SKRIPSI

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG PAREPARE

Oleh
IMRAN ASIS
NIM 15.2300.169

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE

2020

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG PAREPARE

Oleh
IMRAN ASIS
NIM 15.2300.169

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE

2020

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG PAREPARE

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi
Perbankan Syariah

Disusun dan diajukan oleh

IMRAN ASIS
NIM 15.2300.169

Kepada

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE

2020

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa	:	Imran Asis
Judul Skripsi	:	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare.
Nomor Induk Mahasiswa	:	15.2300.169
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing	:	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3324/In.39/PP.00.09/12/2018

Disetujui oleh

Pembimbing Utama	:	Abdul Hamid, S.E., M.M.	(.....)
NIP	:	19720929 200801 1 012	
Pembimbing Pendamping	:	Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T	(.....)
NIP	:	19720120 200901 1 002	

Mengetahui:
Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

SKRIPSI

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG PAREPARE

Disusun dan diajukan oleh

IMRAN ASIS
NIM. 15.2300.169

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah
pada tanggal 14 Januari 2020
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	:	Abdul Hamid, S.E., M.M.	(.....)
NIP	:	19720929 200801 1 012	
Pembimbing Pendamping	:	Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T.	(.....)
NIP	:	19720120 200901 1 002	

Rektor 1,
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi	:	Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare.
Nama Mahasiswa	:	Imran Asis
Nomor Induk Mahasiswa	:	15.2300.169
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing	:	Surat penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3324/In.39/PP.00.09/12/2018
Tanggal Kelulusan	:	24 Januari 2020

Disahkan oleh Komisi Penguji

Abdul Hamid, S.E., M.M	(Ketua)	(.....)
Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. H. Abd. Rahman Ambo Masse, Lc., M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Rusnaena, M.Ag.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:
Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar "Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam" Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan serta do'a dari berbagai pihak. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Rahmawati Rahman dan Ayahanda tercinta Asis Geddong yang telah memberikan do'a tulusnya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai "Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam" sekaligus Penasehat Akademik (PA) dan Bapak Dr. Zainal Said, M.H. sebagai "Wakil Dekan I FEBI" serta Bapak Drs. Moh Yasin Soumena, M.Pd. sebagai "Wakil Dekan II FEBI". atas

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pengabdiannya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.

3. Ibu Abdul Hamid, S.E., M.M. selaku "Dosen Pembimbing Utama" dan Ibu Ade Hastuty, S.T., S.Kom., M.T. selaku "Dosen Pembimbing Pendamping" atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi "Perbankan Syariah" yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Bapak dan Ibu Staf dan admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dan memberi support penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Pimpinan Bank Mandiri Cabang Parepare yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Umaima, S.Sy., M.Ei. terima kasih telah menginspirasi dan memberikan bantuan moril dan materil kepada penulis.
9. Ibu Nurrahmi Terhata selaku Branch Operation Manager dan kepada segenap pegawai pegawai Bank Mandiri Cabang Parepare yang telah memberikan support dalam penyelesaian penelitian penulis.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

10. A.Sophia Latifah L. yang selalu setia menemani saya suka dan duka melewati masa perkulihan aktif sampai dengan penyusunan Skripsi di IAIN Parepare.
11. Sahabat-sahabat grup seperjuangan "Bolang & Meriang Fams" Zulkifli Faturrahman, Musnandar, Amal, Muh Nur Firdaus Nisar, Aspoel Abbas, Zul fachire Husain, Muh ali, Nurul Fathonah, Hanika, Dina Pratiwi, Nur Qadri, Anggeryani Syam, Nurlina Darmadi dan Iin Andini yang telah menjadi teman seperjuangan dikala susah maupun senang dalam melaksanakan studi di IAIN Parepare.
12. Sahabat-sahabat Perbankan Syariah yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan penulis, semoga skripsi ini d apat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Parepare, 31 Januari 2020
Penulis,

Imran Asis
NIM. 15.2300.169

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Imran Asis
NIM	: 15.2300.169
Tempat/Tgl. Lahir	: Tanjung Redeb, 25 November 1996
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 31 Januari 2020
Penulis,

Imran Asis
NIM. 15.2300.169

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ABSTRAK

Imran Asis, Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare. Dibimbing Oleh Abdul Hamid, selaku pembimbing utama dan Ade Astuti selaku pembimbing kedua.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan dan pengaruh variabel Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare. Variabel teknologi informasi dalam hal, SMS Banking (X_1), ATM (X_2), Mandiri Online(X_3).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan motode SPSS. Pegumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan angket ataupun Kuesioner. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan teknik korelasi, analisis regresi linear berganda, dan determinasi(R^2).

Hasil pengujian hipotetsis pertama dengan metode korelasi menjelaskan Dengan melihat tabel model summary terdapat nilai R sebesar 0.682 dan r tabel sebesar 0.1745., maka dapat dikatakan bahwa 0.682 > 0.1745. maka dapat dsimpulkan variabel teknologi informasi berhungan dengan kepuasan nasabah dengan derajat korelasi kuat

Hasil pengujian hipotesis kedua untuk melihat pengaruh penelitian ini menunjukkan: berdasarkan pada perhitungan regresi linear berganda menggunakan uji F menghasilkan bahwa 0,000 < 0,05 atau 24.958 > 2.15 maka dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berpengaruh sig terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian hipotesis yang ketiga untuk melihat pengaruh SMS Banking terhadap kepuasan nasabah dan hasil uji T: 1. SMS Banking menghasilkan -2.513 > 1.66277 atau 0.014 < 0.05, artinya SMS Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Negatif signifikan.

Hasil pengujian dengan metode determinasi menujukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,465 artinya bahwa 46,5% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor teknologi informasi sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Teknologi Informasi, Kepuasan Nasabah, Bank Mandiri

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
HALAMAN PENGAJUAN iii
PENGESAHAN SKRIPSI iv
PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING v
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI vi
KATA PENGANTAR vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI x
ABSTRAK xi
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Rumusan Masalah 4
1.3. Tujuan Penelitian 4
1.4. Kegunaan Penelitian 5

BAB II TINJAUAN TEORI

2.1. Deskripsi Teori 6
2.1.1. Konsep Teknologi 6

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2.1.1.1. Pengertian Teknologi Informasi 5
2.1.1.2. Keriteria Pemilihan Software Komputer 8
2.1.1.3. Jenis Teknologi Layanan Perbankan..... 11
2.1.2. Konsep Kepuasan 13
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan 13
2.1.2.2. Membangun Nilai, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan 14
2.2. Tinjauan Hasil Penelitian Relevan 16
2.3. Kerangka Pikir 19
2.4. Hipotesis 21
2.5. Depinisi Oprasional Variabel 22
BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Jenis Penelitian 24
3.2. Lokasi dan Waktu Penenlitian 24
3.3. Populasi dan Sampel 25
3.4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data 26
3.5. Teknik Analisis Data 28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....33
4.2. Pengujian Instrumen Penelitian 41
4.2.1. Uji Validitas 41
4.2.2. Uji Reabilitas 52
4.2.3. Uji Normalitas 55
4.3. Hasil Penelitian 57
4.3.1 Uji Hipotesis 57

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4.3.1.1. Uji Korelasi 57
4.3.1.2. Analisis Regeresi Linear Berganda 60
4.3.1.3 Uji Determinasi.....67
4.5. Pembahasan 68
BAB V PENUTUP
5.1. Kesimpulan 76
5.2. Saran..... 78
DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN-LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1	Tabel Variabel Penelitian	23
Tabel 2	Skala Likert	26
Tabel 3	Data Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare	34
Tabel 4	Usia	38
Tabel 5	Jenis Kelamin	39
Tabel 6	Pendidikan terakhir	39
Tabel 7	Pekerjaan	40
Tabel 8	*Correlations* Variabel X1 (Teknologi SMS Banking)	42
Tabel 9	Rekap Uji Validitas Teknologi SMS Banking (X1)	43
Tabel 10	*Correlations* Variabel X2 (Teknologi ATM)	45
Tabel 11	Rekap Uji Validitas Teknologi ATM (X2)	46
Tabel 12	*Correlations* Variabel X3 (Teknologi Mandiri Online)	47
Tabel 13	Rekap Uji Validitas Teknologi Mandiri Online (X3)	48
Tabel 14	*Correlations* Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	49
Tabel 15	Rekap Uji Validitas Kepuasan Nasabah (X3)	51
Tabel 16	Reliability Statistic SMS Banking	52
Tabel 17	Reliability Statistic ATM	53
Tabel 18	Reliability Statistic Mandiri Online	54

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Tabel 19	Reliability Statistic Kepuasan Nasabah	55
Tabel 20	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (Normalitas)	56
Tabel 21	Model Summary	58
Tabel 22	Cofficients	61
Tabel 23	ANOVA	64
Tabel 24	Cofficients (uji-t)	66
Tabel 25	Model Summary	67

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR GAMBAR

No. gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1	Bagan Kerangka Pikir	20
Gambar 2	Bagan Kerangka Konseptual	21

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare	83
2	Surat Izin Penelitian dari DPM-PTSP	84
3	Surat Izin Telah Penelitian Bank Mandiri Cabang Parepare	85
4	Kisi-Kisi pernyataan penelitian	86
5	Kuesioner/angket	87
6	Jawaban nasabah tentang SMS Banking	92
7	Jawaban nasabah tentang ATM	95
8	Jawaban nasabah tentang Mandiri Online	98
9	Jawaban nasabah tentang Kepuasan Nasabah	101
10	Output SPSS	104
11	Tabel R	110
12	Tabel F	111
13	Tabel T	112
14	Dokumentasi	113
15	Riwayat Hidup Penelitian	116

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era perkembangan teknologi sangat luas mencakup hampir di setiap lini kalangan umat manusia di dunia. Baik mereka dari kalangan orang tua, remaja dan anak-anak zaman sekarang sangat lihai memainkan teknologi. Era informasi menjanjikan tingkat produksi yang lebih akurat, komunikasi yang lebih tepat sasaran, dan penetapan harga yang relevan[1]. Teknologi dirancang untuk membantu dan mempermudah kehidupan manusia. Adapun tujuan teknologi informasi (TI) di antaranya untuk memecahkan suatu masalah, serta meningkatkan efektivitas serta efisiensi suatu pekerjaan. Teknologi informasi dan penggunaan sistem informasi telah menciptakan peluang berkarir yang menarik. Peluang mendapatkan pekerjaan dan menciptakan kemudahan dalam bidang sistem informasi terus meluas.

Era informasi dimulai dengan ditemukannya komputer pada tahun 1955. Pada era teknologi informasi sudah menggunakan komputer dan pemrosesan informasi, menjadi lebih murah dan tidak banyak memakan tempat dan waktu. Perkembangan TI tidak hanya mempengaruhi dunia bisnis, tetapi juga bidang-bidang lain, seperti kesehatan, pendidikan, pemerintaahan, dan lain-lain.[2] Perkembangan teknologi juga dirasakan pada dunia perbankan dengan diciptakan sebuah alat untuk membantu

[1]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Markrting Manajement, Thirteenth Edition*, diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), h.15.

[2]Syamsul Rizal dan Muhammad Alwi, *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*, (Banda Aceh: Deepublish, 2018), h. 91-92.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pelayanan bank kepada nasabahnya. Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menebus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi[3].

Kemajuan perbankan dalam bidang teknologi informasi akan mempermudah nasabah untuk berteransaksi di manapun mereka berada, tampa perlu mengantri panjang dan tampa dibatasi oleh ruang dan waktu untuk melakukan transaksi dengan kecanggihan teknologi yang ada pada saat ini. Teknologi perbankan meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun pelaku bisnis, bisa mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi saldo, produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk di antaranya jaringan *internet.* Nasabah dapat mengakses teknologi informasi melalui pranti pintar elektronik seperti ATM, komputer dan smartphone. Berbagai macam teknologi yang berhubungan langsung dengan nasabah diantaranya: ATM (Anjungan Tunai Mandiri/ *Automated Teller Machine*), SMS Banking *(Short Message Service Banking*, dan Internet Banking.

Dalam membangun kepuasan nasabah maka perusahaan perlu melakukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan serta komitmen nasabah. Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efesien.

