika untuk regresi linier dengan dua variabel bebas:<sup>20</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

#### Keterangan:

$Y$  : variabel *dependen* atau variabel terikat (keputusan nasabah)

$a$  : nilai konstanta

$b_1 b_2 b_n$  : nilai koefisien regresi variabel

$X_1$  : variabel *independent* atau variabel bebas (nilai taksiran)

$X_2$  : variabel *independent* atau variabel bebas (kualitas produk)

$e$  : Variabel Pengganggu.

**Tabel 4. 8**

#### Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Predksi Arah	Koefisien (B)	Std. Error	Beta (Standar)	t-Hitung	t-Tabel (5%)	Sig. (p-value)	Keputusan Uji Hipotesis
(Konstanta)	-	8,236	2,956	-	2,786	-	0,006	-
Fasilitas (X1)	(+)	0,178	0,080	0,311	2,206	1,985	0,030	Ha diterima (Signifikan)
Kemudahan Bertransaksi (X2)	(+)	0,082	0,059	0,195	1,384	1,985	0,171	H0 diterima (Tidak Signifikan)
a. Dependent Kepuasan Nasabah b. T-Tabel (5%) dua sisi df = 97 = 1,985 c. Suatu Variabel dianggap signifikan d. Variabel X1 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, X2 menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y								

*Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025*

---

<sup>20</sup> Armansyah, Kisworo, dan Fitmawati. *Analisis Regresi dan Aplikasinya dalam Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ilmu Statistika, 2020.

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, dapat dirumuskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

$$\text{Kepuasan Nasabah} = 8,236 + 0,178X_1 + 0,082X_2 + e$$

Perumusan hasil output diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta memiliki nilai sebesar 8,236. Ini berarti jika Nilai Taksiran dan Kualitas Produk Krasida bernilai 0, maka nilai Kepuasan Nasabah diperkirakan sebesar 8,236.
- 2) Koefisien variabel Fasilitas menunjukkan angka sebesar 0,178. Artinya, jika Nilai Taksiran meningkat sebesar 1%, maka Kepuasan Nasabah diperkirakan akan meningkat sebesar 0,178, dengan asumsi variabel lain tetap. Hubungan ini bersifat negatif dan tidak signifikan secara statistik ( $\text{Sig.} = 0,030 < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa pengaruh Fasilitas ialah signifikan.
- 3) Koefisien variabel Kemudahan Bertransaksi menunjukkan angka sebesar 0,082. Artinya, jika Kemudahan Bertransaksi meningkat sebesar 1%, maka Kepuasan Nasabah diperkirakan akan meningkat sebesar 0,082, dengan asumsi variabel lain tetap. Hubungan ini juga bersifat positif dan signifikan secara statistik ( $\text{Sig.} = 0,171 > 0,05$ ), yang

menunjukkan bahwa pengaruh Kemudahan Bertransaksi ialah tidak signifikan.

d. Uji Hipotesis

1) Uji T (Uji Parsial)

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel. Dasar pengambilan keputusan:<sup>21</sup>

- a) Jika signifikasi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti hipotesis tidak terbukti maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b) Jika signifikasi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti hipotesis terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4. 9**

**Hasil Uji T (Parsial)**

Variabel Independen	Prediksi Arah	Koefisien (B)	Std. Error	Beta (Standar)	t-Hitung	t-Tabel (5%)	Sig. (p-value)	Keputusan Uji Hipotesis
(Konstanta)	-	8,236	2,956	-	2,786	-	0,006	-

---

<sup>21</sup> Fani Al Vionita Rangkuti, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Qris Dan Kemudahan Qris Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital Pada Mahasiswa Uinsu Skripsi," 2021, 46.

Fasilitas (X1)	(+)	0,178	0,080	0,311	2,206	1,985	0,030	Ha diterima (Signifikan)
Kemudahan Bertransaksi (X2)	(+)	0,082	0,059	0,195	1,384	1,985	0,171	H0 diterima (Tidak Signifikan)
a. Dependent Kepuasan Nasabah b. T-Tabel (5%) dua sisi $df = 97 = 1,985$ c. Suatu Variabel dianggap signifikan d. Variabel X1 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, X2 menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y								

*Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025*

Berdasarkan pada tabel 4.9 diatas, diperoleh hasil sebagai berikut:

a) Uji hipotesis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh variabel Fasilitas memiliki nilai t-hitung sebesar  $2,206 > t\text{-tabel } 1,985$  dan nilai signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Artinya, Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

b) Uji hipotesis pengaruh Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh variabel Kemudahan Bertransaksi memiliki nilai t-hitung sebesar  $1,384 < t\text{-tabel } 1,985$  dan nilai signifikansi  $0,171 > 0,05$ . Artinya, Kemudahan Bertransaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

## 2) Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada hakikatnya menunjukkan apakah seluruh variabel bebas atau independen dalam model memiliki dampak yang sama pada variabel terikat atau dependen. Kriteria pengujian nilai:

- Fhitung < Ftabel a) Apabila Fhitung < Ftabel, maka hipotesis Ha ditolak dan H0 diterima.
- Apabila Fhit > Ftab, maka hipotesis Ha diterima dan H0 ditolak.

**Tabel 4. 10**

**Hasil Uji F (Simultan)**

Sumber Variasi	Jumlah Kuadrat (SS)	df	Mean Square	F-Hitung	Sig. (p-value)	F-Tabel ( $\alpha=5\%$ , df1=2, df2=94)	Keputusan Uji Hipotesis
Regression	403,923	2	201,961	13,908	0,000	3,942	Ha diterima (signifikan)
Residual (Error)	1364,964	94	14,521				
Total	1768,887	96					

a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah  
b. Predictors (Konstanta): Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi  
c. Df1 (regresi): 2 (Jumlah Variabel Independen)  
d. Df2 (residual): 94  
e. F-hitung (13,908) > F-tabel (3,942) dan Sig. (0,000) < 0,05, maka Ha diterima

*Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025*

Berdasarkan hasil uji F simultan pada tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 13,908 > F-tabel 3,942 diperoleh nilai F sebesar 13,908 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Curup.

### 3) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah ukuran seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1, semakin besar R<sup>2</sup> maka semakin baik pula hasil untuk model regresinya dan semakin kecil R<sup>2</sup>, sehingga seluruh variabel independen tidak mampu menjelaskan variabel dependen secara keseluruhan. Nilai koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan nilai Adjusted R Squared.

**Tabel 4. 11**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478 <sup>a</sup>	.228	.212	3.811
a. Predictors: (Constant), Kemudahan Bertransaksi, Fasilitas				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS 22 tahun 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada tabel 4.11 diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,228. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi secara bersama-sama memiliki pengaruh sebesar 22,8% terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Sedangkan 77,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model atau faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini

## C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

### 1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan pengujian uji t (parsial), nilai koefisien 8,236 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,030 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup, sehingga **H<sub>1</sub> diterima**. Jadi semakin tinggi fasilitas, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vineilia Dwi Ariantika dan Lemiyana (2024) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Keputusan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Pata”. Dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung antara Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah melalui Keputusan.<sup>22</sup>

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Wulan Ramadani (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tanjung Raja”

---

<sup>22</sup> Vineilia Dwi Ariantika, Lemiyana. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Keputusan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Pata, *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 2, No. 1 (2024)

yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>23</sup>

Hal ini sesuai dengan dimensi *tangible* dalam teori *Service Quality Theory* (Kualitas Layanan), di mana sarana fisik seperti gedung, ruang tunggu, peralatan, maupun kenyamanan lingkungan kerja menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Semakin baik fasilitas yang diberikan, semakin sesuai layanan dengan harapan nasabah, sehingga kepuasan meningkat.<sup>24</sup>

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Ia menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi utama dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.<sup>25</sup> Relevansi teori ini terlihat pada kondisi lapangan di BSI KCP Curup, di mana aspek keramahan pegawai, ketepatan layanan, dan fasilitas yang memadai dinilai menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah.

---

<sup>23</sup> Wulan Ramadani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tanjung Raja*, (Palembang: Universitas PGRI Palembang, 2021).

<sup>24</sup> A. Parasuraman, dkk, "Servqual: Skala Banyak Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan," *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988): 12-40.

<sup>25</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 67.

Dari perspektif Islam, pentingnya memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik selaras dengan perintah untuk berbuat ihsan (kebaikan) dalam setiap aktivitas. Allah SWT berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعُدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَا عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ

لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩﴾

Artinya : "Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebaikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat." (QS. An-Nahl:9)

Ayat ini mengandung prinsip bahwa dalam memberikan layanan, termasuk pelayanan perbankan, lembaga harus memberikan yang terbaik dan penuh kualitas agar memberikan kemaslahatan kepada pengguna layanan.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلاً أَنْ يُثْقِلَهُ

Artinya : "Sesungguhnya Allah mencintai apabila seseorang dari kalian melakukan suatu pekerjaan, maka ia melakukannya dengan itqan (sungguh-sungguh dan profesional)." (HR. Al-Baihaqi)

Hadis ini menegaskan bahwa penyedia layanan termasuk bank syariah dituntut untuk memberikan fasilitas yang baik, lengkap, dan nyaman sebagai bagian dari profesionalisme dan akhlak kerja dalam Islam. Semakin baik fasilitas yang diberikan, semakin besar peluang tercapainya kepuasan nasabah.

## **2. Pengaruh Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan pengujian uji t (parsial), nilai koefisien 8,236 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,171 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan bertransaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup, sehingga **H<sub>2</sub> ditolak**. Jadi artinya, semakin tinggi atau rendah kemudahan transaksi tidak serta-merta menentukan tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ira Nur Alfiana dan Muhtadin Amri (2023) dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”. Dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI mobile.<sup>26</sup>

Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana (2023) dengan judul “Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna BSI Mobile pada BSI KCP Sumenep”,

---

<sup>26</sup> Ira Nur Alfiana, Muhtadin Amri. Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *Journal Of Islamic Banking* 3, No. 1, Juni 2023.

yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>27</sup>

Dalam teori *Service Quality Theory*, kemudahan transaksi dapat dikaitkan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Namun, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun kemudahan sudah tersedia, hal tersebut belum mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Kemungkinan hal ini disebabkan karena nasabah memiliki harapan yang lebih tinggi pada aspek lain seperti kecepatan layanan, sikap pegawai, maupun fasilitas fisik yang lebih nyata dalam memengaruhi pengalaman layanan.<sup>28</sup>

Menurut Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan tingkat di mana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tidak memerlukan banyak usaha. Semakin mudah sistem dioperasikan, dipelajari, dan diakses, maka semakin tinggi minat pengguna dalam memanfaatkannya. Dalam konteks penelitian ini, relevansi teori Davis menunjukkan bahwa apabila nasabah masih mengalami kesulitan teknis seperti error sistem, gangguan jaringan, atau kurang memahami fitur aplikasi, maka persepsi kemudahan

---

<sup>27</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana, *Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna BSI Mobile pada BSI KCP Sumenep*, (Sumenep: Universitas Wiraraja, 2023).

