



PENGARUH PENGGUNAAN FASILITAS *MOBILE BANKING* DAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH

Mariatul Jannah*

IAI Darussalam Martapura, Kalimantan Selatan, Indonesia
mariatuljannah@gmail.com

Abstrak

Di zaman globalisasi saat ini, yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Perbankan Syariah menyediakan fasilitas Mobile Banking dan ATM guna mencapai kepuasan nasabah. Dengan memperbaiki pelayanan tentang digitalis dan fasilitas perbankan agar kepuasan nasabah dapat meningkat secara maksimal. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif dan termasuk penelitian hubungan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna Mobile Banking dan ATM Bank Syariah di Kecamatan Banjarbaru Utara yang jumlahnya tidak diketahui dengan menggunakan rumus Resceo untuk menentukan sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling purposive dengan 40 responden sebagai sampel penelitian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Kata Kunci : ATM, Bank Syariah, Mobile Banking

PENDAHULUAN

Di Zaman globalisasi saat ini, yang ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang dapat mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Sektor perbankan tidak luput dari pengaruh perkembangan teknologi saat ini, perbankan berlomba-lomba mengembangkan barang dan jasa berbasis teknologi Automatic Teller Machines (ATM) dan Mobile Banking adalah dua contoh layanan perbankan modern dengan sentuhan digitalisasi (Dharmawan, 2018).

Automatic Teller Machines (ATM) dan *Mobile Banking* adalah dua bisnis layanan yang berperan penting dalam mendorong perekonomian suatu negara, khususnya di sektor perbankan. Pada saat ini, peningkatan persaingan global memaksa perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Service quality (kualitas layanan) adalah aspek penting dan penting dalam strategi bisnis karena telah terbukti mempromosikan protasi dan karenanya dapat digunakan sebagai alat keunggulan kompetitif kualitas. layanan yang baik dapat menciptakan penggunaan berulang, loyalitas nasabah dan diferensiasi produk yang kompetitif (Dharmawan, 2018).

Produk *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan jasa layanan yang dimiliki oleh sektor perbankan syariah untuk digunakan oleh nasabah yang sudah memiliki rekening di Bank tersebut. Menurut Suoranta Konsumen menyukai kenyamanan dan karakteristik penghematan waktu mobile banking yang merupakan layanan yang relatif baru yang disediakan oleh perbankan kepada nasabahnya (Rizal dan Wali, 2018). Menggunakan perangkat seluler, seperti ponsel/telepon menu media pada aplikasi Mobile media jaringan internet di ponsel dan media *Short Message Service* (SMS), aman dan mudah sedangkan *Automatic Teller Machine* (ATM) adalah kartu unik yang dapat digunakan untuk menarik uang tunai dan dapat digunakan bertransaksi secara elektronik atas rekening tersebut.

Bila nasabah mempunyai rekening di bank maka akan diberikan layanan jasa atau fasilitas seperti ATM dan Mobile Banking. Adapun kelebihan dan kekurangan *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam bertransaksi, kelebihan *Mobile Banking* yaitu praktis maksudnya Tidak perlu mengantri di bank atau lokasi lain dalam hal kenyamanan dan penghematan waktu. mesin ATM untuk melakukan transaksi perbankan, murah maksudnya dapat melakukan berbagai kegiatan perbankan dengan cepat dan terjangkau. (brisyariah.co.id diakses tanggal 23 Agustus 2020)

Sedangkan kekurangan *Mobile Banking* yaitu harus ada jaringan *internet Mobile Baking* memerlukan koneksi internet yang bagus tidak Tanpa koneksi internet yang cukup cepat, Anda tidak akan dapat melakukan transfer atau pembayaran tertentu melalui layanan ini meskipun demikian, tidak jarang transaksi gagal karena koneksi internet yang tidak mencukupi. Adapun kelebihan dari ATM yaitu bisa tarik tunai, dapat digunakan untuk menghemat uang di mesin ATM yang menerima setoran tunai, dapat digunakan mentransfer, bayaran tagihan dan lain-lain, dapat digunakan di ATM bank mana pun. Sedangkan kekurangan ATM yaitu ATM tidak dapat digunakan untuk bertransaksi dirumah, gangguan pada saat penarikan uang tunai kadang uangnya tidak keluar tetapi saldo berkurang, kehabisan uang di mesin ATM. Zaman digitalis ini masih banyak orang yang belum memakai atau Menggunakan layanan *Mobile Banking* dan *Automated Teller Machines* (ATM) kebanyakan orang masih belum memahami layanan digitalis tersebut. (brisyariah.co.id diakses tanggal 23 Agustus 2020)