Bank mandiri merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit. Kepemilikan pemerintah Republik Indonesia 60% Publik 40% dengan modal dasar Rp16.000.000.000.000 (enam belas triliun Rupiah) terdiri

[3]Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.110.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dari 1 (satu) lembar saham Seri A Dwiwarna dan 63.999.999.999 (enam puluh tiga miliar sembilan ratus sembilan puluh sembilan juta sembilan ratus sembilan puluh sembilan ribu sembilan ratus sembilan puluh sembilan) lembar saham Seri B, masing-masing saham bernilai nominal Rp250 (dua ratus lima puluh Rupiah). Dengan jumlah pegawai Per Desember 2018 sebanyak 39.809 orang dan 17.376 jaringan ATM tersebar di seluruh indonesia tercatat Per 31 Desember 2018. Dalam Bank Mandiri kecanggihan teknologi informasi perbankan dalam hal ini Internet Banking mempunyai nama tersendiri yaitu Mandiri Online. Layanan perbankan untuk nasabah segmen Retail Perseorangan yang dapat diakses melalui ponsel/HP dan *Personal Computer* (PC). Mandiri Online merupakan pengembangan dan pengintegrasian layanan Mandiri Internet Banking dan Mandiri Mobile Banking dengan penambahan fitur dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan secara *online*. [4]

Dilema penggunaan teknologi yang berhubungan dengan nasabah sering kali dimanfaatkan oknum-oknum yang tidak bertangung jawab seperti penipuan dan *skimming* masih berkeliaran dan tentunya hal ini masih membutuhkan perhatian lebih dari pihak bank dan pihak pemerintah agar pelaku kejahatan dapat mendapatkan efek jerah. Tentu dari itu pihak bank harus mencari solusi dan keamanan yang tepat agar teknologi dari perusahaan tersebut tidak mudah dan sembarang diakses oleh orang lain yang tidak bertanggung jawab. Selain adanya unsur keamanan yakni, penipuan dan *skimming*, ada masalah terkait dengan seberapa paham orang tentang adanya teknologi tersebut, apakah teknologi tersebut diciptakan dengan bahasa yang kurang

[4]Bank Mandiri, *Profil Bank Mandiri*, https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tentang-mandiri, Di akses pada Tanggal 26 April 2019.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dimengerti oleh masyarakat ataupun teknologi tersebut belum bisa diterapkan pada daerah tersebut.

Observasi awal yang penulis temukan bahwa penulis temukan seseorang mengalami kejadian di dalam transaksinya memakai ATM, korban memasukan uang ke ATM setor tunai akan tetapi uang yang korban masukkan tertelan dan kartu ATM langsung keluar tampa mengeluarkan resi dari mesin ATM. Selanjutnya saldo pada rekening tidak bertambah. Masalah selanjutnya yang penulis temukan terkait dengan adanya seseorang menggunakan teknologi seperti ATM, Mandiri Online dan SMS Banking orang tersebut kurang mengerti tetang cara penggunaan teknologi tersebut. Adapun fokus penelitian penulis terdapat pada teknologi informasi yang berhubungan langsung dengan nasabah berupa: segala bentuk ATM, SMS Banking, dan Mandiri Online terhadap kepuasan nasabah yang dilaksanakan pada Bank Mandiri Parepare.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun masalah yang diangkat oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1.2.1. Apakah ada hubungan teknologi informasi dengan kepuasan nasabah Bank Mandiri Parepare?

1.2.2. Apakah ada pengaruh teknologi informasi dengan kepuasan nasabah Bank Mandiri Parepare?

1.2.3. Apakah teknologi SMS Banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah?

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Untuk mengatahui hubungan teknologi informasi dengan kepuasan menggunakan produk Bank Mandiri Parepare.

1.3.2. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dengan kepuasan nasabah Bank Mandiri Parepare.

1.3.3. Untuk mengetahui teknologi SMS Banking apakah pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah,

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut;

1.4.1. Bagi Perusahaan Perbankan

Sebagai acuan atau pedoman dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan teknologi informasi pada tahun 2019 maupun ditahun-tahun yang akan datang.

1.4.2. Bagi Calon Nasabah

Sebagai suatu informasi tentang kinerja perusahaan perbankan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk berinvestasi.

1.4.3. Bagi Penelitian Yang Akan Datang

Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menjadi acuan dan referensi penelitian yang akan datang.

1.4.4. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan aktif

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Deskripsi Teori

2.1.1. Konsep Teknologi

2.1.1.1. Pengertian teknologi informasi

Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *techne* yang berarti 'keahlian' dan *logia* yang berarti 'pengatahuan'. Dalam pengertian yang sempit, teknologi mengacu pada obyek benda yang digunakan untuk kemudahan aktifitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras.[5]

Adapun pengertian teknologi informasi dari beberapa ahli diantaranya; Teknologi Informasi menurut Bambang Warsita adalah sarana dan prasarana (*hardware, software useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengelolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan dan menggunakan data secara bermakna.[6]

Menurut Wiji Nurastuti Teknologi informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dari manejemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengatahuaan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya, dan bernilai tinggi dan teknologi informasi harus mampu untuk meningkatkan level perolehan pendapatan perusahaan (*revenue*) dengan cara memanfaatkan untuk semakin "mendekatkan"

---

[5]Rusman, *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi* (Jakarta: Grfindo Persada, 2012), h.78.

[6]Bambang Warsita, *Teknologi Pembelajaran: Landasan & Aplikasinya* (Jakarta: Rineka, 2008), h.135.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perusahaan dengan para calon pelanggan.[7]

Teknologi informasi menurut Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu.[8] Dalam pengertian yang lebih luas teknologi dapat meliputi: pengertian sistem, organisasi, juga teknik. akan tetapi seiring dengan berkembangnya zaman, pengertian teknologi menjadi semakin meluas, hingga saat ini teknologi merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian, dan bagimana ia dapat member pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada disekitarnya.

Dari definisi di atas, bisa diambil suatu pengertian bahwa teknologi merupakan perpanjangan tangan manusia untuk dapat memanfaatkan alam dan sesuatu yang ada di sekelilingnya secara lebih maksimal. Dengan demikian, secara sederhana teknologi bertujuan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan manusia.

Informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat.[9] Tidak mudah untuk mendefinisikan konsep informasi karena istilah satu ini mempunyai bermacam aspek, ciri, dan manfaat yang satu dengan lainnya terkadang sangat berbeda. Informasi bisa jadi hanya berupa kesan pikiran seseorang atau mungkin juga berupa data yang tersusun rapi dan telah

[7]Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.109-110.

[8]Hamza B. Uno dan Nina Lamatenggo, *Teknologi Komunikasi dan Informasi pembelajaran* (Jakarta: PT. Bumi aksara, 2011), h.57.

[9]Pawit M. Yusup, *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1997), hal. 9.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terolah. Ciri-ciri informasi yang berkualitas (1) akurat, artinya informasi mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian biasaya dilakukan oleh beberaapa orang yang berbeda, dan apabila hasilnya sama, maka data tersebut dianggap akurat, (2) tepat waktu, artinya informasi harus tersedia/ ada pada saat informasi diperlukan, (3) relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, (4) lengkap, artinya informasi harus diberikan secara utuh tidak setengah-setengah.[10]

Teknologi secara langsung maupun tidak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk pelayanan yang jauh lebih baik dari pada sebelumnya sehinnga meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan (*value adding activity).*

2.1.1.2. Keriteria pemilihan *software* komputer baik sesuai dengan kebutuhan bank secara umum berdasarkan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut :

1. Kemampuan dokumentasi atau penyimpanan data

   Jenis dan klasifikasi bank yang relatif haarus bisa ditampung oleh *software* yang digunakan, termasuk pertimambagan segi keamanan datanya. Kemampuan dokumentasi ini sebanding dengan kapasitas kerja dan jumlah nasabah yang dilayani bank. Jumlah data atau nasabah semakin banyak memerlukan memori komputer yang lebih besar untuk menampung data base nya dengan tetap memperhatikan kecepatan proses pengelolahan datanya.

2. Keluwesan (*Flexibility*)

   Operasional bank selalu berkembang dengan kebutuhan yang berubah-ubah walaupun informasi dasarnya tetap sama. Kondisi ini harus bisa

[10]Hadi Sutopo, *Teknologi Informasi dan Komonikasi Pendidikan* (Yokyakarta: Graham Ilmu, 2012), Hal. 98.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

diantisipasi oleh *software* komputer sampai batas tertentu. Setiap bank mempunyai sistem dan prosedur yang berbeda meskipun data atau informasi dasar yang diolahnya sama. *Software* komputer yang flexibilitas tinggi dapat digunakan oleh dua bank yang kapasitasnya sama tetapi sistem dan prosedurnya berbeda.

3. Sistem Keamanan (*Security System*)

Sistem keamanan data merupakan faktor yang sangat penting dibidang perbankan mengingat fungsinya sebagai lembaga kepercayaan yang sebagian besar dana yang dikelola dimiliki masyarakat. *Software* komputer perbankan harus bisa mencegah pengaksesan data keuangan nasabah atau penyalahgunaan data keuangan oleh pemakai yang tidak bertanggung jawab. Secara teknis, hal tersebut umumnya diterjemahkan dalam bentuk penggunaan *User It* dan *password*, fasilitas *back up* data atau penggunaan sandi-sandi data yang bank yang digunakan pada sistem aplikasi.

4. Kemudahan Pengoperasian (*User Friendly*)

Pengertian mudah dioperasikan bukan berarti setiap pemakai *(user)* bisa mengakses ke *software* tersebut tetapi setiap petugas yang berwenang mudah mengoperasikan proses menjadi tanggung jawab, tahap *input*, proses dan *output* data pada *software* tersebut tidak menjadi penghambat dalam kegiatan perbankan secara keseluruhan. Sistem aplikasi komputer yang baik bahkan dapat mendeteksi kesalahan pengoperasian *(error message)* dan memberikan petunjuk pemecahan masalahnya.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5. Sistem Pelaporan (*Reporting*)

Data atau informasi yang dibutuhkan harus bisa disajikan dalam bentuk yang jelas dan mudah dimengerti. Bank memerlukan laporan-laporan yang lengkap dan jelas tersebut terutama dalam proses pemeriksaan (*audit*) atau penyajian laporan yang bisa dimengerti oleh pihak-pihak dengan harapan keuangan setiap bank menjadi transparan.

6. Aspek Pemeliharaan (*Maintenance*)

Kinerja *software* diharapkan relatif stabil bank beroperasi. Kondisi ini memerlukan aspek pemeliharaan yang baik, baik teknis peralatan maupun modifikasi/pengembangan *software*. *Software* perbankan harus mudah dipelihara misalnya penggantian suku cadang hardware yang cepat, perbaikan kinerja proses pengolahan data, serta kemudahan mendeteksi dan memperbaiki kesalahan program.

7. *Sources Code*

Software yang digunakan dalam operasional perbankan biasanya merupakan program paket yang sudah *decompile (executed program)*. Program tersebut relatif tidak bisa diubah atau dimodifikasi seandainya pihak bank menginginkan perubahan atau fasilitas tambahan dari *software* tersebut. Kondisi ini diatasi jika pihak bank mempunyai dan memahami *software* tersebut dalam bentuk bahasa pemrograman aslinya *(source code/program)*. Pertimbangan modifikasi *source* program ini sangat penting untuk mengantisipasi kedinamisan

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sektor perbankan sehingga *software* komputer yang terpilih relatif bisa digunakan untuk jangka waktu yang lama tanpa membeli paket *software* baru.[11]

2.1.1.3.Jenis teknologi layanan perbankan

Berikut ini beberapa teknologi layanan perbankan, antara lain;

1. Mobile Banking

Arti istilah Mobile Banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat dengan *M-Banking*. Fasilitas perbankan dengan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyedian fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang *cash*. Arti istilah *SMS Banking* merupakan layanan yang disediakan Bank menggunakan sarana *SMS* untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan misal cek saldo, mutasi rekening dan sebagainya.[12]

2. Internet Banking

Pengertian Internet Banking Menurut Bank Indonesia, Internet Banking merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan *internet*. Jenis kegiatan Internet Banking dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu *informational internet banking*, *communicative internet banking, dan transactional internet banking*.[13]

[11]Syamsul Rizal dan Muhammad Alwi, *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*, (Banda Aceh: Deepublish, 2018), h. 35-36.

[12]Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2015) h.110.

[13]Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, h.112-113.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Phone Banking

Layanan phone banking merupakan jasa yang disediakan bank untuk melakukan transaksin, antara lain:

1. Transaksi di mana dapat dilakukan selama waktu tertentu melalui phone banking dengan bantuan seorang anngotakaryawan bank yangmenerima intruksi dengan menggunakan telepon.
2. Transaksi di mana dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan jasa otomatis dengan menggunakan telepon oleh nasabah tampa bantuan staf bank.
3. Transaksi yang lainnya yang dapat disediakan oleh bank dari waktu ke waktu.[14]

4. ATM (*Automated Teller Machine*)

Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo, atau pemindahan dana.

5. Mandiri Online

Mandiri Online Merupakan pengembangan dan pengintegrasian layanan Mandiri Internet Banking dan Mandiri Mobile Banking dengan penambahan fitur dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan secara *online*.[15]

[14]Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Yogyakarta: Graha Ilmu,2015), h.123.

[15]Bank Mandiri, *Profil Bank Mandiri*, https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tentang-mandiri, Di akses pada Tanggal 26 April 2019.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2.1.2. Konsep Kepuasan

2.1.2.1.Pengertian kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.[16] Freddy Rangkuti mengatakan kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.[17]

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi eskpetasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi eskpektasi, pelanggan tersebut senang.[18]

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari krabatnya serta janji dan informasi

[16]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Markrting Manajement, Thirteenth Edition,* diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), h.138-139.

[17]Freddy Rangkuti, *Marketing Costumer Satisfaktion,* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), h.30.