<sup>28</sup> A. Parasuraman, dkk, "Servqual: Skala Banyak Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan," *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988): 12-40.

menjadi rendah sehingga tidak memberikan dampak pada kepuasan nasabah.<sup>29</sup>

Dalam perspektif Islam, prinsip memudahkan urusan merupakan anjuran kuat. Allah SWT berfirman:

فَإِنْ مَعَ الْغُسْنِ يُسْرًا ، إِنَّ مَعَ الْغُسْنِ يُسْرًا

Artinya : “*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan*” (QS. Al-Insyirah: 5-6)

Ayat ini menegaskan bahwa Islam memberi ruang kemudahan dalam segala urusan, termasuk pelayanan transaksi, agar tidak memberatkan masyarakat.

يَسِيرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَبَشِّرُوا وَلَا تُنَقِّرُوا

Artinya : “*Permudahlah dan jangan mempersulit, berikanlah kabar gembira dan jangan membuat orang lari.*” (HR. Al-Bukhari, no. 69, 6125, & Muslim, no. 1734).

Hadis ini mengajarkan bahwa memberikan kemudahan bagi pengguna layanan merupakan bagian dari akhlak dalam bermuamalah. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kemudahan sudah diberikan, aspek tersebut belum tentu menjadi faktor utama yang dirasakan langsung meningkatkan kepuasan nasabah.

---

<sup>29</sup> Fred D. Davis, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly 13, no. 3 (1989): 319–340.

### **3. Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan pengujian uji f (simultan), nilai f hitung 13,908 > f tabel 3,942 diperoleh nilai F sebesar 13,908 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kemudahan bertransaksi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup, sehingga **H<sub>3</sub> diterima**. Jadi artinya, semakin tinggi atau rendah kemudahan transaksi tidak serta-merta menentukan tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Selvi Rafita dengan judul “Pengaruh Fasilitas Dan Kemudahan Bertransaksi Dengan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal)”. Dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa Fasilitas Dan Kemudahan Bertransaksi Dengan Automatic Teller Machine (Atm) secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>30</sup>

Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Ari Prastyo (2021) dengan judul “Pengaruh Keamanan Terhadap

---

<sup>30</sup> Selvi Rafita, “Pengaruh Fasilitas Dan Kemudahan Bertransaksi Dengan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal)” (Skripsi, Fakultas FEBI, UIN Raden Fatah Palembang, 2024), <https://repository.radenfatah.ac.id/39656/>.

Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan E-Banking Bank Mandiri”, yang menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh masalah teknis dalam penerapan sistem keamanan pada penelitian sebelumnya sehingga nasabah merasa lebih membutuhkan kecepatan dan aksesibilitas daripada perlindungan data.<sup>31</sup>

Temuan ini sejalan dengan teori *Service Quality Theory* (Kualitas Layanan) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, di mana kualitas layanan dipandang sebagai kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima.<sup>32</sup>

Dalam konteks ini, fasilitas termasuk dimensi *tangible* (bukti fisik), sedangkan kemudahan bertransaksi berkaitan dengan *reliability* dan *responsiveness*. Ketika kedua dimensi tersebut berjalan secara bersamaan dan mampu memenuhi ekspektasi nasabah, maka kepuasan pun meningkat secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh satu aspek saja, tetapi oleh kombinasi berbagai dimensi yang saling melengkapi. Dengan kata lain, meskipun kemudahan transaksi secara parsial tidak berpengaruh signifikan, tetapi ketika digabungkan dengan fasilitas yang memadai, keduanya memberikan nilai tambah terhadap persepsi kualitas layanan

---

<sup>31</sup> Ari Prastyo, *Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan E-Banking Bank Mandiri*, (Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan, 2021).

<sup>32</sup> A. Parasuraman, dkk, "Servqual: Skala Banyak Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan," *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1 (1988): 12-40.

secara keseluruhan, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas dan kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh BSI KCP Curup, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Artinya, fasilitas menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman positif nasabah.
2. Kemudahan bertransaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kemudahan transaksi menjadi salah satu faktor yang diperhatikan, namun bukanlah penentu utama dalam menciptakan kepuasan nasabah di BSI KCP Curup. Dengan kata lain, kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh aspek lain seperti fasilitas, pelayanan, maupun faktor eksternal lainnya.
3. Fasilitas dan kemudahan bertransaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menegaskan bahwa kombinasi keduanya dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara lebih menyeluruh. Meskipun kemudahan

transaksi secara parsial tidak signifikan, namun ketika digabungkan dengan faktor fasilitas, keduanya memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah.

## B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengamatan selama penelitian, berikut ini diusulkan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, serta bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian sejenis, yaitu:

### 1. Bagi Manajemen BSI KCP Curup

- a. Terus meningkatkan kualitas fasilitas, baik fisik maupun digital, agar mampu memberikan kenyamanan dan kepercayaan bagi nasabah.
- b. Mengoptimalkan layanan digital seperti BSI Mobile dan Internet Banking dengan memperbaiki fitur, keamanan, serta kecepatan akses sehingga lebih user-friendly.
- c. Mengintegrasikan fasilitas dengan layanan digital, misalnya dengan memperbanyak mesin ATM/CDM yang terhubung langsung dengan aplikasi digital BSI.

### 2. Bagi Pengembangan Layanan Perbankan Syariah

- a. Memperhatikan faktor lain di luar fasilitas dan kemudahan transaksi, seperti kualitas pelayanan frontliner, inovasi produk,

- serta program loyalitas nasabah, karena faktor-faktor tersebut berkontribusi besar terhadap kepuasan.
- b. Meningkatkan literasi keuangan syariah di masyarakat sehingga nasabah lebih memahami manfaat produk perbankan syariah yang ditawarkan.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kualitas pelayanan, kepercayaan, harga/biaya layanan, maupun citra perusahaan, agar mampu menjelaskan lebih luas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.
- b. Memperluas objek penelitian ke cabang BSI lainnya untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah perbankan syariah di Indonesia

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Vionita Rangkuti, Fani. *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan QRIS dan Kemudahan QRIS Terhadap Efisiensi Pembayaran Digital pada Mahasiswa UINSU*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sumatera Utara Medan, 2021.
- Alfiana, Ira Nur, dan Muhtadin Amri. "Pengaruh Kemudahan dan Kelengkapan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah." *Journal of Islamic Banking* 3, no. 1 (Juni 2023).
- Amalia, Putri, dan Anna Zakiyah Hastriana. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)." *Journal of Islamic Economics* 1, no. 1 (Juni 2022).
- Anshori, Muslich, dan Sri Iswati. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019.
- Ariantika, Vineilia Dwi, dan Lemiyana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah dan Keputusan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Pata." *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 2, no. 1 (2024).
- Arif, Muhtosim. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing, 2006.
- Arifin, Ali, Ari Kusyanti, dan Mursityo. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S Qual dan E-Recs Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet-Bank Syariah Mandiri)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 4 (2018).
- Asyari, Hasan, dkk. "Fungsi Investasi Dalam Perspektif Islam." *Co-Value: Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan* 14, no. 02 (2023).
- Ayuningtyas, Kirana Apsari, dan Salim Siregar. "Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)." *Jurnal Manajemen* 11, no. 1 (2021): 68–69.
- Bakhtiar, M. Rifki, Erawati Kartika, dan Listyawati. "Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Syariah Mandiri." *Jurnal Al-Tijarah* 6, no. 3 (2020): 164.

Bank Syariah Indonesia. “Bisnis - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia.” Diakses 25 Agustus 2025. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/bisnis>.

Bank Syariah Indonesia. “Emas - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia.” Diakses 25 Agustus 2025. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/emas>.

Bank Syariah Indonesia. “KCP CURUP | Peta | Bank Syariah Indonesia.” Diakses 25 Agustus 2025. <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/300>.

Bank Syariah Indonesia. “Pembangunan - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia.” Diakses 25 Agustus 2025. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembangunan>.

Bank Syariah Indonesia. “Sejarah Perusahaan.” Bank Syariah Indonesia. Diakses 2021. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

Bank Syariah Indonesia. “Tabungan - Produk dan Layanan | Bank Syariah Indonesia.” Diakses 25 Agustus 2025. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan>.

Bank Syariah Indonesia. “Tentang Kami - Informasi Perusahaan.” Diakses 25 Agustus 2025. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

Cristiya Rahayu, Heffi, dkk. “Pelatihan Penggunaan Aplikasi SPSS untuk Pengolahan Data pada Mahasiswa Akhir.” *Jurnal Indosociety* 01, no. 01 (2023).

Duli. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS.*

Ghozali, H. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007.

Gunandi, Afriadi. “Penerapan Analisis Jalur pada Faktor-Faktor yang Memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia di Indonesia.” *Jurnal Statistika dan Sains Data* 1, no. 1 (2023).

Hidayah, Nurul, Susila Andriyati, Vina Rismayani, dan Viviannisa Victoria. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking.” *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): 155.

Imam Ghazali. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007.

Indrawan, Rully, dan Poppy Yaniawati. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama, 2017.

Ishak, Syamsul, dkk. *Instrumen Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020.

Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Depok: Rajagrafindo Persada, 2012.

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media, 2013.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Edisi ke-15. Harlow: Pearson Education, 2016.

Lestari, Dinda, dan Wirawan Widjanarko. "Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga dan E-Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion jiniso.Id di Marketplace Shopee." *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023): 758.

Lupano, Immanuel Theresa. *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Kristen Duta Wacana, 2023.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Malik, Adam, dan Misnan Chusni. *Pengantar Statistika Pendidikan: Teori dan Aplikasi*. Ed. 1. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Meileny, dan Wijaksana. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Teknologi Informasi*. Jakarta: Penerbit Teknologi Nusantara, 2020.

Mutmainnah. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 10, no. 2 (2017): 206.

- Nelwan, Diandra Gabriela. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Manado." *Jurnal Administrasi Bisnis* 3.
- Ningtyas, Kartika, dan Dhidik Apriyanto. *Kuantifikasi Deteksi Alternatif Model Pelayanan Publik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022.
- Nugraha, Fiqri Satria Eka, dan Dyah Astarini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1913.
- Ningtyas, Kartika, dan Dhidik Apriyanto. *Kuantifikasi Deteksi Alternatif Model Pelayanan Publik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022.
- Oetama, Seaewati, dan Dassy Herliana Sari. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk." *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* (2017): 60.
- ozduh. "Logo BSI (Bank Syariah Indonesia)." Bank, Ruang Logo. Diakses 25 Agustus 2025. <https://logos.ruangkosong.net/logo-bsi-bank-syariah-indonesia/>.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "Servqual: Skala Multi-item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan." *Jurnal Ritel* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Pri Lestari, Dinda, dan Wirawan Widjanarko. "Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga dan E-Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion jiniso.Id di Marketplace Shopee." *Jurnal Economina* 2, no. 3 (2023): 758.
- Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2013.
- Rafita, Selvi. *Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi dengan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal)*. Skripsi, Fakultas FEBI, UIN Raden Fatah Palembang, 2024.
- Raihan, Siti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Peudada)*. Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2022.
- Rochaety, Ety. *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2009.
- Rofiq, A. "Produk dan Jasa Bank Syariah: Teori dan Praktik." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* (2020): 13–25.