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang memberikan kredit dan layanan lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dengan tetap berpegang pada peraturan syariah secara umum (Sudarsono, 2003). Lembaga keuangan yang dikenal sebagai Bank Syariah mengikuti prinsip syariah dalam operasi komersialnya. Prinsip syariah menjadi dasar hukum syariah dalam kegiatan perbankan, sesuai UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, berdasarkan fatwa yang diberikan oleh entitas dengan kewenangan mengkaji fatwa di bidang hukum syariah.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses menggunakan SMS dari ponsel GSM (Global System for Mobile Communication) Layanan Pesan Singkat (Rizal dan Wali, 2018). Lembaga keuangan syariah *Mobile Banking* merupakan kombinasi dari dua macam inovasi bank syariah tersebut di atas (Arafad dan Yusnad, 2018) Nasabah dapat memanfaatkannya untuk mengakses layanan perbankan. Tanpa perlu pergi ke lokasi bank, Anda bisa mendapatkan uang tunai 24 jam sehari, tujuh hari seminggu. Nasabah mengapresiasi kenyamanan dan kualitas penghematan waktu dari layanan yang relatif baru ini yang disediakan perbankan kepada nasabahnya (Rizal dan Wali, 2018)

ATM adalah singkatan dari Automatic Teller Machine, yang juga dikenal sebagai mesin teller dalam bahasa Inggris. ATM (anjungan tunai mandiri) adalah perangkat elektronik yang menggabungkan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) untuk menyediakan layanan perbankan tanpa menggunakan tenaga manusia. ATM disebut sebagai kasir independen karena perannya yang praktis dan efektif dalam menyediakan berbagai jenis layanan keuangan tanpa perlu kehadiran staf bank. Nasabah Bank dapat menggunakan kartu ATM dengan nomor PIN (Personal Identification Number) dan kode tertentu berupa nomor untuk melakukan transaksi (password) yang diinginkan dan harus dirahasiakan, kemudian mengikuti prosedur sebagai diarahkan pada monitor mesin ATM. (Rizal dan Wali, 2018)

Pengertian Kepuasan Nasabah menurut Zeithaml dan Bitner, kepuasan nasabah adalah suatu keadaan yang terjadi ketika suatu produk memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan dan bebas dari kekurangan (Priansa, 2017). Jadi, kepuasan adalah penilaian kualitas atau kualitas produk atau

layanan, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kesenangan nasabah dalam hal memenuhi keinginan nasabah (Rangkuti, 2013). Kepuasan nasabah, menurut Kotler dan Armstrong, adalah tingkat di mana kinerja produk yang dirasakan memenuhi harapan nasabah. Jadi kepuasan terjadi ketika kinerja produk melebihi harapan nasabah, dan nasabah puas atau sangat senang (Kotler dan Armstrong, 2019). Kepuasan nasabah adalah reaksi emosional terhadap suatu produk atau jasa. individu ketika mereka suka menggunakan atau mengkonsumsi produk atau layanan (Rangkuti, 2013). Kepuasan Nasabah, menurut Kotler dan Keller, adalah perasaan senang atau kecewa pada seseorang yang terjadi karena membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja (hasil) yang sebenarnya. Nasabah menjadi tidak senang jika kinerjanya tidak sesuai harapan. Nasabah sangat senang atau senang jika kinerjanya melebihi harapan. Menurut berbagai sudut pandang ini, kepuasan nasabah mengacu pada emosi kegembiraan atau kekecewaan seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dan harapan nasabah. Apabila barang dan jasa yang dibeli konsumen/nasabah memenuhi harapannya maka konsumen/nasabah tersebut merasa puas, apabila barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen/nasabah tidak sesuai dengan harapannya maka konsumen/nasabah tersebut merasa tidak puas. (Priansa, 2017)