[18]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Markrting Manajement, Thirteenth Edition,* diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*), h.14.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang prusahaan.[19]

2.1.2.2.Membangun Nilai, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Satu-satunya nilai yang dapat diciptakan perusahan anda adalah nilai yang berasal dari pelanggan- itu adalah semua nilai yang anda miliki sekarang dan nilai yang akan anda miliki dimasa depan. Suatu bisnis disebut sukses jika berhasil mendapatkan, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan. Pelanggan merupakan satu-satunya alasan perusahan membangun pabrik, mempekerjakan karyawan, menjadwalkan rapat, membuat jalur serat optik, atau melibatkan diri dalam aktivitas biasnis apapun. Tampa pelanggan, anda tidak mempunyai bisnis.[20]

Beberapa perusahan didirikan dengan model bisnis dimana pelanggan ditempatkan di atas, dan *advokasi* pelanggan telah menjadi strategi mereka- dan juga keunggulan kompetitif mereka. Kemunculan teknologi digital seperti *internet*, konsumen semakin pandai dewasa ini mengharapkan perusahan melakukan banyak hal dari pada sekedar berhubungan dengan mereka, lebih sekedar memuaskan mereka, dan bahkan lebih sekedar menyenakan mereka. Mereka berharap perusahaan mendengarkan mereka.[21]

PAREPARE

[19]J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h.233-234.

[20]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Markrting Manajement, Thirteenth Edition,* diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), h. 134.

[21]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Markrting Manajement, Thirteenth Edition,* diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), h. 135.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Banyak perusahan secara sistimatis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan pelanggan mereka, mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan, dan melakukan perubahan dalam operasi dan pemasaran mereka sebagai akibatnya.

1. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama.
2. Membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaruhi produk lama.
3. Membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain.
4. Tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu *sensitive* terhadap harga.
5. Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan.
6. Biaya pelayanannya lebih murah dibandingkan pelanggan baru karna teransaksi menjadi hal yang ruting.[22]

Menurut penulis kepuasan pelanggan/nasabah merupakan sebuah ekspresi yang dirasakan dari pelayanan usaha yang mendapatkan apresiasi dari dalam hati terhadap sebuah hal yang dinginkan. Jadi tingkat kepuasan merupakan hasil ekspresi dalam hati yang mampu memberikan pengaruh atau dampak senang dalam diri terhadap sebuah hal atau pencapaian yang di terimah. Seseorang akan puas jika mampu merasa senang terhadap pelayanan yang diterimanya.

[22]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Markrting Manajement, Thirteenth Edition,* diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13,* h. 140.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2.2. Tinjauan Hasil Penelitian Relevan

Dari penelusuran yang telah dilakukan oleh penulis, maka terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian yang dikaji oleh penulis.Adapun penelitian tersebut berupa jurnal penelitian dan skripsi antara lain :

Pertama, Dewi Berlian Harahap yang meneliti tentang "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara" Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh variabel teknologi informasi (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji t, dimana diperoleh nilai Sig sebesar 0.000. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) dengan persentase sebesar 0,599 atau 59,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh variabel kualitas layanan (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji t, dimana diperoleh nilai Sig sebesar 0,002. Nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05 (0,002 < 0,05) dengan persentase sebesar 0,262 atau 26,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, artinya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji f, dimana diperoleh nilai nilai Ftabel sebesar 3,10. Selanjutnya membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel. Adapun nilai Fhitung

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sebesar 71,340. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fhitung > Ftabel (71,340 > 3,10), artinya teknologi informasi dan kualitas pelayanan secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.[23]

Kedua, Yuliana Anggeraeni dalam jurnal Ekonomi "Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Semarang" Berdasarkan hasil penelitian 1. Dimensi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.2. Dimensi Kesesuaian berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan Kesesuaian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. 3. Dimensi Performa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan Performa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.4. Dimensi Sensasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atau dapat dikatakan Sensasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.5. Kemudahan dan Performa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 6.Kesesuaian dan Sensasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.[24]

Ketiga, Sinta S. Imansari yang meneliti "Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Central Asia (Persero) Cabang Panakkukang Tbk Di Kota Makassar" berdasarkan analisis data

[23]Dewi Berlian Harahap "*Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*" http://repository.uinsu.ac.id/34 62/ 1/skipsi.pdf (28 Mei 2019)

[24]Yuliana Anggraeni,"*Pengaruh Pelayanan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan dan Nasabah Di Bank Di Kota Semarang*" http://mahasiswa.dinus.ac.id/docs/skripsi /jurnal/13628.pdf (28 Mei 2019)

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1. Terdapat hubungan yang tidak signifikan antara Kualitas Layanan E-Banking terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank BCA Cab Panakkukang Makassar, sehingga hipotesis pertama ditolak. 2. Terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank BCA Cab Panakkukang Makassar, sehingga hipotesis Kedua diterima. 3. Variabel Kepuasan Nasabah (X2) merupakan variabel yang lebih dominan pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah (Y) Bank BCA Cab Panakkukang Makassar.[25]

Berdasarkan penelitian yang telah di uraikan penulis, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian yang dahulu dan yang penulis teliti. Persamaan penelitian terdahulu dengan yang penulis sekarang terdapat pada variabel penelitian yakni menyangkut dengan teknologi dan kepuasan nasabah sedangkan Perbedaan penelitian terdahulu dengan yang penulis teliti terdapat dari segi indikator, tempat dan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis sekarang dan dari segi objek penelitian yang di ambil oleh penulis adalah Bank Mandiri kantor cabang Parepare.

[25]Sinta S. Imansari "*Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Central Asia (Persero) Cabang Panakkukang Tbk Di Kota Makassar*" https://core.ac.uk/download/pdf/83870923.pdf (28 Mei 2019)

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2.3. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian. Kerangka pikir disusun berdasarkan tinjauan teori dan hasil penelitian yang terdahulu yang relevan. Dengan uraian yang telah di jelaskan pada sub bagian sebelumnya, maka dapat dibuat kerangka pikir yakni abstraksi dari fenomena-fenomena kehidupan nyata yang akan peneliti sajikan dan akan memeberikan penjelasan kepada para pembaca tentang tujuan yang di rencanakan oleh peneliti. Kerangka pikir yang dibuat oleh penulis yakni, penulis ingin melakukan penelitian kuantitatif dengan metode SPSS dengan tujuan ingin melihat hubungan dan pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare. Teknologi yang dimaksud adalah yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti; segala bentuk ATM, SMS Banking, Mandiri Online dengan menggunakan indikator dari teori Wiji Nurastuti: relevan, tepat, akurat, terpercaya, dan bernilai tinggi terhadap variable bebas/*dependent* kepuasan nasabah dengan menggunakan indikator: terjadinya hubungan harmonis, terciptanya loyalitas nasabah, terjadinya isu publik yang bersifat fositif dan terjadinya pembelian ulang pada semua nasabah yang menjadi sampel di Bank Mandiri Parepare.

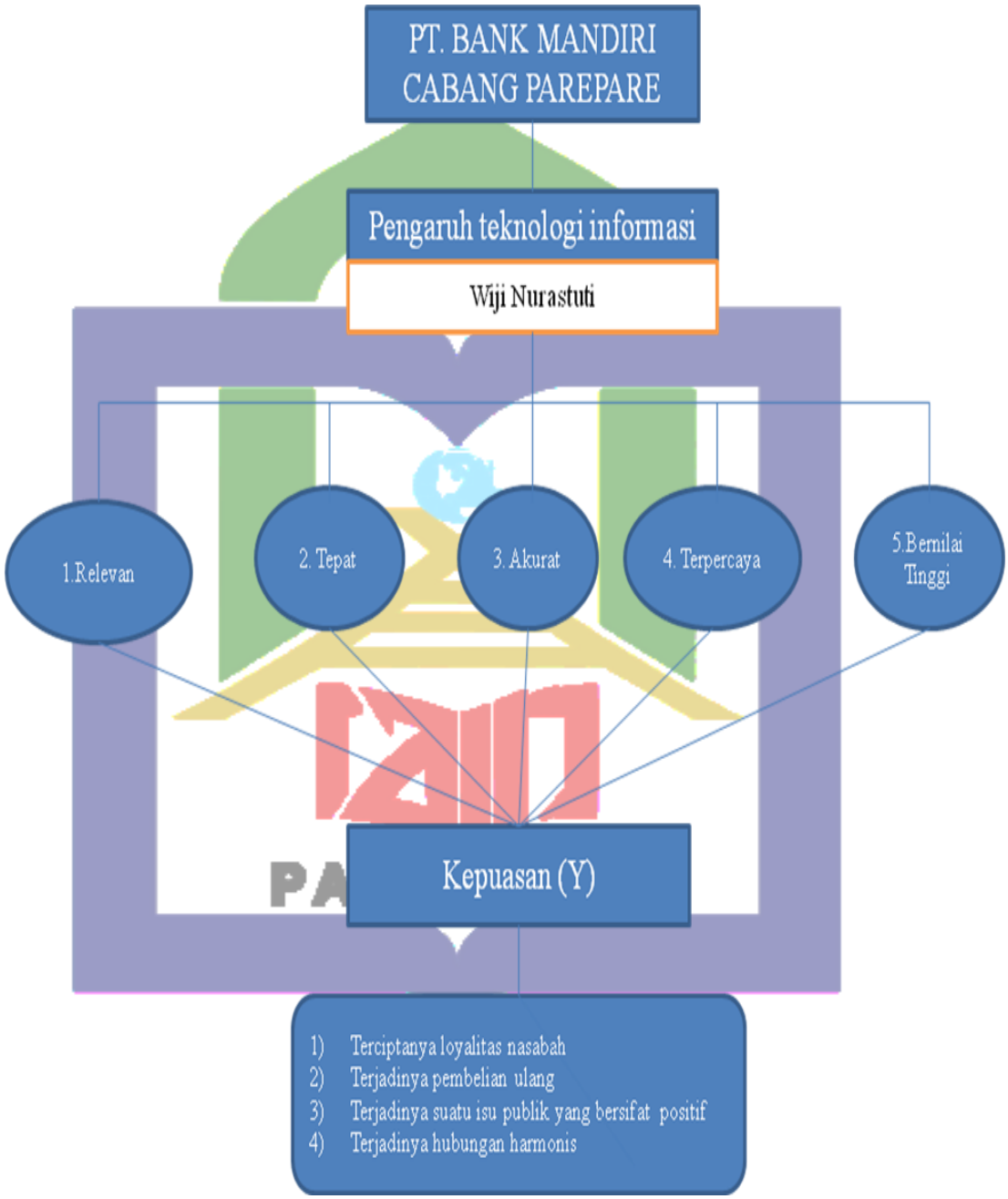
Gambar di bawah ini menunjukkan kerangka pemikiran yang dibuat dalam model penelitian mengenai pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Parepare.

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Gambar 1

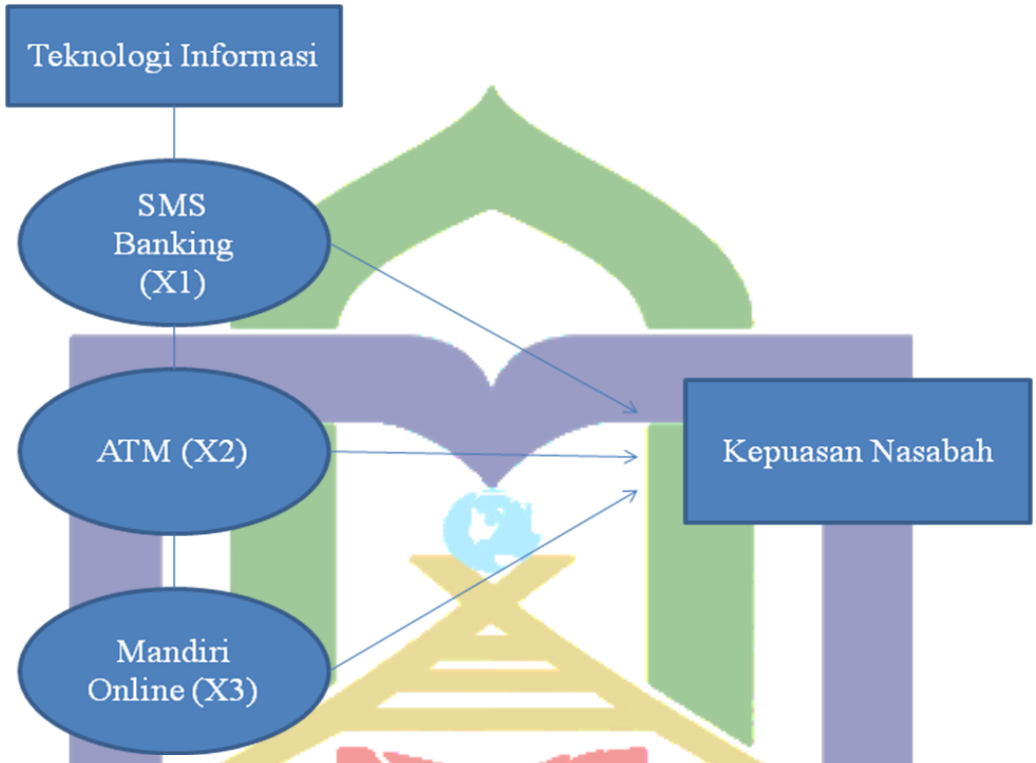
Bagan kerangka pikir



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Gambar 2

Bagan kerangka konseptual



2.4. Hipotesis

Berdasarkan pemikiran diatas, maka peneliti mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut ;

2.4.1. Diduga bahwa ada hubungan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare.

2.4.2. Diduga bahwa ada pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare.

2.4.3. Diduga bahwa Teknologi SMS Banking berpengaruh positif Signifikan terhadap kepuasan nasabah.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2.5. Depenisi Oprasional Variabel

Agar tidak jadi kesalahpahaman dalam memberikan pengertian, maka peneliti memberikan kejelasan dari beberapa variable yang dianggap perlu agar muda dipahami, yaitu sebagai berikut:

2.5.1. Variabel bebas *(variabel independen)*

2.5.1.1. Pengaruh

Pengaruh yang dimaksud pada penelitian ini adalah kemampuan sebuah teknologi informasi dalam mempengaruhi watak dan kepercayaan suatu nasabah dalam menciptakan rasa puas dalam dirinya.