- Sanaky, Musrifah Mardiani, dkk. “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah.” *Jurnal Simetrik* 11, no. 1 (2021): 432–39.
- Saputri, dan Rivai. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Sistem Informasi*. Jakarta: Universitas Teknologi Indonesia, 2022.
- Shafira, Aulia Septiana, dan Aris Sunindiyo. “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo di Kota Semarang.” *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)* 1, no. 2 (September 2023).
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Srijani, Ninik. “Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center.” *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi* 07 (2017): 33.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2018.
- Umam, Khotibul. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangan di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016.
- Vadly, Muhammad, dan Onan Marakali. “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat.” *Jurnal Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian (SENRIABDI)* 1, no. 1 (2021): 877.
- Wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Utama, 2012.
- Yohani, Rima, dan M. Ridwan. “Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah dengan Metode Index Potential Gain Costumer (Studi Kasus pada Bank Muamalat Indonesia KCP Kisaran).” *Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 12 (Desember 2022).
- Yulita, Yulita. “Manajemen Pembiayaan Syariah.” *EJESH: Jurnal Ekonomi Islam dan Sosial* 1, no. 2 (2023): 80–85.
- Yupitri, Evi, dan Raina Linda Sari. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah.” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (Desember 2012): 46.

Zainudin, dkk. "Memahami Peran Karakteristik Bisnis dalam Menghadapi Tantangan Global." *Risalah Iqtisadiyah: Journal of Sharia Economics* 3, no. 1 (2024).

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1



### KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP PRODI PERBANKAN SYARIAH

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

#### **BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : /S2/ln.34/FS.04/PP.00.09/ 01/2025

Pada hari ini Kamis Tanggal Delapan Bulan Mei Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Ecca Mustika /21631019  
Prodi / Fakultas : Perbankan Syari'ah / Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Judul : Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Epa Nirmala Dewi

Calon Pembimbing I : Noprizal, M.Ag  
Calon Pembimbing II : Harianto Wijaya M., ME

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Uraikan bentuk / mengetahui transaksi kemudahan pada latar belakang
2. Tambahkan materi mengenai apa yang menjadi kepuasan nasabah pada latar belakang
3. Tambahkan rumusan masalah, perbaiki tujuan penelitian disesuaikan dengan rumusan masalah
4. Perbaiki Kerangka berpikir
5. Periksa dan perbaiki lagi bagian masalah penelitian. Sesuaikan penulisan dengan buku panduan
6. Jelaskan lagi bagian tinjauan kajian terdahulu

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan *Layak* untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal Dua Puluh Enam bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 8 Mei 2025

Moderator

Epa Nirmala Dewi

Calon Pembimbing I

Noprizal, M.Ag  
NIP. 19771105 200901 1 007

Calon Pembimbing II

Harianto Wijaya M., ME  
NIP. 19900720 202321 1 024

**NB :**  
*Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syari'ah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.*

## Lampiran 2



**SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Nomor : 187 Tahun 2025**

**Tentang  
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II  
PENULISAN SKRIPSI**

**DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;  
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi  
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;  
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;  
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan Pertama : Menunjuk saudara:  
1. Noprizal, M.Ag. NIP. 19771105 200901 1 007  
2. Harianto Wijaya, M.E. NIP.19900720 202321 1 024

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

- NAMA : Ecca Mustika  
NIM : 21631019  
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syari'ah (PS) /Syari'ah dan Ekonomi Islam  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah Indonesia (BSI) KCP Curup
- Kedua Ketiga : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku; Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
- Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
- Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP  
Pada tanggal : 26 Mei 2025  
Dekan,

Dr. Ngadri, M. Ag.  
NIP. 19690206 199503 1 001

**Tembusan :**

1. Pembimbing I dan II
2. Bendahara IAIN Curup
3. Kabag AUAK IAIN Curup
4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
5. Yang bersangkutan
6. Arsip

### Lampiran 3



#### KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas sei@iaincurup.ac.id

Nomor : U63/ln.34/FS/PP.00.9/08/2025  
Lamp : .Proposal dan Instrumen  
Hal : .Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 5 Agustus 2025

Kepada Yth,  
Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Ecca Mustika  
Nomor Induk Mahasiswa : 21631019  
Program Studi : Perbangunan Syari'ah (PS)  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah  
Bank Syariah Indonesia KCP Curup  
Waktu Penelitian : 5 Agustus 2025 s/d 5 November 2025  
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*



## Lampiran 4



Curup, 9 September 2025

Nomor : /SK/UNIT-CURUP/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Berakhirnya penelitian

Kepada Yth.  
**Rektor IAIN Curup**  
Jl. Dr. AK Gani Curup  
Kab. Rejang Lebong

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Sehubungan dengan telah berakhirnya penelitian Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup**", yang dilaksanakan pada tanggal 5 Agustus 2025 sampai 9 September 2025. Mengenai permohonan izin penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan nama sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Prodi
1	Ecca Mustika	21631019	Perbankan Syariah

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/Ibu Bahwa telah selesai penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku.

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP Curup



(Badriyah)

## Lampiran 5



### KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

#### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	:	ECCA MUSTIKA
NIM	:	21651019
PROGRAM STUDI	:	Perbankan Syariah
FAKULTAS	:	Syariah dan Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	:	Noprizal, M. Ag
PEMBIMBING II	:	Harianto Wijaya M., MT
JUDUL SKRIPSI	:	Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP CURUP.
MULAI BIMBINGAN	:	
AKHIR BIMBINGAN	:	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING I
1.	21 / 2025 05	Revisi latar belakang, bentuk transaksi ( Funding, financing dan services ).	Nop
2.	16 / 2025 06	Tambahan definisi fasilitas, Sarana dan prasarana, komunitas bertransaksi, nasabah, bentuk transaksi. Tahundimotesis.	Nop
3.	3 / 2025 06	Perbaiki urutan teknik analisis data, tambalan rumus.	Nop
4.	16 / 2025 07	Langsung kuisisioner.	Nop
5.	25 / 2025 07	Acc Bab I - III	Nop
6.	2 / 2025 09	Pembahasan tambahkan dengan teori.	Nop
7.	10 / 2025 09	Aku untuk ujian Mengajukan Skripsi	Nop
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI  
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN  
CURUP

CURUP, ..... 2025

PEMBIMBING I,

Noprizal, M. Ag.  
NIP. 197711052009011007

PEMBIMBING II,

HARIANTO WIJAYA, M.E  
NIP. 19800720202311024

## Lampiran 6



### KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010  
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: [admin@iaincurup.ac.id](mailto:admin@iaincurup.ac.id) Kode Pos 39119

#### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	:	ECCA MULTIKA
NIM	:	21621019
PROGRAM STUDI	:	Perbankan Syariah
FAKULTAS	:	Syariah dan Ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	:	NoPrizal, M. Ag
DOSEN PEMBIMBING II	:	Harianto Wijaya M., ME
JUDUL SKRIPSI	:	Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP CURUP .
MULAI BIMBINGAN	:	
AKHIR BIMBINGAN	:	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	25/06/2025	Parisi Pasca Simpro	ff
2.	" / 2025 17	Acc Bab I	ff
3.	10/2025 07	Parisi bab II dan III	ff
4.	25/2025 07	Acc bab II dan III	ff
5.	10/2025 09	Peristiwa Sistematis Penulisan dan Pengutipan	ff
6.	17/2025 09	Acc Bab IV dan V	ff
7.	17/2025 09	Acc chapter Ujian	ff
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH  
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

CURUP, ..... 2025

PEMBIMBING II,

HARIANTO WIJAYA, M.E.  
NIP. 19900720203211029.

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I  
• Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II  
• Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II

## PEDOMAN KUESIONER

Responden Yth,

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Saya Ecca Mustika (21631019) mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Curup. Kuesioner ini disusun dalam rangka penelitian sebagai syarat kelulusan. Penelitian ini tentang **“Pengaruh Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indoesia (BSI) KCP Curup”**

Mengingat pentingnya data ini, saya mengharapkan kepada Saudara/i untuk dapat mengisi dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban yang Saudara/i berikan hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiaanya. Atas perhatian dan waktu Saudara/i saya ucapan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Hormat Saya,



Ecca Mustika

21631019

## 1. Data Diri Responden

Nama Nasabah :  
Jenis Kelamin : Pria/Wanita  
Usia Nasabah :  
Alamat Nasabah :  
Lama Menjadi Nasabah :

## 2. Petunjuk Pengisian Angket/Kuesioner

- a. Isilah data diri anda sebelum melakukan pengisian angket/kuesioner.
- b. Berikan tanda check list (✓) pada pilihan jawaban yang ada.
- c. Berikut ini keterangan alternatif pilihan jawaban yang tersedia yaitu:

Pernyataan	Keterangan	Skor
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

3. Angket / Kuesioner

**Variabel X1 (Fasilitas)**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b>Tata Ruang</b>						
1	Tata letak ruang pelayanan bank mudah diakses oleh nasabah					
2	Alur dan posisi ruang tunggu, teller, dan CS tertata secara efisien					
<b>Perencanaan Ruangan</b>						
1	Ruangan di Bank BSI memiliki kapasitas yang memadai untuk nasabah					
2	Ruang tunggu Bank BSI mendukung kenyamanan nasabah					
<b>Perlengkapan dan Perabotan</b>						
1	Kursi, meja, dan fasilitas pendukung lain di Bank BSI dalam kondisi baik					
2	Mesin ATM dan sarana transaksi di Bank BSI berfungsi dengan baik					

<b>Tata Cahaya dan Warna</b>					
1	Pencahayaan di ruang pelayanan Bank BSI terang dan memadai				
2	Desain warna dan pencahayaan mendukung kenyamanan saat menunggu				
<b>Pesan Grafis</b>					
1	Papan informasi di Bank BSI mudah dipahami				
2	Saya merasa terbantu dengan adanya pesan grafis di Bank BSI				
<b>Unsur Pendukung</b>					
1	Toilet, parkir, dan fasilitas pendukung di Bank BSI memadai				
2	Fasilitas pendukung di Bank BSI membuat saya semakin nyaman berkunjung				