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka sepanjang prosesnya, mulai dari pengumpulan data melalui interpretasi data hingga penyajian temuan, atau pengumpulan data dengan menggunakan metode penelitian analisis data kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis (Sugiyono, 2018)

populasi Nasabah yang menggunakan Mobile Banking dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Syariah diikutsertakan dalam survei di Kecamatan Banjarbaru Utara, data Badan Pusat Statistik Kota Banjarbaru yang jumlah penduduk menurut Kecamatan Banjarbaru Utara tahun 2019 di rinci jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Banjarbaru Utara sebanyak 56.039 jiwa. (Sugiyono, 2018)

Sampel yang dikumpulkan digunakan untuk menetapkan ukuran sampel untuk penelitian adalah pengguna Mobile Banking dan ATM di Kecamatan Banjarbaru Utara. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Nonprobability Sampling.

Teknik pengambilan sampel Non-probability sampling adalah metode pengambilan sampel yang tidak memberikan setiap elemen atau anggota populasi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Utama, 2016)

Strategi pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan seperangkat kriteria. Peneliti akan melakukan penelitian tentang pengguna Mobile Banking dan ATM, maka sumber datanya adalah orang yang menggunakan Mobile Banking dan ATM, yang mana peneliti membatasi umur dari 17s/d 60 tahun saja dan masyarakat di Kecamatan Banjarbaru Utara (Sugiyono, 2018). Karena jumlah populasinya belum diketahui adapun cara mengukur sampel Menurut rumus teori Rosceo dalam buku Menurut Sugiyono, penelitian ini akan menggunakan analisis multivariat (korelasi atau regresi berganda) yang artinya jumlah sampel minimal 10 kali lipat dari jumlah variabel yang dievaluasi. Karena dalam penelitian ini ada tiga variabel maka besar sampelnya adalah $3 \times 10 = 30$ responden. pada penelitian ini respondennya peneliti tambah sebanyak 10 responden sehingga jumlah responden menjadi 40 responden pengguna Mobile Banking dan ATM yang menjadi sampel penelitian. (Sugiyono, 2018)

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah internal dan eksternal. Sumber data internal adalah informasi tentang suatu perusahaan yang berasal dari dalam perusahaan (Sujarweni, 2020). Pada penelitian ini sumber data internal berasal dari responden dan wawancara yang dilakukan sendiri oleh peneliti yang mana kuesioner yang akan diisi langsung oleh masyarakat kecamatan Banjarbaru Utara yang menggunakan Mobile Banking dan ATM dari Bank syariah dengan batasan usia 17-60 tahun. Data eksternal mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari luar perusahaan yang dapat digunakan untuk memprediksi bagaimana peristiwa di masa depan akan mempengaruhi kinerja organisasi, sumber data eksternal berasal dari artikel, buku-buku, skripsi terdahulu dan jurnal untuk menunjang penelitian tersebut. (Sugiyono, 2018)