2.5.1.2. Teknologi Informasi

Teknologi informasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah suatu alat yang diciptakan guna membantu kehidupan manusia dengan tetap mempertahankan sisi relevan, tepat, akurat,terpercaya dan bernilai tinggian, keamanan dan sistem pelaporan suatu produk. Dalam hal ini teknologi SMS Banking, segala bentuk ATM dan Mandiri Online.

2.5.1.3. Relevan

Relevan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian sejauh mana perkembangan teknologi yang dirasakan oleh konsumen ataupun nasabah dalam memberikan *updete* terhadap inovasi teknologi di situasi terkini yang dirasakan oleh nasabah .

2.5.1.4. Tepat

Tepat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian nasabah terhadap ketepatan sebuah teknologi dalam menyampaikan informasi setelah melakukan transaksi.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2.5.1.5 Akurat

Akurat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian seseorang terhadap akurasi data informasi transaksi yang telah dilakukan.

2.5.1.6 Terpercaya

Terpercaya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian seseorang terhadap keamanan data transaksi yang dirasakan menggunakan teknologi tersebut.

2.5.1.7 Bernilai tinggi

Bernilai tinggi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian seseorang terhadap teknologi yang ada tentang seberapa penting teknologi tersebut dalam menjawab kebutuhanya.

2.5.2. Variabel terikat *(variabel dependen)*

2.5.2.1. Kepuasan

Kepuasan yang dimaksud pada penelitian ini adalah hasil dari sebuah ekspresi dari pelayanan usaha yang mendapatkan apresiasi dari dalam hati sehingga menimbulkan rasa loyal, selalu ingin memakai teknologi tersebut dalam transaksi, merekomendasikan ke kerabat dan terciptanya hubungan harmonis yang dirasakan konsumen/nasabah ke penyedia teknologi.

2.5.2.2. Nasabah

Nasabah yang dimaksud pada penelitian ini adalah seluruh orang yang yang mempunyai rekening di Bank Mandiri Cabang Parepare.

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang berjenis dengan menggunakan pendekatan *survai*. Pendekatan *survai* adalah suatu metode penelitian untuk memperoleh informasi tentang karakteristik, tindakan dan perpendapat yang mewakili populasi melalui kuesioner. Dalam penelitian ini yang ingin di *survei* adalah kepuasan nasabah dengan adanya teknologi informasi seperti ATM, SMS Banking dan Mandiri Online di Bank Mandiri cabang Parepare.

Fokus penelitian ini adalah Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare dan berfokus pada variabelnya. Variabel penelitian ini adalah teknologi informasi (X) merupakan variabel bebas/independent dan kepuasan nasabah (Y) merupakan variabel terikat/dependent. Seperti pada tablel berikut :

Tabel 1

Tabel Variabel Penelitian

No	Variabel	Independen	Dependen
1	X	Teknologi Informasi	
2	Y		Kepuasan Nasabah

3.2. Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di Bank Mandiri Cabang Parepare Yang bertempatkan di Jalan Andi Isa No. 5 Kota Parepare adapun penelitiaan ini akan dilaksanakan selama ± 3 bulan.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi semua karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek itu.[26] Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah menabung di Bank Mandiri Kota Parepare dan menggunakan ATM, *SMS Banking dan* Mandiri Online.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.[27] Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu, maka digunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

[26]Sugiono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2002), h.55.

[27]Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Cet. 15; Bandung: Alfabeta, 2012), h. 118.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

e = Eror level (tingkat kesalahan) atau batas kesalahan (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti

Jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 875 orang, dengan menggunakan rumus slovin dengan besar toleransi kesalahan 10%, maka jumlah sampel minimum pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{875}{1 + 875.(10\%)^2}$$

$$n = \frac{875}{1 + 8{,}75}$$

$$n = \frac{875}{9{,}75}$$

$$n = 89{,}74$$

Populasi penelitian ini adalah keseluruhan nasabah pengguna teknologi informasi Parepar. Dari populasi tersebut, diperoleh sampel penelitian dari hasil rumus slovin di atas adalah sebanyak 89,74 dibulatkan menjadi 90 nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare.

3.4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data yang akan dilakukan menggunakan angket/kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

responden unuk dijawabnya.[28] Pengisian kuesioner dilakukan oleh nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare sebagai obyek dari penelitian ini.

Skala yang digunakan adalah skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu bagian I yang berisi keterangan pribadi responden, bagian II berisi pernyataan yang merupakan penjabaran dari teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Cabang Parepare.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin yang akan diberikan kepada nasabah yang sedang berada di Bank Mandiri Cabang Parepare. Adapun 5 alternatif jawaban responden yang disediakan, yaitu:

Tabel 2

Instrumen Skala Likert

Pernyataan	Keterangan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi subindikator yang dapat diukur. Akhirnya

[28]Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (*Bandung: Alfabeta, 2012), h.199.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

subindikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis kuantitatif dengan metode data yang diolah dengan alat analisis berupa regresi linear sederhana dengan sebelumnya melakukan serangkaian pengujian terhadap data menggunakan SPSS 16,0.

Alat-alat pengukur pada umumnya harus memenuhi dua syarat utama. Alat itu harus valid (sahih) dan harus reliable (dapat dipercaya) dan untuk itu penelitian yang menggunakan uji validitas dan uji reabilitas dan untuk menguji hipotesis penelitian peneliti ingin mencari hubungan dan pengaruh variabel teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah maka peneliti menggunakan 3 uji diantaranya, uji korelasi, uji regresi linear sederhana, uji determinasi.

3.5.1. Uji Instrumen penelitian

3.5.1.1.Uji Validitas

Suatu alat pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu. Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur.[29] Dalam uji validitas, apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur pada kuesioner tersebut, maka data tersebut dikatakan valid. Butir-butir pernyataan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes atau pengujian melakukan fungsi ukurannya.

[29]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 46.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Suatu instrumen pengukur dikatakan *valid* apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Uji validitas ini digunakan untuk menguji kecocokan atau keakuratan dari semua data yang didapatkan pada kuesioner yang sudah divalidasi.

3.5.1.2.Uji Reabilitas

Reabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula[30]. Suatu alat pengukur dikatakan *reliabel* bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat reliable secaara konsisten memberi hasil ukuran yang sama[31]

Dalam suatu percobaan kita biasanya mengadakan pengukuran sebelum dan sesudah percobaan itu. Bila terdapat perbedaan, maka itu dianggap bahwa perubahan yang terjadi itu adalah pengaruh variabel eksperimen. Untuk itu tentu diperlukan alat pengukuran yang reliable, sehingga dapat diketahui adanya perubahan dan besarnya perubahan sebagai akibat variabel eksperimen itu. Kalau alat itu tidak reliable jadi tidak konsisten, sehingga tiap kali memberi hasil yang berlain-lainan, maka tidak ada jaminan bahwa perbedaan hasil pengukuran sebelum dan sesudah eksperimen itu terjadi atas pengaruh variable eksperimen itu.

Karena itu reabilitas alat itu merupakan syarat mutlak untuk menentukan pengaruh variabel yang satu terhadap variabel yang satu lagi. Disamping itu reliabity

[30]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2013)h. 55.

[31]S. Nasution, *"Metode Research Penelitian ilmiah",* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996) h.77

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ini juga merupakan syarat bagi validitas suatu tes. Tes yang tidak reliable dengan sendirinya tidak valid. Jika tes itu tidak reliable, jadi senantiasa menunjukkan hasil yang berbeda-beda, dapat disangsikan apakah yang diukur hal sama. Dengan sendoirinya disangsikan pula validitasnya.[32] Uji reabilitas digunakan untuk meneliti reliabel atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Jika r reliabel berarti instrumen tersebut dapat dipercaya kebenarannya. Untuk mempermudah perhitungan peneliti menggunakan uji reabilitas dengan bantuan SPSS 18.0.

3.5.1.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, atau bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.[33] Untuk mengetahui normal atau tidaknya data berdistribusi normal maka dapat dilihat pada *Unstandardized residuall* pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* dengan 0.05.

3.5.2 Teknik analisis data

3.5.2.1 Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda berfungsi untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi dua variabel independent (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel dependent(Y). berbeda dengan analisis regresi linier sederhana yang hanya digunakan untuk hubungan parsial antara variabel independent dengan variabel dependent.

[32]Nasution,*Metode Research Penelitian ilmiah",* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996) h.77

[33]Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:PT Bumi Aksara. 2013), h. 153.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3.5.2.2 Regresi liniear berganda

Analisis ini digunakan dalam penelitian ini karena variabel independen dalam penelitian ini lebih dari dua variabel. Analisis regresi linier berganda adalah analisis regresi untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (X1, X2, X3, …, Xn) terhadap satu variabel tak bebas (Y).[34] Namun tetap menujukkan diagram hubungan linear. Penggunaan metode analisis ini untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah dengan model dasar dapat ditulis sebagai berikut ;

Y = a+ß1X1+ß2X2+ß3X3+e

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

X1 : SMS Banking

X2 : ATM

X3 : Mandiri Online

ß1 : Koefisien Regresi Variabel SMS Banking

ß2 : Koefisien Regresi Variabel ATM

ß3 : Koefisien Regresi Variabel Mandiri Online

a : Konstanta

e : error

[34]Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:Kencana Prenadamedia Group, 2013), h. 301.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3.5.2.3 Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel *independen* yaitu teknologi informasi secara serentak terhadap variabel *dependen* kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variasi dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai data koefisien determinasi tinggi.[35]

[35]Dergibson S. Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2006), hal. 259.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare dan metode yang digunakan adalah metode *Kuesioner* atau angket dengan memberikan kuesioner atau angket kepada nasabah khususnya nasabah BTN Syariah KCP Parepare yang dibagikan secara acak. Adapun sampel pada penelitian ini menggunakan metode selovin yang dimana;

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Eror level (tingkat kesalahan) atau batas kesalahan (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1) (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Dimana diketahui jumlah populasi penggunaan teknologi informasi yang sudah pasti memiliki mandiri online dan memiliki SMS Banking dan pernah menggunakan ATM adalah sebesar 875 orang dan eror level(tingkat kesalahan) untuk menghitung sampel digunakan metode slovin. adapun persamaannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{875}{1 + 875.(10\%)^2}$$

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

$$n = \frac{875}{1 + 8{,}75}$$

$$n = \frac{875}{9{,}75}$$

$$n = 89{,}74$$

Jadi nilai n (sampel) dapat dibulatkan menjadi 90 responden dari populasi 875 pengguna teknologi informasi di bank Mandiri Cabang Parepare. Adapun daftar nama yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut;

Tabel 3

Data Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare

No	Nama	USIA	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	PEKERJAAN
1	Umaima	20-35	P	S2	PNS
2	Ahmad Ridha	20-35	L	S1	BUMN
3	Rudi Permadi	20-35	L	S1	BUMN
4	Alwi Bahri	20-35	L	S1	BUMN
5	Azwar Amran	20-35	L	S1	SWASTA
6	Anita Zam Zam	20-35	P	S1	PNS
7	Asmirayanti	20-35	P	S1	BUMN
8	Sely Hardiyanti	20-35	P	S1	BUMN
9	Agustianto	20-35	L	S1	SWASTA
10	Relly Cattherina	20-35	P	S1	BUMN

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

11	Rosmalina	36-50	P	SMA	WIRASWASTA
12	Marini B	20-35	P	SMA	BUMN
13	Mutmainnah	20-35	P	S1	BUMN
14	Zulkifli	36-50	L	S1	BUMN
15	Fadli Najib	20-35	L	S1	WIRASWASTA
16	Deasy Soraya	20-35	P	S1	PNS
17	Agus Henrawan	20-35	L	S2	BUMN
18	Yogi Rilo Hidayatullah	20-35	P	S1	BUMN
19	Dayat	20-35	L	S1	WIRASWASTA
20	Tri Andoko	20-35	L	S1	SWASTA
21	Rahmat Mulani	20-35	L	SMA	MAHASISWA
22	Mariniwati	20-35	P	S1	BUMN
23	Yulianti	20-35	P	S1	WIRASWASTA
24	Lantip	20-35	L	S1	SWASTA
25	Anwar	20-35	L	S1	BUMN
26	Arwin b	20-35	L	SMA	WIRASWASTA
27	Halim	20-35	L	S1	SWASTA
28	Rachmat	36-50	L	S2	PNS
29	Heriyono	20-35	L	S1	BUMN
30	Reny Anggreni	20-35	P	S1	BUMN
31	Indra	36-50	L	S1	WIRASWASTA
32	Rohandiansya	20-35	L	SMA	SWASTA
33	Putu Angga Adirga	20-35	L	S1	BUMN