### **Variabel X2 (Kemudahan Bertransaksi)**

1	Saya mudah melakukan transaksi melalui aplikasi BSI Mobile					
2	Proses transaksi melalui aplikasi BSI Mobile berlangsung cepat					
3	Proses transaksi di Bank BSI praktis dan tidak rumit					
<b><i>Mudah dipelajari (easy to learn)</i></b>						
1	Saya merasa mudah mempelajari cara bertransaksi melalui aplikasi BSI Mobile					
2	Saya dapat mengoperasikan aplikasi BSI Mobile tanpa bantuan orang lain					
3	Saya merasa mudah memahami prosedur transaksi di Bank BSI					
<b><i>Jelas dan dimengerti (clear and understandable)</i></b>						
1	Menu dan fitur dalam aplikasi ini disusun dengan jelas dan mudah dimengerti					
2	Informasi transaksi yang ditampilkan dalam aplikasi mudah saya pahami					

3	Informasi mengenai prosedur transaksi di Bank BSI mudah dimengerti					
---	--	--	--	--	--	--

***Dapat dikendalikan (controllable)***

1	Saya dapat mengendalikan transaksi sesuai keinginan saat menggunakan aplikasi BSI Mobile					
2	Saya merasa aman karena transaksi di aplikasi BSI Mobile berada dalam kendali saya					
3	Saya merasa dapat mengendalikan proses transaksi saat bertransaksi langsung di Bank BSI					

***Mudah dikuasai (easy to become skillful)***

1	Saya cepat terbiasa menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk bertransaksi					
2	Saya dapat menjalankan berbagai transaksi di aplikasi BSI Mobile tanpa kesulitan					
3	Saya merasa mudah dalam mengikuti alur layanan di Bank BSI					

<b><i>Fleksibel (flexibel)</i></b>						
1	Saya dapat mengakses aplikasi BSI Mobile kapan saja dan di mana saja					
2	Aplikasi BSI Mobile dapat digunakan di berbagai perangkat yang saya miliki					
3	Saya dapat memilih berbagai jenis transaksi sesuai kebutuhan di Bank BSI					

### **Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
<b><i>Kepuasaan Keseluruhan (Overall Satisfaction)</i></b>						
1	Saya merasa puas secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BSI					
2	Saya merasa Bank BSI memenuhi kebutuhan saya sebagai nasabah dengan baik					
<b><i>Kualitas Pelayanan (Service Quality)</i></b>						
1	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Kcp Curup					

2	Saya merasa puas dengan kualitas fasilitas dan sarana yang disediakan					
<b><i>Konfirmasi Harapan (Confirmation of Expectations)</i></b>						
1	Saya merasa puas dan berharap pelayanan Bank BSI Kcp Curup dapat ditingkatkan					
2	Saya bersedia bertransaksi lagi di Bank BSI Kcp Curup di masa yang akan datang					

## DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN

Nama Nasabah	Jenis Kelamin	Usia Nasabah	Alamat Nasabah	Lama Menjadi Nasabah
Ayu Nurhasanah	P	26-35 Tahun	Talang Rimbo Lama	1-4 Tahun
Lili Olivia	P	18-25 Tahun	Air Bang	1-3 Tahun
M. Reivan	L	18-25 Tahun	Desa Teladan	1-3 Tahun
Janra	L	46-55 Tahun	Pasar Tengah	6-10 Tahun
Viona Rosalina	P	18-25 Tahun	Air Putih	1-2 Tahun
Nabilha Salma	P	26-35 Tahun	Talang Rimbo	1-4 Tahun
Mardiana	P	26-35 Tahun	Air Rambai	1-3 Tahun
Herman Toni	L	46-55 Tahun	Air Bang	4-5 Tahun
Marjono	L	46-55 Tahun	Tanjung Dalam	4-5 Tahun
Alisha	P	18-25 Tahun	Batu Panco	1-3 Tahun
Rosdawati	P	46-55 Tahun	Tempel Rejo	6-10 Tahun
Yanto	L	46-55 Tahun	Tb.Monok.Kph	4-5 Tahun
Ervina	P	36-45 Tahun	Talang Ulu	1-3 Tahun
Nurjana	P	36-45 Tahun	Karang Anyar	1-4 Tahun
Aji	L	36-45 Tahun	Air Bang	1-4 Tahun
Supri Jayadi	L	36-45 Tahun	Pal Batu	1-4 Tahun
Jerri Sundari	P	18-25 Tahun	Ds. Ujan Panas	1-3 Tahun
Nizar	L	18-25 Tahun	Teladan	1-3 Tahun
Hengki	L	26-35 Tahun	Dwi Tunggal	1-3 Tahun
Marta Dinata	L	36-45 Tahun	Ujan Mas	6-10 Tahun
Dina Kurnia	P	18-25 Tahun	Suban Ayam	1-3 Tahun
Sar'i	L	46-55 Tahun	Air Apo	6-10 Tahun
M. Tommi	L	26-35 Tahun	Kampung Delima	4-5 Tahun
Chintya Zulfani	P	26-35 Tahun	Tempel Rejo	1-4 Tahun
Zuryati	P	46-55 Tahun	Sambe Baru	4-5 Tahun
Aldi Ananda	L	18-25 Tahun	Air Meles Atas	1-3 Tahun
Desi	P	36-45 Tahun	Air Putih	1-4 Tahun
Darna Wati	P	36-45 Tahun	Jalur Dua	4-5 Tahun
Tussi	L	18-25 Tahun	Talang Rimbo	1-3 Tahun
Saharudin	L	46-55 Tahun	Jl. Imam Bonjol	6-10 Tahun
Tawakal	L	26-35 Tahun	Kepala Siring	1-4 Tahun
Idris Kurniawan	L	36-45 Tahun	Talang Ulu	4-5 Tahun
Intan Kumala	P	36-45 Tahun	Jambu Keling	4-5 Tahun
Yona Puspita	P	18-25 Tahun	Air Meles Bawah	1-3 Tahun
Ailsa Mey	P	18-25 Tahun	Air Bang	1-3 Tahun
Andres Arianto	L	26-35 Tahun	Air Bang	1-4 Tahun
Heri Wirananta	L	36-45 Tahun	Ujan Mas	4-5 Tahun
Rodi Hartono	L	46-55 Tahun	Ds. Pahlawan	1-4 Tahun
Anggi Riri	P	18-25 Tahun	Pulo Geto	1-3 Tahun
Rani Selviani	P	18-25 Tahun	Sindang Beliti	1-3 Tahun
Harry Baskoro	L	36-45 Tahun	Talang Rimbo	1-4 Tahun

Adhe	L	36-45 Tahun	Air Sengak	1-4 Tahun
Candra Irawan	L	26-35 Tahun	Jalan Baru	1-4 Tahun
Rino Jatmiko	L	36-45 Tahun	Karang Anyar	4-5 Tahun
Solihin	L	46-55 Tahun	Sumber Bening	4-5 Tahun
Ernawati	P	36-45 Tahun	Air Bang	4-5 Tahun
Ardesi	P	36-45 Tahun	Sambe Lama	4-5 Tahun
Musni	P	46-55 Tahun	Pasar Tengah	1-4 Tahun
Meisi Irawan	P	18-25 Tahun	Jalur Dua	1-3 Tahun
Cahaya Rama	P	18-25 Tahun	Durian Depun	1-3 Tahun
Siti	P	36-45 Tahun	Tempel Rejo	4-5 Tahun
Lukman Hakim	L	18-25 Tahun	Spn	1-3 Tahun
Ridwan	L	46-55 Tahun	Jalur Dua	1-4 Tahun
Darwisy	L	46-55 Tahun	Pagar Gunung	1-4 Tahun
Alpi Musakki	L	18-25 Tahun	Sukaraja	1-3 Tahun
Jumadi Wanto	L	46-55 Tahun	Dusun sawah	1-4 Tahun
Winda Oktavia	P	18-25 Tahun	Air Putih Lama	1-3 Tahun
Nadia Apriska	P	18-25 Tahun	Batu Panco	1-3 Tahun
Tasia Oktaria	P	18-25 Tahun	Pal Batu	1-3 Tahun
Cindi Kartika	P	26-35 Tahun	Air Bang	4-5 Tahun
Maredi	L	18-25 Tahun	Kampung Delima	1-3 Tahun
Arlis	L	26-35 Tahun	Teladan	1-3 Tahun
Tovan	L	18-25 Tahun	Tempel Rejo	1-3 Tahun
Miki Saputri	P	26-35 Tahun	Air Putih Lama	4-5 Tahun
Yensi Migita	P	18-25 Tahun	Dwi Tunggal	1-3 Tahun
Junaidi	L	46-55 Tahun	Air Meles Bawah	6-10 Tahun
Rosmiyati	P	36-45 Tahun	Dusun Curup	4-5 Tahun
Suyatmi	P	46-55 Tahun	Talang Rimbo	4-5 Tahun
Titin Sumarni	P	36-45 Tahun	Batu Galing	1-4 Tahun
Adilla	P	18-25 Tahun	Tanjung Aur	1-3 Tahun
Anggun Fitria	P	18-25 Tahun	Dusun Curup	1-3 Tahun
Ian Septian	L	36-45 Tahun	Ujan Mas Atas	1-4 Tahun
Bambang	L	36-45 Tahun	Air Bang	1-4 Tahun
Cherli	L	26-35 Tahun	Sumber Bening	4-5 Tahun
Veni	P	26-35 Tahun	Talang Ulu	1-4 Tahun
Ismaluthfi	P	18-25 Tahun	Air Bang	1-3 Tahun
Mita Afrilia	P	18-25 Tahun	Tempel Rejo	1-3 Tahun
Tri Ulandari	P	26-35 Tahun	Gang Arenas	1-4 Tahun
Sulis	P	18-25 Tahun	Jalan Baru	1-3 Tahun
Sonia	P	18-25 Tahun	Sambe Lama	1-3 Tahun
Isa Wati	P	46-55 Tahun	Tanjung Aur	4-5 Tahun
Aulia Alda	P	18-25 Tahun	Pasar Tengah	1-3 Tahun
Mela Kristina	P	26-35 Tahun	Karang Anyar	1-4 Tahun
Resitta	P	26-35 Tahun	Kampung Delima	4-5 Tahun
Alzhil	P	26-35 Tahun	Air Putih	4-5 Tahun
Wike Andini	P	26-35 Tahun	Air Putih	4-5 Tahun
Metri	P	26-35 Tahun	Talang Rimbo	1-4 Tahun
Dita	P	26-35 Tahun	Tempel Rejo	1-4 Tahun
Riskika Putri	P	26-35 Tahun	Air Bang	1-4 Tahun