Penelitian ini akan mengkaji pengaruh Mobile Banking dan anjungan tunai mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank syariah. Penerapan Mobile Banking sebagai variabel bebas yang dilambangkan "X1" dan Automatic Teller Machine (ATM) sebagai variabel bebas yang dilambangkan "X2" sedangkan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Dependent Variabel) yang dilambangkan dengan "Y".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proyeksi penduduk, penduduk masyarakat kecamatan Banjarbaru Utara tahun 2019 sebanyak 56.039 Ada 28.656 orang laki-laki dan 27.383 orang perempuan di kota ini. Sementara itu, rasio populasi laki-laki terhadap populasi perempuan adalah 105. Pekerjaan Masyarakat di Kecamatan Banjarbaru tersebut beragam diantaranya pedagang, pegawai Negeri sipil, Guru, Bidan, Perawat, Dokter, TNI, Polisi, Pensiunan, swasta, catering, Hias Pengantin dan Ibu rumah tangga. Total penduduk dipecah oleh agama di Kecamatan Banjarbaru Utara Islam sebanyak 45.823 jiwa, Kristen sebanyak 2.114 jiwa, Katholik sebanyak 716 jiwa, Hindu sebanyak 98 jiwa dan Budha 46 jiwa.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *Mobile Banking* dan ATM di Kecamatan Banjarbaru Utara. Sebanyak 40 responden digunakan untuk membuat sampel. Setiap responden diberikan lembar kuesioner untuk mengisi tanggapan mereka terhadap pernyataan. Kami membutuhkan deskripsi karakteristik responden untuk mempermudah mengidentifikasi mereka dalam penelitian ini. Usia dan jenis kelamin responden digunakan dalam penelitian ini. bahwa dari 40 responden, 30 responden (75%) berusia antara 18 dan 30, 7 responden (17,5%) berusia antara 31 dan 40, dan 3 responden (7,5%) berusia antara 41 dan 50 tahun. terdapat 16 responden laki-laki (40,0). dan 24 responden perempuan (60,0 %) dari total 40 responden.

Analisis Data

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Mobile Banking (X1)

Berdasarkan data tabel yang tersedia, 6 item pernyataan pada variabel Mobile Banking (X1) dapat dikatakan asli karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} 0,312. Setelah itu, keenam item pernyataan tersebut dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Hasil Uji Validitas ATM (X2)

Pada variabel ATM (X2), 6 item pernyataan dapat dikatakan sah. Karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,312, berdasarkan fakta pada tabel diatas. Kemudian dapat menggunakan enam item pernyataan untuk penelitian.

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

6 item pernyataan pada variabel Kepuasan nasabah (Y) dapat dinyatakan valid berdasarkan data tabel di atas karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} 0,312. Kemudian ada enam item pernyataan yang dapat diteliti.

Uji Reliabilitas

Ketepatan skala pengukurannya yang digunakan akan menentukan benar dan tepatnya hasil analisis. Jika nilai Cronbach's alpha $> 0,6$ Cronbach maka variabel tersebut dianggap reliabel dalam penelitian ini. IBM SPSS versi 25 digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner dianggap dapat dipercaya jika respons seseorang terhadap pertanyaan konstan atau stabil sepanjang waktu.

Jika kriteria berikut terpenuhi:

Jika Cronbach Alpha $> 0,60$, itu dianggap dapat diandalkan.

Jika Cronbach Alpha $< 0,60$, itu dianggap tidak dapat diandalkan.

Hasil Uji Reliabilitas Mobile Banking (X1)

Nilai Cronbach's Alpha adalah $0,766 > 0,6$, sesuai dengan data pada tabel di atas. Hasilnya, 6 item pernyataan pada variabel Mobile Banking (X1) dapat disimpulkan reliabel dan layak digunakan.

Hasil Uji Reliabilitas ATM (X2)

Nilai Cronbach's Alpha adalah $0,780 > 0,6$, menurut tabel 3.2. Hasilnya, 6 item pernyataan pada variabel ATM (X2) dapat disimpulkan reliabel dan layak digunakan.

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Nilai Cronbach's Alpha adalah $0,747 > 0,6$, menurut tabel diatas Hasilnya, 6 item pernyataan pada variabel Kepuasan nasabah (Y) dapat disimpulkan reliabel dan layak untuk digunakan.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil Uji Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

distribusi titik mengikuti garis diagonal, menunjukkan bahwa distribusinya normal. Hasil uji normalitas dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

Hasil Uji Tests Of Normality

H_0 = Residual berdistribusi normal

H_1 = Residual tidak berdistribusi normal

Kriteria keputusan : H_0 ditolak jika $P_{value} < \alpha = 0,05$

Keputusan: $P_{value} = 0,200 \rightarrow P_{value} > 0,05$ sehingga H_0 diterima

Residual bersifat normal. Hal tersebut berarti bahwa data terdistribusi secara normal. Dengan demikian asumsi normalitas sudah terpenuhi.