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

34	Ince Muh. Faizal	20-35	L	SMA	BUMN
35	Zul Fachrie Husain	20-35	L	SMA	MAHASISWA
36	Muhammad Guril	20-35	L	SMA	SWASTA
37	Listono	36-50	L	SMA	BUMN
38	Nurrahmi Terhata	36-50	P	S1	BUMN
39	Ikhsan Samiun Mustafa	20-35	L	S1	BUMN
40	Rio Gamaliel	20-35	L	S1	SWASTA
41	Amrullah	20-35	L	SMA	SWASTA
42	Ayi Sohilin	36-50	L	S1	BUMN
43	Ros	20-35	P	S1	PNS
44	Mustain	36-50	L	SMA	WIRASWASTA
45	Andi Rahmanuddin	20-35	P	SMA	WIRASWASTA
46	Herman	20-35	L	S1	POLRI
47	Syamsuriadi	20-35	L	S1	POLRI
48	Sultan B	>50	L	S1	POLRI
49	Syfaruddin	36-50	L	S1	WIRASWASTA
50	Hardella	>50	P	SMA	IRT
51	Mahrupi	20-35	L	SMA	SWASTA
52	Wahyuki	20-35	L	S1	WIRASWASTA
53	Kahafuddin	20-35	L	S1	POLRI
54	Fajar Budiman Yahya	36-50	L	S1	SWASTA
55	Nur Azizah M	20-35	P	SMA	SWASTA
56	Juanda	20-35	L	S1	POLRI

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

57	Haryadi	20-35	L	S1	POLRI
58	Rahmansya	20-35	L	S1	POLRI
59	A. B. Zumantri	20-35	L	S1	POLRI
60	Ardiansya	36-50	L	S1	POLRI
61	Rahanuddin	36-50	L	S1	POLRI
62	Try Suwanto	20-35	L	S1	POLRI
63	Jumari	20-35	L	SMA	SWASTA
64	Mulyono	20-35	L	SMA	SWASTA
65	Raismin	20-35	L	SMA	SWASTA
66	Ichan Nasir	20-35	L	SMA	SWASTA
67	Muh Yusuf	20-35	L	SMA	SWASTA
68	Nursam	20-35	L	SMA	SWASTA
69	Dwiky	20-35	L	S1	PNS
70	Muh Rusdi	20-35	L	S1	POLRI
71	Usman	36-50	L	SMA	SWASTA
72	Reski Syarif	20-35	P	S1	MAHASISWA
73	Hj.Halijah Cadar	36-50	P	SMA	WIRASWASTA
74	Agun Afrianto	20-35	L	SMA	SWASTA
75	Adhita Wigaksana	20-35	L	S1	BUMN
76	Hj.Hawa	36-50	P	SMA	SWASTA
77	Kifli	20-35	L	SMA	SWASTA
78	Jefri Arsandi	20-35	L	S1	BUMN
79	Nisa Abidin	20-35	P	S1	BUMN

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

80	M.Ishak M.Nur	20-35	L	S1	WIRASWASTA
81	Anita Syam	20-35	P	S1	SWASTA
82	Nur Fdillah R	20-35	P	SMA	SWASTA
83	Muhammad Mufliadi	20-35	L	SMA	SWASTA
84	Satriana	20-35	P	SMA	IRT
85	Daviraja Tajibzrani	20-35	L	S1	BUMN
86	Munir M	20-35	L	S1	SWASTA
87	Dandi	20-35	L	S1	BUMN
88	Darman	36-50	L	S1	POLRI
89	Winarni Yana Amiruddin	20-35	P	S1	BUMN
90	Andi Mahyuddin	36-50	L	S1	PNS

Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden-responden tersebut dapat dikategorikan karakteristiknya menurut kategori berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20>35	70	77.8	77.8	77.8
	36>50	18	20.0	20.0	97.8
	>50	2	2.2	2.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dari tabel 4, menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan, umur 20-35 sebanyak 70 orang dengan persentase 77,8 %, usia 36-50 tahun sebanyak 18 dengan persentase 20% usia diatas 50 sebanyak 2 orang dengan persentase 2,2% dari total keseluruhan responden sebanyak 90 orang dengan persentase 100%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	65	72.2	72.2	72.2
	Perempuan	25	27.8	27.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

Dari tabel 5 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 65 orang dengan persentase 72.2% sedangkan perempuan sebanyak 25 orang dengan persentase 27.8% dari total keseluruhan responden sebanyak 90 orang dengan persentase 100%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 6

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	29	32.2	32.2	32.2
	S1	58	64.4	64.4	96.7
	S2	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

Dari tabel 6 diatas dapat menunjukkan bahwa dari 90 responden dengan persentase 100% diantaranya; pendidikan terakhir SMA sebanyak 29 orang dengan persentase 32.2%, 58 orang yang berpendidikan terakhir sebagai S1 dengan persentase 64.4% dan berpendidikan terakhir sebagai S2 sebanyak 3 orang dengan peresentasi 3.3%,

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 7

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	7	7.8	7.8	7.8
	BUMN	27	30.0	30.0	37.8
	SWASTA	26	28.9	28.9	66.7
	WIRASWASTA	12	13.3	13.3	80.0
	POLRI	13	14.4	14.4	94.4
	IRT	2	2.2	2.2	96.7
	MAHASISWA	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Dari tabel 7 diatas dapat menunjukkan bahwa dari 90 responden dengan persentase 100% 7 diantaranya bekerja sebagai PNS dengan persentase 7.8%, pekerja BUMN sebanyak 27 dengan persentase 30%, bekerja sebaga pegawai SWASTA sebanyak 26 orsng dengan persentase 28.9%, bekerja sebagai WIRASWASTA sebanyak 12 dengan persentase 13.3%, bekerja sebagai POLRI sebanyak 13 orang dengan persentase 14.4%, Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 2

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

orang dengan peresentasi 2.2% dan Mahasiswa sebanyak 3 orang dengan persentase 3.3%.

4.2 Pengujian Instrumen Penelitian

4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total masing-masing atribut. Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kevalitan angket. Uji validitas digunakan untuk melihat ketetapan dan kecermatan dari sebuah instrument penelitian dalam fungsi ukurnya mengukur item pertanyaan yang digunakan dalam bentuk pertanyaan untuk memperoleh dinyatakan valid. Item peryataan yang emilih korelasi positif tinggi dapat dianggap memiliki validitas yang tinggi pula.

Corrected item total correlation merupakan korelasi antar skor total item, sehingga interpretasinya dengan mengkonsultasikan nilai kritis r-tabel , jika r hitung > nilai kritis r-tabel *produck moment* maka instrument dinyatakan valid atau dapat dikatakan bahwa item pernyataan dari cerminan setiap variable dalam penelitian ini keberadaanya pada istrument penelitian dinyatakan Valid (sah).

Dari responden sebanyak 90 orang maka r tabel dengantingkat sig 10% adalah 0,1745

Dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel

Jika r hitung > r tabel = maka item soal angket tersebut dinyatakan valid.

Jika r hitung < r tabel = maka item soal angket tersebut dinyatakan Tidak valid.[36]

[36]Uji validitas, https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-ss.html (diakses 10 Agustus 2019).

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Untuk melihat secara jelas hasil uji validitas dapat dilihat pada *Pearson Correlation* dengan r tabel dan hasil sebagai berikut ini merupakan rekap uji validitas teknologi informasi:

Adapun hasil uji validitas teknologi informasi dari setiap item pernyataan variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada sebagai berikut :

1 SMS Banking

Tabel 8
***Correlations* Variabel X_1 (Teknologi SMS Banking)**
Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.295**	.154	.371**	.436**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.005	.146	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P2	Pearson Correlation	.295**	1	.052	.141	.139	.529**
	Sig. (2-tailed)	.005		.627	.185	.190	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P3	Pearson Correlation	.154	.052	1	.105	.164	.447**
	Sig. (2-tailed)	.146	.627		.326	.123	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P4	Pearson Correlation	.371**	.141	.105	1	.478**	.694**

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	Sig. (2-tailed)	.000	.185	.326		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P5	Pearson Correlation	.436**	.139	.164	.478**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.190	.123	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	.697**	.529**	.447**	.694**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

Rekap Uji Validitas Teknologi SMS Banking

Tabel 9

Rekap Uji Validitas Teknologi SMS Banking

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Teknologi SMS Banking (X_1)			
p1	0,697	0,1745	Valid
p2	0,529		Valid
P3	0,447		Valid
p4	0,694		Valid
p5	0,736		Valid

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dari tabel 8 dan 9 di atas dapat menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 5 bulir pernyataan variabel teknologi informasi diatas dapat diperoleh *Corrected Item* seperti diatas, maka apabila r hitung > r tabel (0,1745). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variable teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hal ini bisa dilihat dari;

Hasil uji validitas dari P1 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0, 697) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P1 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P2 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0, 529) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P2 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P3 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0, 447) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P3 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P4 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0, 694) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P4 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P5 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,736) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P5 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. ATM

Tabel 10

***Correlations* Variabel X_2 (Teknologi ATM)**

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	Total
P1	Pearson Correlation	1	.355**	.128	.154	.218*	.536**
	Sig. (2-tailed)		.001	.231	.148	.039	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P2	Pearson Correlation	.355**	1	.111	.297**	.148	.584**
	Sig. (2-tailed)	.001		.296	.004	.164	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P3	Pearson Correlation	.128	.111	1	.504**	.149	.613**
	Sig. (2-tailed)	.231	.296		.000	.160	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P4	Pearson Correlation	.154	.297**	.504**	1	.466**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.148	.004	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P5	Pearson Correlation	.218*	.148	.149	.466**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.039	.164	.160	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Total	Pearson Correlation	.536**	.584**	.613**	.788**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Rekap Uji Validitas Teknologi ATM

Tabel 11

Rekap Uji Validitas Teknologi ATM

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Teknologi SMS Banking (X_1)			
P1	0,536	0,1745	Valid
P2	0,584		Valid
P3	0,613		Valid
P4	0,788		Valid
P5	0,644		Valid

Dari tabel 10 dan 11 di atas dapat menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 5 bulir pernyataan variabel teknologi informasi diatas dapat diperoleh *Corrected Item* seperti diatas, maka apabila r hitung > r tabel (0,1745). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variable teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hal ini bisa dilihat dari;

Hasil uji validitas dari P1 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0, 536) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P1 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P2 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,584) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P2 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P3 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,613) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P3 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil uji validitas dari P4 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,788) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P4 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P5 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,644) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P5 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

3. Mandiri Online

Tabel 12
***Correlations* Variabel X_3 (Teknologi Mandiri Online)**
Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.520**	.225*	.434**	.380**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.000	.033	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P2	Pearson Correlation	.520**	1	.149	.407**	.334**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.160	.000	.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P3	Pearson Correlation	.225*	.149	1	.280**	.259*	.535**
	Sig. (2-tailed)	.033	.160		.008	.014	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P4	Pearson Correlation	.434**	.407**	.280**	1	.652**	.812**

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P5	Pearson Correlation	.380**	.334**	.259*	.652**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.014	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	.700**	.670**	.535**	.812**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

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

3. Rekap Uji Validitas Teknologi Mandiri Online

Tabel 13

Rekap Uji Validitas Teknologi Mandiri Online

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Teknologi SMS Banking (X_1)			
P1	0,700	0,1745	Valid
P2	0,670		Valid
P3	0,535		Valid
P4	0,812		Valid
P5	0,780		Valid

Dari tabel 12 dan 13 di atas dapat menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 5 bulir pernyataan variabel teknologi informasi diatas dapat diperoleh *Corrected Item*

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

seperti diatas, maka apabila r hitung > r tabel (0,1745). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variable teknologi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hal ini bisa dilihat dari;

Hasil uji validitas dari P1 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,700) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P1 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P2 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,670) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P2 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P3 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,535) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P3 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P4 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,812) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P4 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P5 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,780) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P5 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Tabel 14

***Correlation* Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

Correlations

		P1	P2	P3	P4	Total
P1	Pearson Correlation	1	.652**	.583**	.397**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	N	90	90	90	90	90
P2	Pearson Correlation	.652**	1	.462**	.352**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	90	90	90	90	90
P3	Pearson Correlation	.583**	.462**	1	.553**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90
P4	Pearson Correlation	.397**	.352**	.553**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	90	90	90	90	90
Total	Pearson Correlation	.806**	.751**	.839**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas

a. Jika r hitung > r tabel = maka item soal angket tersebut dinyatakan valid.

b. Jika r hitung < r tabel = maka item soal angket tersebut dinyatakan Tidak valid.[37]

Untuk melihat secara jelas hasil uji validitas dapat dilihat pada *Pearson Correlation* dengan r tabel dan hasil sebagai berikut ini merupakan rekap uji validitas kepuasan nasabah:

[37]Uji validitas, https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-ss.html (diakses 10 Agustus 2019).

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Tabel 15

Rekap Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan nasabah (Y)			
P1	0,806	0,1745	Valid
P2	0,751		Valid
P3	0,839		Valid
P4	0,751		Valid

Dari tabel 14 dan 15 di atas dapat menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari 4 bulir pernyataan variabel kepuasan nasabah diatas dapat diperoleh *Corrected Item* seperti diatas, maka apabila r hitung > r tabel (0,1745). Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variable kepuasan nasabah yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hal ini bisa dilihat dari;

Hasil uji validitas dari P1 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,806) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P1 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P2 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,751) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P2 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

Hasil uji validitas dari P3 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,839) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P3 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil uji validitas dari P4 diperoleh *Corrected Item Total Correlaation* r hitung (0,759) > r tabel (0,1745). Hal ini berarti pernyataan dari P4 yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah).