Miranda	P	26-35 Tahun	Sambe Lama	4-5 Tahun
Nurafni	P	26-35 Tahun	Suban ayam	1-3 Tahun
Nindiya Wulan	P	18-25 Tahun	Tempel Rejo	1-3 Tahun
Lilis	P	36-45 Tahun	Karang Anyar	1-3 Tahun
Rara Humairo	P	36-45 Tahun	Dusun Curup	4-5 Tahun
Ade Kurnia	P	18-25 Tahun	Sambe Lama	1-3 Tahun
Diana	P	26-35 Tahun	Dusun Curup	1-4 Tahun
Tuti	P	36-45 Tahun	Air Bang	1-4 Tahun
Leni Marlina	P	36-45 Tahun	Lebong Tambang	4-5 Tahun

## **Lampiran Variabel X1: Fasilitas**

4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
3	3	5	5	5	2	3	3	3	3	3	4
3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	3	3
3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
3	3	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3
3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3
3	1	5	3	3	1	3	3	3	4	4	3
4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3
2	2	2	1	2	3	4	2	2	3	3	3
3	5	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3
2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2

## Lampiran Variabel X2: Kemudahan Bertransaksi

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	X2.16	X2.17	X2.18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2
5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3
3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4



4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5
2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	2
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	3	3	2	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5
5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	3	4	3	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	1	4	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3	3	3	5	2
5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	4	5	5	2
3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	2	4	2
4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	2
5	5	3	5	3	3	2	3	5	4	1	4	3	3	3	2	4	5
4	3	3	5	3	5	3	2	5	3	3	4	4	4	3	1	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3	5	2	1	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3	5	2	3
1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	4	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3

### Lampiran Variabel Y: Kepuasan Nasabah

<b>Y.1</b>	<b>Y.2</b>	<b>Y.3</b>	<b>Y.4</b>	<b>Y.5</b>	<b>Y.6</b>
4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4
4	3	2	3	1	3
4	4	3	3	3	3
4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4
3	3	2	1	1	2
4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	3
4	4	3	5	4	4
5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4
3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	5	4
4	4	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4
4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4
5	5	5	3	4	4
4	4	5	5	4	4
5	5	4	4	4	4
5	4	3	3	5	4
5	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4
5	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5

5	5	4	4	4	4
3	4	4	4	5	5
4	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4
5	5	4	4	3	3
5	5	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	5
5	5	4	4	5	5
4	3	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4
5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4
2	2	2	2	1	3
5	5	5	3	4	4
4	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4
4	4	4	3	4	5
5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	4	4
5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	5	5
2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	5	5
5	4	4	5	4	5
5	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	5
5	5	4	4	4	4
5	4	4	3	3	4
5	4	4	4	5	4
4	4	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3
5	2	4	4	4	3
5	3	4	5	5	2
4	4	4	4	4	2
5	3	4	3	3	4
4	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	2	2
2	3	2	4	3	3
1	3	3	3	2	2
2	3	2	3	3	3
3	3	4	2	2	2
4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	2
3	3	3	3	3	2
2	3	2	2	3	3
3	3	3	2	2	2
2	2	1	2	3	3

## Hasil Uji Validitas X1: Fasilitas

Correlations														
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTALX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.744**	.568**	.686**	.627**	.589**	.529**	.504**	.489**	.434**	.376**	.491**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.744**	1	.541**	.655**	.534**	.628**	.465**	.486**	.574**	.476**	.406**	.483**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.568**	.541**	1	.767**	.725**	.451**	.476**	.382**	.382**	.396**	.373**	.389**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.4	Pearson Correlation	.686**	.655**	.767**	1	.852**	.643**	.600**	.450**	.450**	.432**	.345**	.467**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.5	Pearson Correlation	.627**	.534**	.725**	.852**	1	.721**	.699**	.542**	.445**	.458**	.400**	.440**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.6	Pearson Correlation	.589**	.628**	.451**	.643**	.721**	1	.692**	.626**	.545**	.421**	.448**	.465**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.7	Pearson Correlation	.529**	.465**	.476**	.600**	.699**	.692**	1	.727**	.592**	.567**	.506**	.390**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.8	Pearson Correlation	.504**	.486**	.382**	.450**	.542**	.626**	.727**	1	.772**	.683**	.598**	.446**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.9	Pearson Correlation	.489**	.574**	.382**	.450**	.445**	.545**	.592**	.772**	1	.707**	.582**	.514**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.10	Pearson Correlation	.434**	.476**	.396**	.432**	.458**	.421**	.567**	.683**	.707**	1	.814**	.629**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.11	Pearson Correlation	.376**	.406**	.373**	.345**	.400**	.448**	.506**	.598**	.582**	.814**	1	.602**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.12	Pearson Correlation	.491**	.483**	.389**	.467**	.440**	.465**	.390**	.446**	.514**	.629**	.602**	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTALX1	Pearson Correlation	.772**	.772**	.712**	.809**	.817**	.796**	.790**	.785**	.770**	.755**	.693**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

## Hasil Uji Validitas X2: Kemudahan Bertransaksi

		Correlations																		
		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	X2. 16	X2. 17	X2. 18	TOTAL X2
X2.1	Pearson Correlation	1 .753 **	.634 **	.584 **	.528 **	.508 **	.411 **	.456 **	.449 **	.368 **	.334 **	.365 **	.282 **	.278 **	.453 **	.340 **	.532 **	.248 *	.686**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.005	.006	.000	.001	.000	.014	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.2	Pearson Correlation	.753 **	1 .825 **	.701 **	.563 **	.435 **	.328 **	.429 **	.321 **	.329 **	.342 **	.315 **	.273 **	.232 *	.445 **	.416 **	.392 **	.221 *	.665**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.001	.001	.001	.002	.007	.022	.000	.000	.000	.029	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.3	Pearson Correlation	.634 **	.825 **	1 .761 **	.715 **	.501 **	.481 **	.564 **	.352 **	.372 **	.405 **	.335 **	.401 **	.368 **	.505 **	.470 **	.442 **	.195	.744**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.055	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.4	Pearson Correlation	.584 **	.701 **	.761 **	1 .707 **	.676 **	.430 **	.533 **	.386 **	.340 **	.276 **	.393 **	.355 **	.322 **	.375 **	.310 **	.492 **	.238 *	.704**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.006	.000	.000	.001	.000	.002	.000	.019	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.5	Pearson Correlation	.528 **	.563 **	.715 **	.707 **	1 .724 **	.734 **	.676 **	.386 **	.369 **	.466 **	.387 **	.428 **	.387 **	.525 **	.437 **	.422 **	.316 **	.779**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.6	Pearson Correlation	.508 **	.435 **	.501 **	.676 **	.724 **	1 .718 **	.625 **	.390 **	.310 **	.304 **	.383 **	.372 **	.383 **	.419 **	.340 **	.528 **	.305 **	.709**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.002	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.7	Pearson Correlation	.411 **	.328 **	.481 **	.430 **	.734 **	.718 **	1 .666 **	.310 **	.346 **	.409 **	.307 **	.409 **	.360 **	.502 **	.417 **	.415 **	.190	.671**	



X2.15	Pearson Correlation	.453 **	.445 **	.505 **	.375 **	.525 **	.419 **	.502 **	.488 **	.356 **	.375 **	.509 **	.340 **	.401 **	.451 **	1	.744 **	.568 **	.365 **	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.16	Pearson Correlation	.340 **	.416 **	.470 **	.310 **	.437 **	.340 **	.417 **	.538 **	.156 *	.252 **	.397 *	.248 **	.366 **	.415 **	.744 **	1	.541 **	.307 **	.628**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.126	.013	.000	.014	.000	.000		.000	.002	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.17	Pearson Correlation	.532 **	.392 **	.442 **	.492 **	.422 **	.528 **	.415 **	.572 **	.441 **	.379 **	.281 **	.332 **	.333 **	.315 **	.568 **	.541 **	1	.256 *	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.001	.001	.002	.000	.000		.011	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
X2.18	Pearson Correlation	.248 *	.221 *	.195	.238 *	.316 **	.305 **	.190	.328 **	.205 *	.192	.287 **	.202 *	.199	.187	.365 **	.307 **	.256 *	1	.433**
	Sig. (2-tailed)	.014	.029	.055	.019	.002	.002	.062	.001	.044	.060	.004	.047	.051	.066	.000	.002	.011		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
TOTAL X2	Pearson Correlation	.686 **	.665 **	.744 **	.704 **	.779 **	.709 **	.671 **	.747 **	.672 **	.693 **	.713 **	.691 **	.713 **	.660 **	.719 **	.628 **	.669 **	.433 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	

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

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

## Hasil Uji Validitas Y: Kepuasan Nasabah

Correlations									
			Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL Y
Y.1	Pearson Correlation		1	.645**	.602**	.506**	.557**	.520**	.785**
	Sig. (2-tailed)			.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N		97	97	97	97	97	97	97
Y.2	Pearson Correlation		.645**	1	.675**	.565**	.546**	.579**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N		97	97	97	97	97	97	97
Y.3	Pearson Correlation		.602**	.675**	1	.663**	.585**	.503**	.828**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y.4	Pearson Correlation	.506**	.565**	.663**	1	.706**	.560**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y.5	Pearson Correlation	.557**	.546**	.585**	.706**	1	.693**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y.6	Pearson Correlation	.520**	.579**	.503**	.560**	.693**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
TOTALY	Pearson Correlation	.785**	.815**	.828**	.822**	.842**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

## Hasil Uji Normalitas

### ***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.77072562
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.086
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