Uji Multikolinieritas

Hasil Uji Multikolinieritas

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan nilai VIF untuk kedua variabel bebas Mobile Banking (X1) dan ATM (X2) bernilai sama yaitu sebesar $1,009 < 10$ dan nilai tolerance keduanya juga bernilai sama sebesar $0,910 > 0,10$. Dengan demikian tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi dan asumsi multikolinieritas dapat terpenuhi.

Uji Heterokedastisitas

Hasil Uji Heterokedastisitas

Dependent Variable: abres

Berdasarkan data tabel di atas, nilai Sig masing-masing variabel terhadap residual lebih besar dari 0,05, yang menunjukkan bahwa data tersebut bebas dari gejala heteroskedastisitas. Variabel Mobile Banking (X1) sig = 0,061 > 0,05 dan ATM (X2) sig = 0,964 > 0,05 sudah diketahui. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 dapat diterima, dan variabel residual dapat disimpulkan. terbebas dari gejala heterokedastisitas sehingga asumsi heterokedastisitas dapat terpenuhi.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²) X1 dan X2 terhadap Y

Predictors: (Constant), ATM, Mobile Banking.

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai R yang diketahui sebesar 0,654 menunjukkan hubungan yang kuat antara Mobile Banking (X1) dan kepuasan nasabah (Y). Nilai R Square yang ditemukan sebesar 0,428 yang menunjukkan bahwa Mobile Banking (X1) dan ATM (X2) memiliki pengaruh gabungan sebesar 0,428 = 42,8 persen terhadap kepuasan nasabah (Y), (100-42,8) = 57,2 % sisanya dipengaruhi oleh faktor selain X1 dan X2 dihilangkan dari model.

Uji Regresi Linier Berganda

Hasil Regresi Linier Berganda

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan data tabel diatas dapat dibuat model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \mu + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 6,459 + 0,346.x_1 + 0,378x_2 + e$$

Konstanta (b_0)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Mobile Banking (X1) memiliki hubungan searah dengan kepuasan nasabah (Y). Sedangkan ATM (X2) memiliki hubungan searah dengan kepuasan nasabah (Y).

Harga koefisien konstanta (A) = 6,459. Hal ini menunjukkan jika X1 dan X2 bernilai 0, maka besar variabel terikat Y sebesar 6,459.

Harga koefisien $b_1 = 0,346$. Hal ini menunjukkan jika nilai X1 mengalami perubahan (kenaikan atau penurunan) sebesar 1 poin, dengan variabel lainnya dianggap konstan, maka besar Y akan mengalami kenaikan 0,346.

Harga koefisien $b_2 = 0,378$. Hal ini menunjukkan nilai X2 mengalami perubahan (kenaikan atau penurunan) sebesar 1 poin, dengan variabel lainnya dianggap konstan, maka besar Y mengalami kenaikan sebesar 0,378.

Hasil Uji Hipotesis

Uji F (Simultan)

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah.

Predictors: (Constant), ATM, Mobile Banking.

$$H_0: B_1 = B_2 = 0$$

$$H_1: B_1 = B_2 \neq 0$$

Pengambilan keputusan:

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau nilai $Sig > \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai $Sig < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak.

Berdasarkan data tabel diatas terlihat pada tabel ANOVA bahwa nilai

$F_{hitung} = 13,856$, dimana nilai $F_{hitung} = 13,856 > F_{tabel} = 3,23$ dan nilai Signifikan diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Sehingga model regresi yang telah diidentifikasi sebelumnya cocok untuk digunakan karena kedua variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Uji t (parsial)

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

$H_0: B_1 = B_2 = 0$

$H_1: B_1 = B_2 \neq 0$

Pengambilan keputusan:

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai $Sig > \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $Sig < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak.