4.2.2 Uji Reabilitas

Instrumen dalam penelitian ini dikatakan reliable atau handal apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama. Tujuan uji reabilitas untuk menguji konsistensi angket. Untuk melakukan uji reliabilitas terhadap instrument penelitian adalah dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang mengelompokkan item-item menjadi dua atau beberapa belahan. Jika *Cronbach's Alpha* > 0,60 tabel product moment maka data penelitian dianggap realiabel atau handal untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian.[38]

Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap item pernyataan variabel teknologi berupa SMS Banking, ATM Mandiri Online yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel.

1 Hasil uji reliabilitas variabel X_1 (Teknologi SMS Banking)

Tabel 16
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.601	5

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

[38]Syahriyah Semaun, *"Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Negeri (Studi Pada Stain Parepare)"* (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian dan Pengembangan masyarakat (P3M) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare: Parepare, 2017, h.44.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dasar pengambilan keputusannya dalam uji reliabilitas adalah :

a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka koesioner/angket dinyatakan reliabel/ konsisten.
b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka koesioner/angket dinyatakan tidak reliabel/ konsisten.[39]

Data pada tabel 16 di atas, menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach's alpha (r hitung) dari 5 pernyataan. Dimana nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel X (teknologi informasi) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliable* karena nilai Cronbach's Alpha 0,601 > 0,60

2. Hasil uji reliabilitas variabel X_2 (Teknologi ATM)

Tabel 17
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	5

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

Dasar pengambilan keputusannya dalam uji reliabilitas adalah :

c. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka koesioner/angket dinyatakan reliabel/ konsisten.
d. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka koesioner/angket dinyatakan tidak reliabel/ konsisten.[40]

[39]V Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 192.

[40]V Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 192.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Data pada tabel 17 di atas, menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach's alpha (r hitung) dari 5 pernyataan. Dimana nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel X (teknologi informasi) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliable* karena nilai Cronbach's Alpha 0,632 > 0,60.

3. Hasil uji reliabilitas variabel X_3 (Teknologi Mandiri Online)

Tabel 18
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	5

Dasar pengambilan keputusannya dalam uji reliabilitas adalah :

e. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka koesioner/angket dinyatakan reliabel/ konsisten.
f. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka koesioner/angket dinyatakan tidak reliabel/ konsisten.[41]

Data pada tabel 18 di atas, menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach's alpha (r hitung) dari 5 pernyataan. Dimana nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel X (teknologi informasi) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliable* karena nilai Cronbach's Alpha 0,743 > 0,60.

[41]V Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 192.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4.3.2.1 Hasil uji reliabilitas variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Tabel 19
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	4

Dasar pengambilan keputusannya dalam uji reliabilitas adalah :

a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka koesioner/angket dinyatakan reliabel/ konsisten.
b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka koesioner/angket dinyatakan tidak reliabel/ konsisten.

Data pada tabel 19 di atas menunjukkan hasil analisis uji reliabilitas, dimana nilai Cronbach's alpha dari 4 pernyataan. Dimana nilai Cronbach's alpha > 0,60. Hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel Y (kepuasan nasabah) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliable* karena nilai alpha 0,792 > 0,60

Dari hasil keseluruhan butir pernyataan dalam instrument penelitian ini menunjukkan hasil yang *reliable* artinya apabila kuisioner dalam penelitian ini akan digunakan secara berulang-ulang pada populasi akan memberikan nilai objektifitas, stabilitas, akurasi dan konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah.

4.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah model regresi yang digunakan memiliki residual yang terdistribusi secara normal atau tidak. Apabila didapatkan residual yang tidak tersebar secara normal pada suatu regresi, maka akan

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menghasilkan regresi yang tidak baik atau tidak konsisten dan efesien. Adapun hasil pengujian grafis normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada grafik berikut :

Peneliti mengambil uji normalitas dengan menggunakan uji one sample kolmogorov smirnov test menggunakan SPss. Pendeteksian normalitas data apakah terdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov.Adapun hasil uji normalitas dari setiap item pernyataan variable dalam penelitian ini, dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 20
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61392489
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.091
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.866
Asymp. Sig. (2-tailed)		.441

a. Test distribution is Normal.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah

Jika di *unstandardized residual* pada *Asymp*. Sig.(2-tailed) > 0,05 = normal, atau

Jika di *unstandardized residual* pada *Asymp*. Sig.(2-tailed) < 0,05 = normal.

Tabel 20 menjelaskan pengujian normalitas menunjukkan bahwa semua variable penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang dapat dilihat dipenelitian *unstandardized residual* pada *Asymp*. Sig.(2-tailed) sebesar 0,441 atau 0,441> 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

normal. sehingga layak digunakan untuk mengukur pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah karena telah memenuhi asumsi normalitas.

4.3 Hasil penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reabilitas menunjukkan bahwa data yang didapatkan valid dan reliable sehingga bisa memenuhi syarat untuk melakukan uji korelasi dan uji regresi linear sederhana, sehingga diharapkan hasilnya akan baik dalam menganalisis hubungan dan pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Cabang Parepare. Pertama pengujian terhadap korelasi bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel X terhadap variabel Y. Kedua bertujuan untuk melihat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

4.3.1 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui apakah ada hubungan dan pengaruh teknologi informasi (X) seperti mobile banking, sms banking, segala bentuk atm terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Mandiri Cabang Parepare. Maka dilakukan analisis dengan menggunakan: 1 uji korelasi, 2 uji t dan teknik probabilitas dan 3 uji determinasi

4.3.1.1 Uji Korelasi

Analisis korelasi berganda berfungsi untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi dua variabel independent (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel dependent(Y). berbeda dengan analisis regresi linier sederhana yang hanya digunakan untuk hubungan parsial antara variabel independent dengan variabel dependent. Adapun hipotesis dari penelitian untuk mengetahui hubungan terhadap variabel X dan variabel Y sebagai berikut ini:

"Diduga bahwa ada hubungan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah nasabah Bank Mandiri kantor cabang Parepare."

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan data ordinal yang telah diambil peneliti maka digunakan uji korelasi Spearman Untuk menjawab hipotesis tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan dua kriteria pengujian korelasi pengambilan keputusan dengan;

1 Membandingkan nilai signifikansi dengan membandingkan Sig. F Change dengan 0,05.

a. Jika nilai Sig. F Change < 0,05 maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.

b. Jika nilai Sig. F Change > 0,05 maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.[42]

2 Membandingkan *Person Correlation* dengan r tabel, dengan kentuan;

a. Jika r hitung > r tabel maka ada korelasi antar variabel. Sebaliknya,

b. Jika r hitung < r tabel maka tidak ada korelasi antar variabel.

Hasil pengujian dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 21

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.682[a]	.465	.447	1.64183	.465	24.958	3	86	.000

a. Predictors: (Constant), Mandiri Online, ATM, SMS Banking

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2019

[42]V Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian,* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 127.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil uji korelasi diatas dapat dilihat dengan Model Summary dengan menghasilkan nilai r hitung sebesar 0,682 dan Sig. F Change sebesar 0,000 berdasarkan pedoman untuk melihat uji korelasi dapat disipulkan bahwa

Sig. F Change (0,000) < 0,05 atau

r hitung (0,682) > r hitung (0,1745)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berhubngan dengan kepuasan nasabah.

Untuk mengetahui derajat hubungan/keeratan pada uji korlasi bisa diliat pada Pedoman keeratan sebagai berikut;

0,00 sampai 0,20 berarti korelasi memiliki keeratan sangat lemah.

0,21 sampai 0,40 berarti korelasi memiliki keeratan lemah.

0,41 sampai 0,70 berarti korelasi memiliki keeratan kuat.

0,71 sampai 0,90 berarti korelasi memiliki keeratan korelasi sangat kuat.

0,91 sampai 0,99 berarti korelasi memiliki keeratan kuat sekali.

1 berarti korelasi sempurna.[43]

Hasil pada tabel di atas bisa dilihat bisa dilihat bahwa korelasi (R) sebesar 0.682 artinya memiliki korelasi dengan derajat korelasi kuat dan berkorelasi positif.

Variabel Teknologi Informasi berupa SMS Banking (X_1), ATM (X_2) dan Mandiri Online (X_3) secara simultan memiliki korelasi dengan derajat hubungan/keeratan korelasi kuat karna berada pada 0,41 sampai dengan 0,70 dan bentuk hubungan positif dikarnakan pada tabel nilai R 0,682. Arti dari positif adalah

[43]V Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian,* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press,2015), hal. 127.

IAIN PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

hubungan antara variabel X dan Y searah, maksud dari searah adalah semakin tinggi teknologi informasi maka pengaruhnya kepuasan nasabah semakin tinggi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Teknologi Informasi berupa SMS Banking,ATM dan Mandiri Online berhubungan dengan Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare

4.3.1.2 Uji Regresi Berganda

Pada analisa data diperlukan suatu persamaan garis berdasarkan suatu rumus matematika yang menunjukkan hubungan antara variabel independen atau yang mempengaruhi dengan variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel X1, X2, X3 dan X4 dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel Y.

Untuk mengetahui pengaruh-pengaruh antara variabel-variabel tersebut dalam penelitian ini digunakan alat regresi. Regresi menunjukkan hubungan antara variabel-variabelyang satu dengan variabel yang lain dimana variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lain. Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Teknologi Informasi yang teridiri atas teknologi SMS Banking, ATM dan Mandiri Online terhadap Kepuasan Nasabah. Teknik ini digunakan untuk pengujian terhadap ada tidaknya pengaruh atau hubungan antara variabel dalam penelitian ini.

Model regresi yang dikembangkan adalah

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dimana :

Y : Kepuasan Nasabah (variabel dependen atau nilai yang diprediksikan .

a : Konstanta (nilai yang tidak berubah).

ß : Koefesien Regresi.

X_1 : SMS Banking (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen).

X_2 : ATM (variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen).

X_3 : Mandiri Online(variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen).

e : eror.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh SMS Banking, ATM dan Mandiri Online terhadap Kepuasan Nasabah, digunakan regresi linear. Berdasarkan hasil olahan data yang dilakukan dengan program computer SPSS Statistics maka didapatkan hasil regresi berganda sebagai berikut :

TABEL 22

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.135	2.590		.438	.662
	SMS_Banking	-.593	.236	-.503	-2.513	.014
	ATM	.309	.149	.220	2.074	.041
	Mandiri_Online	.970	.208	.954	4.662	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 1{,}135 + -0{,}593 + 0{,}309 + 0{,}970 + 2.590$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

A : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien regresi

X_1 : SMS Banking

X_2 : ATM

X_3 : Mandiri Online

E : eror

Dari persamaan diatas, dapat diinterprestasikan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta (α)

Konstanta sebesar 1.135 berarti Kepuasan Nasabah sebesar 1.135 poin apabila variabel SMS Banking, ATM dan Mandiri Online dengan nol atau tidak ada.

2. SMS Banking

Koefisien Regresi (β1) sebesar -0.593 merupakan penaksir parameter variabel produk terhadap Kepuasan nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila teknologi informasi (SMS Banking) terhadap kepuasan Nasabah meningkat 1 point, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar - 0.593 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. ATM

Koefisien Regresi (β2) sebesar 0.309 merupakan penaksir parameter variabel ATM terhadap kepuasan nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila tenologi informasi (ATM) terhadap kepuasan nasabah meningkat 1 point, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0.309 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.

4. Mandiri Online

Koefisien Regresi (β3) sebesar 0,970 merupakan penaksir parameter variabel Mandiri Online terhadap Kepuasan nasabah. Nilai ini menunjukkan apabila teknologi informasi (Mandiri Online) terhadap kepuasan Nasabah meningkat 1 point, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,970 dengan catatan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi atau variabel lain konstan.

Standar eror adalah deviasi dari rata-rata. Bila data mempunyi beberapa kelompok data, dua kelopok data maka data yang diperoleh otomatis dua buah data rata-rata. Standar eror pada penelitian ini yakni sebesar 2.590

Hasil regresi di atas perlu diuji untuk mengetahui baik tidaknya model yang digunakan dalam penelitian. Kemudian untuk mengetahui signifikansi variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut :

4.3.1.2.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F berfungi untuk mengetahui apakah variabel independen (X1,X2 dan X3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Serta untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Y) atau tidak.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Tabel 23
ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	201.832	3	67.277	24.958	.000[a]
	Residual	231.823	86	2.696		
	Total	433.656	89			

a. Predictors: (Constant), Mandiri_Online, ATM, SMS_Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Diketahui nilai F tabel sebesar 2.15 didapatkan dari rumus mencari F tabel

Jadi, DF1=k-1(4-1)=3

DF2=n-k(90-3)=87

Dari persamaan diatas diketahu nilai F hitung sebesar 24.645 dengan tingkat signifikansi 0.000 dan nilai F tabel sebesar 2.15

Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nabah.

Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nabah.

Atau

Dengan membandingkan nilai Sig. dengan 0.05

Jika sig. < 0,05 maka terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nabah.