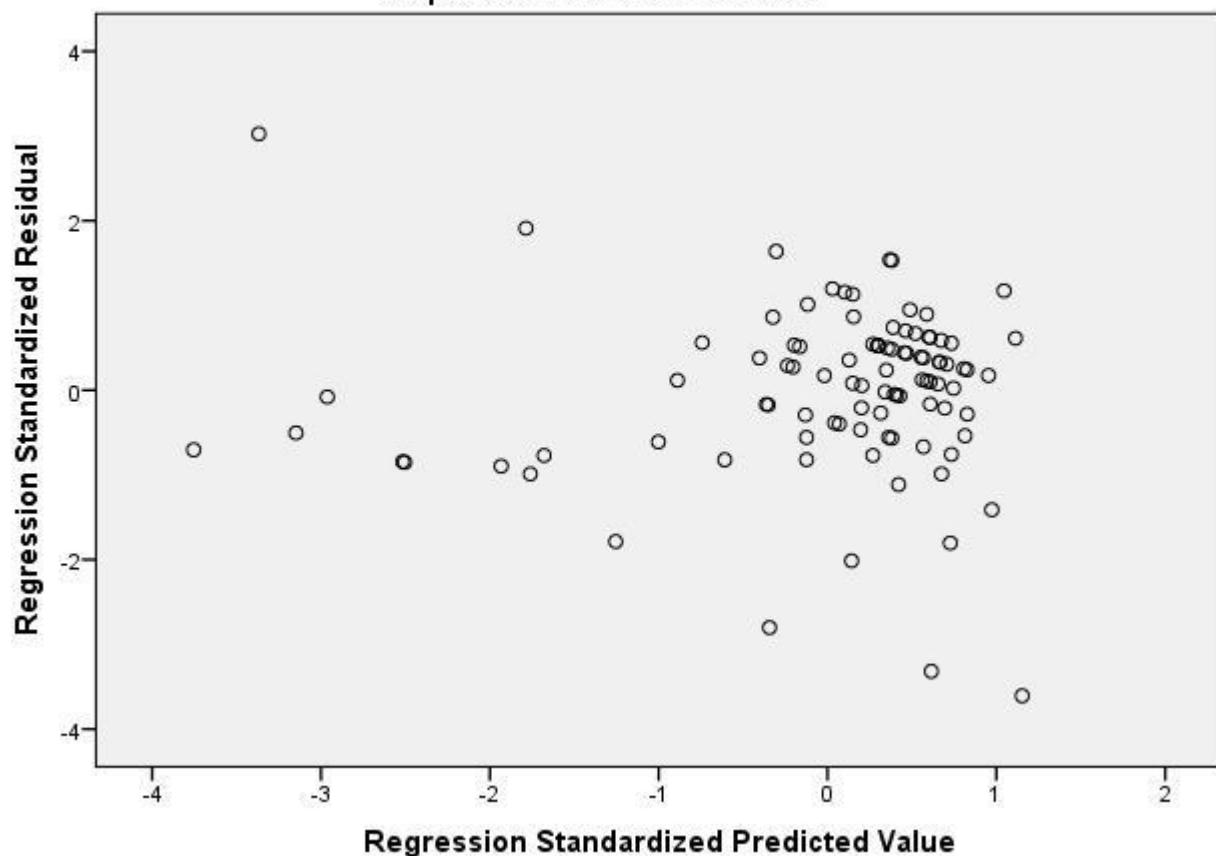
## Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.236	2.956		2.786	.006		
	TOTALX1	.178	.080	.311	2.206	.030	.412	2.427
	TOTALX2	.082	.059	.195	1.384	.170	.412	2.427

## Hasil Uji Heteroskedastitas

### Scatterplot

Dependent Variable: TOTALY



## Hasil Uji Reliabilitas: X1 Fasilitas

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	12

## **Hasil Uji Reliabilitas: X2 Kemudahan Bertransaksi**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	18

## **Hasil Uji Reliabilitas: Y Kepuasan Nasabah**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.897	6

### **Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478 <sup>a</sup>	.228	.212	3.811

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

b. Dependent Variable: TOTALY

## Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403.923	2	201.961	13.908	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1364.964	94	14.521		
	Total	1768.887	96			

a. Dependent Variable: TOTALY  
b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

## **Hasil Uji t (Parsial)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.236	2.956		2.786	.006
	TOTALX1	.178	.080	.311	2.206	.030
	TOTALX2	.082	.059	.195	1.384	.170

**r<sub>tabel</sub>**

	<b>Tingkat signifikansi untuk uji satu arah</b>				
	<b>00.05</b>	<b>0.025</b>	<b>00.01</b>	<b>0.005</b>	<b>00.05</b>
<b>df = (N-2)</b>	<b>Tingkat signifikansi untuk uji dua arah</b>				
	<b>00.01</b>	<b>00.05</b>	<b>00.02</b>	<b>00.01</b>	<b>0.001</b>
<b>1</b>	6,8590278	6,9229167	6,9409722	6,94375	10.000
<b>2</b>	6,25	6,5972222	6,8055556	6,875	6,9375
<b>3</b>	5,5930556	6,0993056	6,4881944	6,6576389	6,8826389
<b>4</b>	5,0645833	5,6347222	6,1263889	6,3694444	6,7645833
<b>5</b>	4,6486111	5,2395833	5,7840278	6,0729167	6,6034722
<b>6</b>	4,3159722	4,9076389	5,4770833	5,79375	6,4229167
<b>7</b>	4,0430556	4,6277778	5,2069444	5,5395833	6,2381944
<b>8</b>	3,8152778	4,3881944	4,96875	5,3097222	6,05625
<b>9</b>	3,6208333	4,18125	4,7576389	5,1027778	5,8819444
<b>10</b>	3,4534722	4	4,5701389	4,9159722	5,7173611
<b>11</b>	3,3069444	3,8395833	4,4020833	4,7465278	5,5625
<b>12</b>	3,1770833	3,6972222	4,25	4,5930556	5,4166667
<b>13</b>	3,0618056	3,5694444	4,1131944	4,4520833	5,2805556
<b>14</b>	2,9576389	3,4534722	3,9875	4,3236111	5,1520833
<b>15</b>	2,8638889	3,3479167	3,8729167	4,2048611	5,0326389
<b>16</b>	2,7777778	3,2520833	3,7673611	4,0951389	4,9194444
<b>17</b>	2,6993056	3,1631944	3,6701389	3,99375	4,8138889
<b>18</b>	2,6270833	3,0819444	3,5798611	3,8986111	4,7138889
<b>19</b>	2,5604167	3,00625	3,4958333	3,8104167	4,6194444
<b>20</b>	2,4986111	2,9354167	3,4173611	3,7277778	4,5305556
<b>21</b>	2,4409722	2,8694444	3,34375	3,65	4,4458333
<b>22</b>	2,3875	2,8083333	3,275	3,5770833	4,3659722
<b>23</b>	2,3368056	2,7506944	3,2097222	3,5083333	4,2902778
<b>24</b>	2,2895833	2,6958333	3,1486111	3,4430556	4,2180556
<b>25</b>	2,2451389	2,6451389	3,0909722	3,38125	4,1486111
<b>26</b>	2,2027778	2,5965278	3,0361111	3,3229167	4,0833333
<b>27</b>	2,1631944	2,5506944	2,9840278	3,2673611	4,0208333
<b>28</b>	2,1256944	2,5069444	2,9347222	3,2145833	3,9604167
<b>29</b>	2,0895833	2,4652778	2,8875	3,1638889	3,9027778
<b>30</b>	2,0555556	2,4263889	2,8423611	3,1159722	3,8479167
<b>31</b>	2,0229167	2,3888889	2,8	3,0701389	3,7951389
<b>32</b>	1,9923611	2,3527778	2,7583333	3,0256944	3,7444444
<b>33</b>	1,9625	2,3180556	2,7194444	2,9833333	3,6958333
<b>34</b>	1,9340278	2,2854167	2,6819444	2,9430556	3,6486111
<b>35</b>	1,9069444	2,2541667	2,6458333	2,9041667	3,6034722
<b>36</b>	1,88125	2,2236111	2,6111111	2,8666667	3,5597222
<b>37</b>	1,85625	2,1944444	2,5777778	2,8305556	3,5180556
<b>38</b>	1,8319444	2,1666667	2,5451389	2,7958333	3,4770833
<b>39</b>	1,8090278	2,1395833	2,5145833	2,7625	3,4375
<b>40</b>	1,7868056	2,1138889	2,4847222	2,7305556	3,4

<b>41</b>	1,7652778	2,0888889	2,4555556	2,6993056	3,3631944
<b>42</b>	1,7444444	2,0645833	2,4277778	2,66875	3,3270833
<b>43</b>	1,7243056	2,0416667	2,4006944	2,6395833	3,2930556
<b>44</b>	1,7048611	2,01875	2,375	2,6118056	3,2597222
<b>45</b>	1,6868056	1,9972222	2,35	2,5840278	3,2270833
<b>46</b>	1,66875	1,9756944	2,325	2,5576389	3,1951389
<b>47</b>	1,6506944	1,9555556	2,3013889	2,5319444	3,1645833
<b>48</b>	1,6340278	1,9354167	2,2784722	2,5069444	3,1347222
<b>49</b>	1,6173611	1,9159722	2,25625	2,4826389	3,10625
<b>50</b>	1,6013889	1,8972222	2,2347222	2,4597222	3,0777778
<b>51</b>	1,5861111	1,8791667	2,2138889	2,4368056	3,0506944
<b>52</b>	1,5708333	1,8618056	2,1930556	2,4145833	3,0236111
<b>53</b>	1,55625	1,8444444	2,1729167	2,3923611	2,9979167
<b>54</b>	1,5423611	1,8277778	2,1541667	2,3715278	2,9722222
<b>55</b>	1,5284722	1,8118056	2,1347222	2,3506944	2,9472222
<b>56</b>	1,5145833	1,7958333	2,1166667	2,33125	2,9236111
<b>57</b>	1,5013889	1,7805556	2,0986111	2,3111111	2,9
<b>58</b>	1,4888889	1,7652778	2,08125	2,2923611	2,8770833
<b>59</b>	1,4763889	1,7506944	2,0638889	2,2736111	2,8541667
<b>60</b>	1,4638889	1,7361111	2,0472222	2,2555556	2,8326389
<b>61</b>	1,4520833	1,7222222	2,03125	2,2381944	2,8111111
<b>62</b>	1,4409722	1,7090278	2,0152778	2,2208333	2,7902778
<b>63</b>	1,4291667	1,6951389	2	2,2034722	2,7694444
<b>64</b>	1,4180556	1,6826389	1,9847222	2,1875	2,7493056
<b>65</b>	1,4076389	1,6694444	1,9701389	2,1708333	2,7298611
<b>66</b>	1,3972222	1,6576389	1,9555556	2,1555556	2,7104167
<b>67</b>	1,3868056	1,6451389	1,9416667	2,1395833	2,6916667
<b>68</b>	1,3763889	1,6333333	1,9277778	2,125	2,6736111
<b>69</b>	1,3666667	1,6215278	1,9138889	2,1097222	2,6548611
<b>70</b>	1,3569444	1,6104167	1,9006944	2,0951389	2,6375
<b>71</b>	1,3472222	1,5993056	1,8875	2,08125	2,6201389
<b>72</b>	1,3381944	1,5881944	1,875	2,0673611	2,6027778
<b>73</b>	1,3291667	1,5777778	1,8625	2,0534722	2,5861111
<b>74</b>	1,3201389	1,5673611	1,85	2,0402778	2,5701389
<b>75</b>	1,3111111	1,5569444	1,8381944	2,0270833	2,5541667
<b>76</b>	1,3027778	1,5465278	1,8263889	2,0138889	2,5381944
<b>77</b>	1,2944444	1,5368056	1,8145833	2,0013889	2,5229167
<b>78</b>	1,2861111	1,5270833	1,8034722	1,9888889	2,5076389
<b>79</b>	1,2784722	1,5173611	1,7923611	1,9770833	2,4923611
<b>80</b>	1,2701389	1,5083333	1,78125	1,9652778	2,4777778
<b>81</b>	1,2625	1,4993056	1,7708333	1,9534722	2,4631944
<b>82</b>	1,2548611	1,4902778	1,7604167	1,9416667	2,4493056
<b>83</b>	1,2472222	1,48125	1,75	1,9305556	2,4354167
<b>84</b>	1,2402778	1,4722222	1,7395833	1,9194444	2,4215278
<b>85</b>	1,2326389	1,4638889	1,7298611	1,9083333	2,4083333
<b>86</b>	1,2256944	1,4555556	1,7201389	1,8972222	2,3951389