Temuan uji t berikut dapat diperhatikan berdasarkan data pada tabel di atas:

Pengaruh X_1 terhadap Y . Berdasarkan tabel diatas nilai $t_{hitung} = 2,941 > t_{tabel} = 1,686$ dan nilai $Sig X_1 = 0,006 < 0,05$ H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa Mobile Banking (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan koefisien regresi sebesar 0,346, X_1 artinya mempunyai arah berpengaruh positif terhadap Y sehingga menghasilkan pengaruh positif yang signifikan.

Pengaruh X_2 terhadap Y . Berdasarkan tabel Nilai $t_{hitung} = 3,284 > t_{tabel} = 1,686$ dan nilai $Sig X_2 = 0,002 < 0,05$ H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa ATM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan koefisien regresi sebesar 0,378, X_2 artinya arti X_1 mempunyai arah pengaruh positif terhadap Y sehingga arah pengaruh positif yang dihasilkan tersebut signifikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Ini dapat disimpulkan sebagai berikut berdasarkan deskripsi masalah dan temuan pengujian hipotesis yang diusulkan dengan beberapa model analisis regresi linier.

1. Hasil penelitian secara simultan (bersama-sama) bahwa nilai $F_{hitung} = 13,856 > F_{tabel} = 3,23$ dan nilai Signifikan diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Sehingga model regresi yang telah diidentifikasi sebelumnya cocok untuk digunakan karena kedua variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Hasil penelitian secara parsial nilai $t_{hitung} = 2,941 > t_{tabel} = 1,686$ dan nilai $Sig X_1 = 0,006 < 0,05$ H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa Mobile Banking (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan koefisien regresi sebesar 0,346, X_1 artinya arti X_1 mempunyai arah pengaruh positif terhadap Y sehingga arah pengaruh positif yang dihasilkan tersebut signifikan.

Nilai $t_{hitung} = 3,284 > t_{tabel} = 1,686$ dan nilai $Sig X_2 = 0,002 < 0,05$ H_0 ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa ATM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan koefisien regresi sebesar 0,378, X_2 artinya arti X_1 mempunyai arah pengaruh positif terhadap Y sehingga arah pengaruh positif yang dihasilkan tersebut signifikan. Berdasarkan uji regresi linier berganda diperoleh model regresi $Y = 6,459 + 0,346.x_1 + 0,378x_2 + e$

SARAN

1. Bagi Bank Syariah disarankan untuk terus mengembangkan teknologi digital seperti produk Mobile Banking dan ATM sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara maksimal.
2. Peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian ini sebaiknya melakukan penambahan variabel atau menyesuaikan variabel model yang ada. Karena elemen lain, seperti Mobile Banking dan ATM, diketahui mempengaruhi kepuasan nasabah karena dalam penelitian diketahui terdapat 57,2% model lain yang mempengaruhi penelitian tersebut

DAFTAR PUSTAKA

- Doni Juni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta,
- Freddy Rangkuti. 2013. *Customer Service Satisfaction dan Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Building
- Gusti Bagus Rai Utama. 2016. *Teknik Sampling*. Bali: Universitas Dhyana Pura Bali
- Heri Sudarsono. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustri*. Yogyakarta: CV Adipura
- Kartu ATM dan kartu debit BRIS <https://www.nontunai.com/kartu-atm-dankartu-debitbris/>. Diakses tanggal 23 Agustus 2020 pukul 23.00 WITA.
- Mobile Banking, <https://www.brisyariah.co.id/detailproduk.php?&f=9>. Diakses tanggal 23 Agustus 2020 pukul 22:53 WITA.
- Muhammad Arafat Yusmad. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Pustaka Setia
- Pasal 1 angka '12' UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- Pasal 1 angka '6' UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- Philip Kotler, dan Gray Armstrong. 2019. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Syamsul Rizal dan Muhammad Wali. 2018. *Perbankan Komputer Teori dan Praktikum*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Soekma Adie Dharmawan. 2018. "Pengaruh digitalis Perbankan Melalui self-service Technology terhadap Perilaku Nasabah Prioritas". Jurnal Business dan Fintech sebagai daya dorong pertumbuhan ekonomi local, 11 Desember 2018.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV,
- Wiratna Sujarweni. 2018. *Metedologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru Press