Jika sig. > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nabah.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung sebesar 24.958 > 2.15 atau 0,000 < 0,05 dengan kata lain koefisien β1, β2 dan β3 mempengaruhi Y secara bersama-sama sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dipakai atau digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

4.3.1.2.2 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji-t) dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas (Teknologi informasi) secara parsial/individu terhadap variabel kepuasan nasabah di Bank Mandiri Cabang Parepare. Pengujian variabel independen secara individu yang dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maksudnya yakni apakah model regresi variabel independen (X1, X2 dan X3) secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap variabel dependen (Y).

Dengan ketentuan

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh teknologi dengan kepuasan nasabah.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh teknologi dengan kepuasan nasabah.

Atau

Jika Sig. < 0,05 maka terdapat pengaruh teknologi dengan kepuasan nasabah.

Jika Sig. > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh teknologi dengan kepuasan nasabah.

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berikut ini adalah hasil uji T;

TABEL 24

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.135	2.590		.438	.662
	SMS_Banking	-.593	.236	-.503	-2.513	.014
	ATM	.309	.149	.220	2.074	.041
	Mandiri_Online	.970	.208	.954	4.662	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Diketahui nilai T tabel =1.66277 di dapatkan dari DF=n-k dengan signifikansi 10% jadi DF=90-4 =86 dengan Sig. 10%

Dari output diketahui bahwa nilai t_{hitung} Produk (X1) sebesar -2.513 dengan signifikansi sebesar 0.014 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau -2.513 < 1.66277, artinya SMS Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Negatif signifikan.

Dari output diketahui bahwa nilai t_{hitung} ATM (X2) sebesar 2.074 dengan signifikansi sebesar 0.041 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau 2.074< 1.66277, artinya ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Positif signifikan

Dari output diketahui bahwa nilai t_{hitung} Mandiri Online (X3) sebesar 4.662 dengan signifikansi sebesar 0.000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau 4.662 < 1.66277, artinya Mandiri Online berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Positif signifikan.

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4.3.1.3 Uji Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independent dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel independen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel independent . Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variasi dependen. Adapun hasil uji determinasi bisa diliat pada tabel

Tabel 25

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.682[a]	.465	.447	1.64183	.465	24.958	3	86	.000

a. Predictors: (Constant), Mandiri Online, ATM, SMS Banking

Berdasarkan tabel 25 analisis diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,465 artinya bahwa 46.5% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor teknologi informasi sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4.4 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan dan pengaruh teknologi informasi berupa SMS Banking, ATM dan Mandiri Online dengan kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare. Kecanggihan era digital dan komputerisasi pada waktu sekarang sangat meningkat pesat, hal ini dibuktikan pada; anak-anak, remaja, sampai dengan usia lanjut banyak yang mengggunakan kecanggihan teknologi untuk berbagai macam aktifitas sosisal dan ekonomi. Oleh sebab itu para pengelola perbankan berlomba-lomba menciptakan sebuah teknologi yang mampu memberikan peluang kepada nasabahnya untuk dapat bertransaksi tampa harus dibatasi antrian teller dan tampa dibatasi ruang dan waktu dan tentunya hal ini berkaitan dengan segala memenuhan kebutuhan akan kepuasan nasabah bank tersebut. Untuk itu Bank Mandiri tidak ketinggalan meciptakan teknologi seperti Mandiri Online, berbagai mancam ATM dan SMS Banking yang bisa di akses diluar jam kantor ataupun kapan pun nasabah menginginkan transasi.

Peneliti beranggapan bahwa segala teknologi informasi yang berhubungan langsung dengan nasabah yang dibuat oleh Bank Mandiri seperti SMS Banking, ATM dan Mandiri Online dan akan memberikan pengaruh dalam pembetukan kepuasan nasabah disebabkan adanya fasilitas tambahan yang ikut diberikah oleh bank tersebut kepada nasabahnya. Hal tersebut bisa dibuktikan dalam hasil penelitian tentang pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri, berikut hasil penelitian tersebut :

Dari data yang dikumpulkan oleh peneliti sebanyak 90 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dilanjudkan dalam uji validitas dan uji reabilitas karna telah menjadi syarat umum dalam melanjutkan dalam pengujian hipotesis penelitian

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4.4.1 Hubungan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama telah dilakukan untuk menguji hubungan variabel teknologi informasi(X) terhadap kepuasan nasabah (Y): Hasil pengujian Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel teknologi informasi memberikan hubungan positif dimana ini terbukti pada Hasil uji korelasi (R). Pertama untuk melihat korelasi variabel teknologi informasi (X) dengan kepuasan nasabah bisa menbandinkan antara *Pearson Correlation* dengan r tabel. Apabila *Pearson Correlation* > r tabel maka dapat dikatakan berhubungan.

Dengan melihat tabel model summary terdapat nilai R sebesar 0.682 dan r tabel sebesar 0.1745., maka dapat dikatakan bahwa 0.682 > 0.1745. Artinya ada korelasi (hubungan) antara variabel Teknologi informasi dan Kepuasan Nasabah. cara menentukan hubungan korelasi dengan melihat teori dari v wiratna sujarweni mengatakan dalam bukunya keeratan korelasi dengan angka 0,41 sampai 0,70 berarti memiliki korelasi keeratan kuat ini terbukti dengan hasil pengujian didapatkan sebsar 0,682 bentuk hubungan positif dikarnakan pada tabel nilai R 0,682. Maka dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi berhubungan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Pareparedengan derajat hubungan kuat.

Dari hasil pengujian hipotesis yang kedua untuk menguji pengaruh maka digunakan uji regresi berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi informasi berupa mobile banking, sms banking dan atm yang bersifat Relevan, Tepat, Akurat, Terpercaya dan Bernilai Tinggi memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank mandiri Cabang Parepare. Hal ini bisa dibuktikan pada hasil penelitian dengan Hasil Uji F dan Uji T.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh antara teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare. Dapat dibuktikan dengan melihat dasar pengambilan keputusan uji F dengan 2 cara pertama dengan membandinkan nilai Sig. < 0.05 dan cara kedua membandingkan nilai F_{hitung} > dari $F_{tabel.}$hasil yang didapat dapat dilihat dengan uji Anova diketahui nilai Sig yang didapatkan sebesar 0,000 membuktikan bahwa 0,000 < 0,05 dan dengan melihat nilai F_{hitung} sebesar 24.958 membuktikan bahwa 24.958 > 2.762 dengan kata lain koefisien SMS Banking, ATM dan Mandiri Online mempengaruhi Y secara bersama-sama sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dipakai atau digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

4.4.2 Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Untuk melihat pengaruh teknplogi informasi berupa SMS Banking, ATM, Mandiri Online terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare. Dengan menggunakan uji Analisis regresi Berganda dan uji determinasi untuk melihat seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada uji F (simultan) dan uji T (parsial). dengan melihat uji F ditas maka diketahui F sebesar 24.958 dengan tingkat signifikansi 0.000, maka dapat dikatakan bahwa F hitung sebesar 24.958 > 2.762 atau 0,000 < 0,05 dengan kata lain koefisien β1, β2 dan β3 mempengaruhi Y secara bersama-sama sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dipakai atau digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

Untuk hasil uji T dapat dilihat pada tabel Coefficients menjelaskan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan melihat tabel

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Coefficients menujukkan hasil nilai regresi SMS Banking ATM dan Mandiri Online sebgai berikut:

1. Pengaruh SMS Banking terhadap Kepuasan Nasabah

SMS Banking adalah transmisi pesan pendek yang dapat dikirim dan atau diterima melalui telepon selular serta dapat dilihat melalui layar ponsel jenis SMS Banking bisa dalam berbagai macam transaksi perbankan seperti transper dana, cek saldo, informasi, pembayaran dan pembelian, perubahan pin dan mendapatkan notifikasi SMS. SMS banking ini bisa digunakan pada semua jenis SIM Card yang telah terdaftar di Bank Mandiri

Kepuasan dalam transaksi dari penggunaan SMS Banking ini mempunyai berbagai macam manfaat seperti yang telah dijelaskan diatas dengan berbagai manfaat itu tentu masih ada saja kekurangan dari sebuah teknologi yang harus diterimah oleh penggunanya seperti biaya administrasi pernotifikasi dan SMS Banking hanya bisa dilakukan pada SIM Card yang telah terdaftar dengan pembayaran pertransaksi transperdana. Oleh karna itu diharapkan tengan adanya teknologi seperti SMS Banking ini bisa tetap menjaga unsur relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi sehingga dapat memberi kepuasan pada nasabah yang memakai teknologi tersebut.

Dari hasil output didapatkan bahwa diketahui nilai t_{hitung} SMS Banking (X1) sebesar -2.513 dengan signifikansi sebesar 0.014 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka dengan melihat hasil pedoman pengambilan keputusan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau -2.513 > 1.66277 atau 0.014 < 0.05, artinya SMS Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Negatif signifikan.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Pengaruh ATM Terhadap Kepuasan Nasabah

Teknologi ATM bisa dikatakan teknologi yang berupa mesin yang mempunyai banyak fungsi seperti penarikan tunai, setoran tunai, informasi tabungan, valas dan pinjaman, transper antara rekening dan antar Bank Mandiri, pembayaran, angsuran dan pinjaman bank, pembelian, mini stasetment , regestrasi ebanking, cetak bukti transaksi dan masih banyak lainya

Kepuasan dalam menggunakan ATM mempunyai berbagai mancam manfaat dan tentuhnya perangkat elektronik masih mempunyai beberapa kekurangan diantaranya ATM eror dan adanya jumlah pembatasan pengambilan dana berdasarkan limit dari Kartu ATM tersebut dan tentunya beberapa kasus pembobolan ATM. Kecanggihan teknologi Diharapkan tengan adanya teknologi seperti ATM ini bisa tetap menjaga unsur relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi sehingga dapat memberi kepuasan pada nasabah yang memakai teknologi tersebut.

Dari hasil output diketahui bahwa nilai t_{hitung} ATM (X2) sebesar 2.074 dengan signifikansi sebesar 0.041 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka dengan melihat hasil pedoman pengambilan keputusan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 2.074 > 1.66277 atau 0.041 < 0.05 artinya ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Positif signifikan

3. Pengaruh Teknologi Mandiri Online terhadap Kepuasan Nasabah

Kecanggihan dari teknologi era sekarang ini menciptakan teknologi yang mampu di akses dengan jaringan internet bisa diakses tampa dibatasi jarak ruang dan waktu tertentu dengan persyaratan teknologi tersebut mempunyai akses dengan internet. Bank Mandiri adalah salah satu lembaga keuangan perbankan yang memiliki teknologi yang diberi nama Mandiri Online yang bisa diakses dengan

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memnggunakan Tablet, labtop maupun smartphone dengan jaringan internet. semua kegiatan transaksi dengan menggunakan perbankan pada saat ini bisa dipakai menggunakan aplikasi Mandiri Online kecuali dengan penarikan secara tunai. Diharapkan tengan adanya teknologi seperti Mandiri online ini bisa tetap menjaga unsur relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi sehingga dapat memberi kepuasan pada nasabah yang memakai teknologi tersebut.

Dari hasil output diketahui bahwa nilai t_{hitung} Mandiri Online (X3) sebesar 4.662 dengan signifikansi sebesar 0.000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka dengan melihat hasil pedoman pengambilan keputusan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 4.662 < 1.66277 atau 0.000 < 0.05, artinya Mandiri Online berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Positif signifikan.

Sumbangan pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh determinasi (R^2) sebesar 0.465. artinya, teknologi informasi memberikan pengaruh 46,5% terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare, sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Philip Kotler yang menyatakan kepuasan mencermikan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapanya (atau hasil) dalam kaitanya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

produk melebihi ekspektasi pelanggang tersebut senang.[44] Keseluruhan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung teori dasar yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu semakin Relevan, Tepat, Akurat, Terpercaya dan Bernilai tinggi sebuah teknologi informasi maka semakin besar juga kepuasan yang dirasakan nasabah tersebut hal.

Penelitian ini menghasikan pembuktian dengan mengangkat rumusan masalah dengan memberikan dugaan sementara (Hipotesis) terlihat seperti:

1 Mengangkat rumusan masalah apakah ada hubungan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare. diduga bahwa teknologi informasi berhubungan dengan kepuasan nasabah hasil penelitian menunjukkan bahwa dugaan sementara/hipotesis ini **Terbukti** dengan melihat uji korelasi bahwa ada hubungan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare.

2 Mengankat rumusan masalah apakah ada pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah bank Mandiri Cabang Parepare. Untuk itu penulis mengajukan dugaan sementara bahwa ada pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare, hasil penelitian **Terbuki** bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank mandiri Cabang Parepare dengan melihat uji F dan uji T

3 dengan mengangkat rumusan masalah apakah SMS banking berpengaruh Positif signifikan terhadap kepuasan Nasabah. maka penulis membuat dugaan sementara bahwa diduga teknologi SMS Banking berpengaruh positif signifikan

[44]Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Markrting Manajement, Thirteenth Edition,* diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), h.14.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare. Hasil yang didapatkan dengan uji T atau secara parsial menunjukkan bahwa dugaan sementara yang diajukan penulis **Tidak Terbukti** dengan melihat hasil yang didapatkah bahwa arah pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare adalah negarif signifikan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam Bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

Hasil menunjukkan bahwa pengujian hipotesis pertama telah dilakukan untuk menguji hubungan variabel teknologi informasi(X) terhadap kepuasan nasabah (Y): Hasil pengujian Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel teknologi informasi memberikan hubungan positif dimana ini terbukti pada Hasil uji korelasi (R). Pertama untuk melihat korelasi variabel teknologi informasi (X) dengan kepuasan nasabah bisa menbandinkan antara *Pearson Correlation* dengan r tabel. Apabila *Pearson Correlation* > r tabel maka dapat dikatakan berhubungan.