87	1,21875	1,4472222	1,7104167	1,8868056	2,3819444
88	1,2118056	1,4388889	1,7006944	1,8763889	2,3694444
89	1,2048611	1,43125	1,6909722	1,8659722	2,35625
90	1,1986111	1,4236111	1,6819444	1,85625	2,34375
91	1,1916667	0.2039	1,6729167	1,8465278	2,3319444
92	1,1854167	1,4083333	1,6638889	1,8368056	2,3201389
93	1,1791667	1,4006944	1,6555556	1,8270833	2,3076389
94	1,1729167	1,3930556	1,6465278	1,8173611	2,2965278
95	1,1666667	1,3861111	1,6381944	1,8083333	2,2847222
96	1,1604167	1,3791667	1,6298611	1,7993056	2,2736111
97	1,1548611	1,3715278	1,6215278	1,7902778	2,2625
98	1,1486111	1,3652778	1,6138889	1,78125	2,2513889
99	1,1430556	1,3583333	1,6055556	1,7722222	2,2402778
100	1,1375	1,3513889	1,5979167	1,7638889	2,2298611

**Tabel Uji T**

**Distribusi nilai  $t_{tabel}$**

Pr	00.25	00.10	00.05	0.025	00.01	0.005	0.001
df	00.50	00.20	00.10	0.050	00.02	0.010	0.002
1	100.000	307.768	631.375	1.270.620	3.182.052	6.365.674	31.830.884
2	0.81650	188.562	291.999	430.265	696.456	992.484	2.232.712
3	0.76489	163.774	235.336	318.245	454.070	584.091	1.021.453
4	0.74070	153.321	213.185	277.645	374.695	460.409	717.318
5	0.72669	147.588	201.505	257.058	336.493	403.214	589.343
6	0.71756	143.976	194.318	244.691	314.267	370.743	520.763
7	0.71114	141.492	189.458	236.462	299.795	349.948	478.529
8	0.70639	139.682	185.955	230.600	289.646	335.539	450.079
9	0.70272	138.303	183.311	226.216	282.144	324.984	429.681
10	0.69981	137.218	181.246	222.814	276.377	316.927	414.370
11	0.69745	136.343	179.588	220.099	271.808	310.581	402.470
12	0.69548	135.622	178.229	217.881	268.100	305.454	392.963
13	0.69383	135.017	177.093	216.037	265.031	301.228	385.198
14	0.69242	134.503	176.131	214.479	262.449	297.684	378.739
15	0.69120	134.061	175.305	213.145	260.248	294.671	373.283
16	0.69013	133.676	174.588	211.991	258.349	292.078	368.615
17	0.68920	133.338	173.961	210.982	256.693	289.823	364.577
18	0.68836	133.039	173.406	210.092	255.238	287.844	361.048
19	0.68762	132.773	172.913	209.302	253.948	286.093	357.940
20	0.68695	132.534	172.472	208.596	252.798	284.534	355.181
21	0.68635	132.319	172.074	207.961	251.765	283.136	352.715
22	0.68581	132.124	171.714	207.387	250.832	281.876	350.499
23	0.68531	131.946	171.387	206.866	249.987	280.734	348.496
24	0.68485	131.784	171.088	206.390	249.216	279.694	346.678
25	0.68443	131.635	170.814	205.954	248.511	278.744	345.019
26	0.68404	131.497	170.562	205.553	247.863	277.871	343.500
27	0.68368	131.370	170.329	205.183	247.266	277.068	342.103

28	0.68335	131.253	170.113	204.841	246.714	276.326	340.816
29	0.68304	131.143	169.913	204.523	246.202	275.639	339.624
30	0.68276	131.042	169.726	204.227	245.726	275.000	338.518
31	0.68249	130.946	169.552	203.951	245.282	274.404	337.490
32	0.68223	130.857	169.389	203.693	244.868	273.848	336.531
33	0.68200	130.774	169.236	203.452	244.479	273.328	335.634
34	0.68177	130.695	169.092	203.224	244.115	272.839	334.793
35	0.68156	130.621	168.957	203.011	243.772	272.381	334.005
36	0.68137	130.551	168.830	202.809	243.449	271.948	333.262
37	0.68118	130.485	168.709	202.619	243.145	271.541	332.563
38	0.68100	130.423	168.595	202.439	242.857	271.156	331.903
39	0.68083	130.364	168.488	202.269	242.584	270.791	331.279
40	0.68067	130.308	168.385	202.108	242.326	270.446	330.688
41	0.68052	130.254	168.288	201.954	242.080	270.118	330.127
42	0.68038	130.204	168.195	201.808	241.847	269.807	329.595
43	0.68024	130.155	168.107	201.669	241.625	269.510	329.089
44	0.68011	130.109	168.023	201.537	241.413	269.228	328.607
45	0.67998	130.065	167.943	201.410	241.212	268.959	328.148
46	0.67986	130.023	167.866	201.290	241.019	268.701	327.710
47	0.67975	129.982	167.793	201.174	240.835	268.456	327.291
48	0.67964	129.944	167.722	201.063	240.658	268.220	326.891
49	0.67953	129.907	167.655	200.958	240.489	267.995	326.508
50	0.67943	129.871	167.591	200.856	240.327	267.779	326.141
51	0.67933	129.837	167.528	200.758	240.172	267.572	325.789
52	0.67924	129.805	167.469	200.665	240.022	267.373	325.451
53	0.67915	129.773	167.412	200.575	239.879	267.182	325.127
54	0.67906	129.743	167.356	200.488	239.741	266.998	324.815
55	0.67898	129.713	167.303	200.404	239.608	266.822	324.515
56	0.67890	129.685	167.252	200.324	239.480	266.651	324.226
57	0.67882	129.658	167.203	200.247	239.357	266.487	323.948
58	0.67874	129.632	167.155	200.172	239.238	266.329	323.680
59	0.67867	129.607	167.109	200.100	239.123	266.176	323.421
60	0.67860	129.582	167.065	200.030	239.012	266.028	323.171
61	0.67853	129.558	167.022	199.962	238.905	265.886	322.930
62	0.67847	129.536	166.980	199.897	238.801	265.748	322.696
63	0.67840	129.513	166.940	199.834	238.701	265.615	322.471
64	0.67834	129.492	166.901	199.773	238.604	265.485	322.253
65	0.67828	129.471	166.864	199.714	238.510	265.360	322.041
66	0.67823	129.451	166.827	199.656	238.419	265.239	321.837
67	0.67817	129.432	166.792	199.601	238.330	265.122	321.639
68	0.67811	129.413	166.757	199.547	238.245	265.008	321.446
69	0.67806	129.394	166.724	199.495	238.161	264.898	321.260
70	0.67801	129.376	166.691	199.444	238.081	264.790	321.079
71	0.67796	129.359	166.660	199.394	238.002	264.686	320.903
72	0.67791	129.342	166.629	199.346	237.926	264.585	320.733
73	0.67787	129.326	166.600	199.300	237.852	264.487	320.567
74	0.67782	129.310	166.571	199.254	237.780	264.391	320.406

75	0.67778	129.294	166.543	199.210	237.710	264.298	320.249
76	0.67773	129.279	166.515	199.167	237.642	264.208	320.096
77	0.67769	129.264	166.488	199.125	237.576	264.120	319.948
78	0.67765	129.250	166.462	199.085	237.511	264.034	319.804
79	0.67761	129.236	166.437	199.045	237.448	263.950	319.663
80	0.67757	129.222	166.412	199.006	237.387	263.869	319.526
81	0.67753	129.209	166.388	198.969	237.327	263.790	319.392
82	0.67749	129.196	166.365	198.932	237.269	263.712	319.262
83	0.67746	129.183	166.342	198.896	237.212	263.637	319.135
84	0.67742	129.171	166.320	198.861	237.156	263.563	319.011
85	0.67739	129.159	166.298	198.827	237.102	263.491	318.890
86	0.67735	129.147	166.277	198.793	237.049	263.421	318.772
87	0.67732	129.136	166.256	198.761	236.998	263.353	318.657
88	0.67729	129.125	166.235	198.729	236.947	263.286	318.544
89	0.67726	129.114	166.216	198.698	236.898	263.220	318.434
90	0.67723	129.103	166.196	198.667	236.850	263.157	318.327
91	0.67720	129.092	166.177	198.638	236.803	263.094	318.222
92	0.67717	129.082	166.159	198.609	236.757	263.033	318.119
93	0.67714	129.072	166.140	198.580	236.712	262.973	318.019
94	0.67711	129.062	166.123	198.552	236.667	262.915	317.921
95	0.67708	129.053	166.105	198.525	236.624	262.858	317.825
96	0.67705	129.043	166.088	198.498	236.582	262.802	317.731
97	0.67703	129.034	166.071	198.472	236.541	262.747	317.639
98	0.67700	129.025	166.055	198.447	236.500	262.693	317.549
99	0.67698	129.016	166.039	198.422	236.461	262.641	317.460
100	0.67695	129.007	166.023	198.397	236.422	262.589	317.374
101	0.67693	128.999	166.008	198.373	236.384	262.539	317.289
102	0.67690	128.991	165.993	198.350	236.346	262.489	317.206
103	0.67688	128.982	165.978	198.326	236.310	262.441	317.125
104	0.67686	128.974	165.964	198.304	236.274	262.393	317.045
105	0.67683	128.967	165.950	198.282	236.239	262.347	316.967
106	0.67681	128.959	165.936	198.260	236.204	262.301	316.890
107	0.67679	128.951	165.922	198.238	236.170	262.256	316.815
108	0.67677	128.944	165.909	198.217	236.137	262.212	316.741
109	0.67675	128.937	165.895	198.197	236.105	262.169	316.669
110	0.67673	128.930	165.882	198.177	236.073	262.126	316.598
111	0.67671	128.922	165.870	198.157	236.041	262.085	316.528
112	0.67669	128.916	165.857	198.137	236.010	262.044	316.460
113	0.67667	128.909	165.845	198.118	235.980	262.004	316.392
114	0.67665	128.902	165.833	198.099	235.950	261.964	316.326
115	0.67663	128.896	165.821	198.081	235.921	261.926	316.262
116	0.67661	128.889	165.810	198.063	235.892	261.888	316.198
117	0.67659	128.883	165.798	198.045	235.864	261.850	316.135
118	0.67657	128.877	165.787	198.027	235.837	261.814	316.074
119	0.67656	128.871	165.776	198.010	235.809	261.778	316.013
120	0.67654	128.865	165.765	197.993	235.782	261.742	315.954

**Tabel Uji F**

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05								
	df untuk pembilang (N1)							
df untuk								
penyebut (N2)	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161	199	216	225	230	234	237	239
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37
3	10.13	09.55	09.28	09.12	09.01	0,3986111	0,3951389	0,3923611
4	0,3409722	0,3152778	06.59	06.39	06.26	06.16	06.09	06.04
5	0,2923611	0,2631944	05.41	05.19	05.05	0,2326389	0,2277778	0,2236111
6	0,2770833	05.14	0,2194444	04.53	04.39	04.28	04.21	04.15
7	05.59	0,2180556	04.35	04.12	0,1923611	0,1854167	0,1798611	0,1756944
8	05.32	04.46	04.07	0,1833333	0,1729167	03.58	03.50	03.44
9	05.12	04.26	0,1847222	0,16875	03.48	03.37	03.29	03.23
10	0,2333333	04.10	0,1743056	03.48	03.33	03.22	03.14	03.07
11	0,225	0,1930556	03.59	03.36	03.20	03.09	03.01	0,1493056
12	0,21875	0,1868056	03.49	03.26	03.11	03.00	0,1465278	0,1423611
13	0,2131944	0,18125	03.41	03.18	03.03	0,1472222	0,1409722	0,1368056
14	0,2083333	0,1763889	03.34	03.11	0,15	0,1423611	0,1361111	0,1319444
15	04.54	0,1722222	03.29	03.06	0,1458333	0,1381944	0,1326389	0,1277778
16	04.49	0,16875	03.24	03.01	0,1423611	0,1347222	0,1291667	02.59
17	04.45	03.59	03.20	0,15	0,1395833	0,1319444	0,1256944	02.55
18	04.41	03.55	03.16	0,1479167	0,1368056	0,1291667	02.58	02.51
19	04.38	03.52	03.13	0,1458333	0,1347222	0,1270833	02.54	02.48
20	04.35	03.49	03.10	0,14375	0,1326389	0,125	02.51	02.45
21	04.32	03.47	03.07	0,1416667	0,1305556	02.57	02.49	02.42
22	04.30	03.44	03.05	0,1402778	0,1291667	02.55	02.46	02.40
23	04.28	03.42	03.03	0,1388889	0,1277778	02.53	02.44	02.37
24	04.26	03.40	03.01	0,1375	0,1263889	02.51	02.42	02.36
25	04.24	03.39	0,1520833	0,1361111	0,125	02.49	02.40	02.34
26	04.23	03.37	0,1513889	0,1347222	02.59	02.47	02.39	02.32
27	04.21	03.35	0,15	0,1340278	02.57	02.46	02.37	02.31
28	04.20	03.34	0,1493056	0,1326389	02.56	02.45	02.36	02.29
29	04.18	03.33	0,1479167	0,1319444	02.55	02.43	02.35	02.28
30	04.17	03.32	0,1472222	0,13125	02.53	02.42	02.33	02.27
31	04.16	03.30	0,1465278	0,1305556	02.52	02.41	02.32	02.25

32	04.15	03.29	0,1458333	0,1298611	02.51	02.40	02.31	02.24
33	04.14	03.28	0,1451389	0,1291667	02.50	02.39	02.30	02.23
34	04.13	03.28	0,1444444	0,1284722	02.49	02.38	02.29	02.23
35	04.12	03.27	0,14375	0,1277778	02.49	02.37	02.29	02.22
36	04.11	03.26	0,14375	0,1270833	02.48	02.36	02.28	02.21
37	04.11	03.25	0,1430556	0,1270833	02.47	02.36	02.27	02.20
38	04.10	03.24	0,1423611	0,1263889	02.46	02.35	02.26	02.19
39	04.09	03.24	0,1423611	0,1256944	02.46	02.34	02.26	02.19
40	04.08	03.23	0,1416667	0,1256944	02.45	02.34	02.25	02.18
41	04.08	03.23	0,1409722	0,125	02.44	02.33	02.24	02.17
42	04.07	03.22	0,1409722	02.59	02.44	02.32	02.24	02.17
43	04.07	03.21	0,1402778	02.59	02.43	02.32	02.23	02.16
44	04.06	03.21	0,1402778	02.58	02.43	02.31	02.23	02.16
45	04.06	03.20	0,1395833	02.58	02.42	02.31	02.22	02.15
46	04.05	03.20	0,1395833	02.57	02.42	02.30	02.22	02.15
47	04.05	03.20	0,1388889	02.57	02.41	02.30	02.21	02.14
48	04.04	03.19	0,1388889	02.57	02.41	02.29	02.21	02.14
49	04.04	03.19	0,1381944	02.56	02.40	02.29	02.20	02.13
50	04.03	03.18	0,1381944	02.56	02.40	02.29	02.20	02.13
51	04.03	03.18	0,1381944	02.55	02.40	02.28	02.20	02.13
52	04.03	03.18	0,1375	02.55	02.39	02.28	02.19	02.12
53	04.02	03.17	0,1375	02.55	02.39	02.28	02.19	02.12
54	04.02	03.17	0,1375	02.54	02.39	02.27	02.18	02.12
55	04.02	03.16	0,1368056	02.54	02.38	02.27	02.18	02.11
56	04.01	03.16	0,1368056	02.54	02.38	02.27	02.18	02.11
57	04.01	03.16	0,1368056	02.53	02.38	02.26	02.18	02.11
58	04.01	03.16	0,1361111	02.53	02.37	02.26	02.17	02.10
59	04.00	03.15	0,1361111	02.53	02.37	02.26	02.17	02.10
60	04.00	03.15	0,1361111	02.53	02.37	02.25	02.17	02.10
61	04.00	03.15	0,1361111	02.52	02.37	02.25	02.16	02.09
62	04.00	03.15	0,1354167	02.52	02.36	02.25	02.16	02.09
63	0,19375	03.14	0,1354167	02.52	02.36	02.25	02.16	02.09
64	0,19375	03.14	0,1354167	02.52	02.36	02.24	02.16	02.09
65	0,19375	03.14	0,1354167	02.51	02.36	02.24	02.15	02.08
66	0,19375	03.14	0,1347222	02.51	02.35	02.24	02.15	02.08
67	0,1930556	03.13	0,1347222	02.51	02.35	02.24	02.15	02.08
68	0,1930556	03.13	0,1347222	02.51	02.35	02.24	02.15	02.08
69	0,1930556	03.13	0,1347222	02.50	02.35	02.23	02.15	02.08

<b>70</b>	0,1930556	03.13	0,1347222	02.50	02.35	02.23	02.14	02.07
<b>71</b>	0,1930556	03.13	0,1340278	02.50	02.34	02.23	02.14	02.07
<b>72</b>	0,1923611	03.12	0,1340278	02.50	02.34	02.23	02.14	02.07
<b>73</b>	0,1923611	03.12	0,1340278	02.50	02.34	02.23	02.14	02.07
<b>74</b>	0,1923611	03.12	0,1340278	02.50	02.34	02.22	02.14	02.07
<b>75</b>	0,1923611	03.12	0,1340278	02.49	02.34	02.22	02.13	02.06
<b>76</b>	0,1923611	03.12	0,1333333	02.49	02.33	02.22	02.13	02.06
<b>77</b>	0,1923611	03.12	0,1333333	02.49	02.33	02.22	02.13	02.06
<b>78</b>	0,1916667	03.11	0,1333333	02.49	02.33	02.22	02.13	02.06
<b>79</b>	0,1916667	03.11	0,1333333	02.49	02.33	02.22	02.13	02.06
<b>80</b>	0,1916667	03.11	0,1333333	02.49	02.33	02.21	02.13	02.06
<b>81</b>	0,1916667	03.11	0,1333333	02.48	02.33	02.21	02.12	02.05
<b>82</b>	0,1916667	03.11	0,1333333	02.48	02.33	02.21	02.12	02.05
<b>83</b>	0,1916667	03.11	0,1326389	02.48	02.32	02.21	02.12	02.05
<b>84</b>	0,1909722	03.11	0,1326389	02.48	02.32	02.21	02.12	02.05
<b>85</b>	0,1909722	03.10	0,1326389	02.48	02.32	02.21	02.12	02.05
<b>86</b>	0,1909722	03.10	0,1326389	02.48	02.32	02.21	02.12	02.05
<b>87</b>	0,1909722	03.10	0,1326389	02.48	02.32	02.20	02.12	02.05
<b>88</b>	0,1909722	03.10	0,1326389	02.48	02.32	02.20	02.12	02.05
<b>89</b>	0,1909722	03.10	0,1326389	02.47	02.32	02.20	02.11	02.04
<b>90</b>	0,1909722	03.10	0,1326389	02.47	02.32	02.20	02.11	02.04
<b>91</b>	0,1909722	03.10	0,1319444	02.47	02.31	02.20	02.11	02.04
<b>92</b>	0,1902778	03.10	0,1319444	02.47	02.31	02.20	02.11	02.04
<b>93</b>	0,1902778	03.09	0,1319444	02.47	02.31	02.20	02.11	02.04
<b>94</b>	0,1902778	03.09	0,1319444	02.47	02.31	02.20	02.11	02.04
<b>95</b>	0,1902778	03.09	0,1319444	02.47	02.31	02.20	02.11	02.04
<b>96</b>	0,1902778	03.09	0,1319444	02.47	02.31	02.19	02.11	02.04
<b>97</b>	0,1902778	03.09	0,1319444	02.47	02.31	02.19	02.11	02.04
<b>98</b>	0,1902778	03.09	0,1319444	02.46	02.31	02.19	02.10	02.03
<b>99</b>	0,1902778	03.09	0,1319444	02.46	02.31	02.19	02.10	02.03
<b>100</b>	0,1902778	03.09	0,1319444	02.46	02.31	02.19	02.10	02.03

## Dokumentasi







## **BIODATA PENULIS**



### **A. Data Diri**

Nama : Ecca Mustika  
NIM : 21631019  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke- : 2 (Dua)  
Jumlah Saudara : 1(Satu)  
TTL : Tanjung Dalam, 08 Juli 2003  
Alamat : Simpang Kota Bingin  
Agama : Islam  
Nama Ayah : Abdul Manan  
Nama Ibu : Sumarni

### **B. Riwayat Pendidikan**

1. TK Aisyah 2 (2007-2008)
2. SDN 2 Rejang Lebong (2008-2014)
3. SMPN 1 Curup Tengah (2014-2017)
4. SMAN 6 Kepahiang (2017-2020)