5.1.1. Dengan melihat tabel model summary terdapat nilai R sebesar 0.682 dan r tabel sebesar 0.1745., maka dapat dikatakan bahwa 0.682 > 0.1745. Artinya ada korelasi (hubungan) antara variabel Teknologi informasi dan Kepuasan Nasabah. cara menentukan hubungan korelasi dengan melihat teori dari v wiratna sujarweni mengatakan dalam bukunya keeratan korelasi dengan angka 0,41 sampai 0,70 berarti memiliki korelasi keeratan kuat ini terbukti dengan hasil pengujian didapatkan sebsar 0,682 bentuk hubungan positif dikarnakan pada tabel nilai R 0,682. Maka dapat disimpulkan bahwa

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

teknologi informasi berhubungan positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare.

5.1.2. Dari hasil pengujian hipotesis yang kedua untuk menguji pengaruh maka digunakan uji regresi berganda dengan menggunakan 2 cara dengan Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa ada pengaruh antara teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare. Dapat dibuktikan dengan melihat dasar pengambilan keputusan uji F dengan 2 cara pertama dengan membandinkan nilai Sig. < 0.05 dan cara kedua membandingkan nilai F_{hitung} > dari $F_{tabel.}$hasil yang didapat dapat dilihat dengan uji Anova diketahui nilai Sig yang didapatkan sebesar 0,000 membuktikan bahwa 0,000 < 0,05 dan dengan melihat nilai F_{hitung} sebesar 24.958 membuktikan bahwa 24.958 > 2.15 dengan kata lain koefisien SMS Banking, ATM dan Mandiri Online mempengaruhi Y secara bersama-sama sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dapat dipakai atau digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah.

Hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa ada pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah dengan melihat tabel *Coefficients* menujukkan nilai regresi SMS Banking ATM dan Mandiri Online didapatkan bahwa diketahui nilai t_{hitung} SMS Banking (X1) sebesar -2.513 dengan signifikansi sebesar 0.014 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka dengan melihat hasil pedoman pengambilan keputusan t_{hitung} > t_{tabel} atau -2.513 > 1.66277 atau 0.014 < 0.05, artinya SMS Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Negatif signifikan. Output kedua diketahui bahwa nilai t_{hitung} ATM (X2) sebesar 2.074 dengan signifikansi

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sebesar 0.041 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka dengan melihat hasil pedoman pengambilan keputusan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 2.074 > 1.66277 atau 0.041 < 0.05 artinya ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Positif signifikan output ketiga diketahui bahwa nilai t_{hitung} Mandiri Online (X3) sebesar 4.662 dengan signifikansi sebesar 0.000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1.66277, maka dengan melihat hasil pedoman pengambilan keputusan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau 4.662 < 1.66277 atau 0.000 < 0.05, artinya Mandiri Online berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah pengaruh Positif signifikan.

5.1.3. Sumbangan pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh determinasi (R^2) sebesar 0.465. artinya, teknologi informasi memberikan pengaruh 46,5% terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare, sedangkan sisanya 53,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Dilihat dari hasil penelitian ini mengenai teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah. maka sebagai saran untuk pihak perbankan (PT. Bank Mandiri) aspek relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi dari teknologi informasi tetap dipertahankan karena mengingat banyaknya pesaing-pesaing di dunia perbankan yang dapat menarik perhatian nasabah

Calon nasabah yang ingin merasakan langsung teknologi yang oleh bank tersebut agar kiranya berhati-hati dalam menyebarkan kerahasian data dari

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pengaksesan teknologi tersebut agar kiranya nasabah akan selalu aman dalam bertransaksi menggunakan teknologi agar hubungan antara nasabah dengan pihak perbankan tetap terjaga dengan baik serta nama baik perusahaan tetap terjaga dikalangan masyarakat.

PT. Bank Mandiri harus benar-benar menjaga data nasabah agar nasabah dapat percaya dan merasa aman menggunakan teknologi tersebut dan perusahaan lebih kiat berinovasi dalam hal teknologi ini agar dapat memenuhi segala aspek kebutuhan perbankan yang di inginkan oleh nasabah tersebut, sehingga nasabah akan selalu puas dalam menggunakan teknologi tersebut.

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Daftar Pustaka

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Marketing Management, Thirteenth Edition*, diterjemahkan oleh Bob Sabran dengan judul, *Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

M. Yusup, Pawit. 1997. *Pedoman Praktis Mencari Informasi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nasution, S. 1996. *Metode Research Penelitian ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nurastuti, Wiji. 2015. *Teknologi perbankan*. Yokyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti, Freddy 2003. *Marketing Costumer Satisfaktion*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rizal, Syamsul dan Muhammad Wali. 2018. *Perbankan Komputer (Teori dan Praktikum)*. Banda Aceh: Deepublish.

Rusman. 2012. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi* Jakarta: Grfindo Persada.

S. Sugiarto, Dergibson. 2006. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

Sjahdeini, Sutan Remy. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.

Sugiono. 2002. *Statistika Untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* Cet. 15. Bandung: Alfabeta.

Supranto,j., 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutopo, Hadi. 2012. *Teknologi Informasi dan Komonikasi Pendidikan*. Yokyakarta: Graham Ilmu.

Uno, Hamzah.B. dan Nina Lamatenggo. 2011. *Teknologi Komunikasi dan Informasi pembelajaran*. Jakarta: PT. Bumi aksara.

Warsita, Bambang. 2008. *Teknologi Pembelajaran: Landasan & Aplikasinya*. Jakarta: Rineka.

Wiratna Sujarweni, V. 2015. *SPSS untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Karya Ilmiah

Anggreni, Yuliana. 2018. *Pengaruh Playanan Teknologi Informasi terhadap kepuasan nasabah di bank di kota semarang*. http://mahasiswa.dinus.ac.id/docs /skripsi /jurnal/13628.pdf.

Harahap, Dewi Berlian. 2018. Harahap *Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara*. http://repository.uinsu.ac.id/3462/1/skipsi.pdf.

Imansari, Sinta. S. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Central Asia (Persero) Cabang*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Panakkukang Tbk DiKota Makassar. https://core.ac.uk/download/pdf/83870923.pdf.

Internet

Analisis Regresi. http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-sederhana.html. (diakses 28 Mei 2019).

Bank Mandiri. *Profil Bank Mandiri*. https://www.bankmandiri.co.id/web/guest/tentang-mandiri. (di akses pada Tanggal 26 Agustus 2019).

Korelasi, https://www.spssindonesia.com/2014/02/analisis-korelasi-dengan-spss.html (di akses 11 Agustus 2019)

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B. 79.1. /In.39.8/PP.00.9/07/2019
Lampiran : -
H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: IMRAN ASIS
Tempat/Tgl. Lahir	: TANJUNG REDEB, 25 Nopember 1996
NIM	: 15.2300.169
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: LINGKUNGAN TANGKOLI, KELURAHAN MANISA, KECAMATAN BARANTI, KABUPATEN SIDRAP

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI KANTOR CABANG PAREPARE"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kersama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

26 Juli 2019
Dekan,

Muhammad Kamal Zubair

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEMERINTAH KOTA PAREPARE

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Veteran Nomor 28,Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421)27719, Kode Pos 91111
Email : dpmptsp@pareparekota.go.id; Website : www.dpmptsp.pareparekota.go.id

P A R E P A R E

Parepare, 26 Juli 2019

Nomor	: 595/IPM/DPM-PTSP/7/2019	Yth.	Pimpinan Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare
Lampiran	: –		
Perihal	: **Izin Penelitian**		

Di -
Parepare

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Walikota Parepare No.39 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanana Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
6. Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 791/In. 39.6/Febi/07/2019 tanggal 26 Juli 2019 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

N a m a	:	Imran Asis
Tempat/Tgl. Lahir	:	Tanjung Redeb / 25-11-1996
Jenis Kelamin	:	Pria
Pekerjaan / Pendidikan	:	Mahasiswa / S1
Program Studi	:	Perbankan Syariah
A l a m a t	:	Lingkungan Tangkoli Kel. Manisa, Kec. Baranti Kab. Sidrap 91652

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian/Wawancara** di Kota Parepare dengan judul :

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare

Selama : TMT 29/07/2019 **S/D** 29-09-2019
Pengikut/Peserta : **Tidak Ada**

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera dibelakang Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.

Kepala Dinas Penanaman Modal
Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Parepare

Hj. ANDI RUSIA, SH., MH
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP.19620915 198101 2 001

TEMBUSAN : Kepada Yth.

1 Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Sulsel di Makassar
2 Walikota Parepare di Parepare
3 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Nomor : BSJ.R10.GP.PPE/ 1140 /2019
Tanggal : 24 September 2019
Lampiran : -

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Area Parepare
Jl. Andi Isa No. 9 Parepare 91111
Sulawesi Selatan
Telp. (0421) 28988
Fax. (0421) 21416
www.bankmandiri.co.id

Yth. Kepala Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota. Parepare
Jl. Veteran No. 28 Parepare

Perihal : **Surat Keterangan Penelitian**

Menunjuk Surat Saudara No. 593/IPM/IDM-PTSP/7/2019 tanggal 26 Juli 2019 Perihal Izin Penilitian, dengan ini kami sampaikan data Mahasiswa sbb :

No.	Nama	Nomor Pokok	Perguruan Tinggi	Judul Skripsi
1.	Musanandar	15.2300.095	Institut Agama Islam Negri Parepare	Minat Nasabah Dalam Peminjaman Modal Usaha di Bank Mandiri Syariah dan Bank Mandiri Konvensional di Kota Parepare
2	Imran Asis	15.2300.169	Institut Agama Islam Negri Parepare	Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Parepare

Telah melakukan Penelitian selama 1 bulan di **Bank Mandiri Branch Parepare.**

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Area Parepare

BANK MANDIRI (PERSERO)Tbk
AREA PAREPARE

Halief
Business Support Manager

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kisi-kisi pernyataan SMS Banking (X_1)		
No.	indikator pernyataan	Jumlah
1	pernyataan relevansi penggunaan SMS Banking	1
2	pernyataan keakuratan penggunaan SMS Banking	1
3	pernyataan ketepatan Informasi SMS Banking	1
4	Pernyataan Kepercayaan Informasi SMS Banking	1
5	pernyataan nilai yang dirasakan terhadap SMS Banking	1

Kisi-kisi pernyataan ATM (X_2)		
No.	Indikator pernyataan	Jumlah
1	pernyataan relevansi penggunaan ATM	1
2	pernyataan keakuratan penggunaan ATM	1
3	pernyataan ketepatan Informasi ATM	1
4	Pernyataan Kepercayaan Informasi ATM	1
5	pernyataan nilai yang dirasakan terhadap ATM	1

Kisi-kisi pernyataan Mandiri Online (X_3)		
No.	Indikator pernyataan	Jumlah
1	pernyataan relevansi penggunaan Mandiri Online	1
2	pernyataan keakuratan penggunaan Mandiri Online	1
3	pernyataan ketepatan Informasi Mandiri Online	1
4	Pernyataan Kepercayaan Informasi Mandiri Online	1
5	pernyataan nilai yang dirasakan terhadap Mandiri Online	1

Kisi-kisi pernyataan Kepuasan Nasabah (Y)		
No.	Indikator pernyataan	Jumlah
1	pernyataan keloyalan nasabah terhadap teknologi informasi	1
2	Pernyataan seringnya nasabah menggunakan teknologi informasi	1
3	pernyataan merekomendasikan teknologi informasi	1
4	Pernyataan hubungan nasabah dengan Bank (penggunaan teknologi)	1

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KUESIONER PENELITIAN

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IAIN PAREPARE

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK BANK MANDIRI KANTOR CABANG PAREPARE", maka saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan yang telah disediakan. Semua informasi yang diterima akan dijaga kerahasiaanya. Informasi yang Bapak/Ibu sampaikan akan menjadi bahan masukan bagi peningkatan pelayanan terhadap nasabah.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

IMRAN ASIS

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) seberapa besar tingkat persetujuan Anda terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut.

Jawaban yang tersedia berupa skala Likert yaitu:

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
N = Netral
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

PROFIL RESPONDEN

a. Nama :

b. Usia : ☐ 20-35tahun ☐ 36-50 tahun ☐ >50 tahun

c. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita

d. Pendidikan Terakhir :

e. Pekerjaan : ☐ Wiraswasta ☐ Penyelenggara Negara ☐ Swasta ☐ BUMN/BUMD ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Lainnya.....

f. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah Bank Mandiri KC Parepare?

☐ < 3 bulan ☐ 1-2 tahun
☐ 3-6 bulan ☐ 2-3 tahun
☐ 6-12 bulan ☐ > 3 tahun

g. Apakah anda menggunakan ATM, SMS banking atau Mandiri Online?

☐ Menggunakan ☐ Tidak Menggunakan

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERNYATAAN PENELITIAN

A. Variabel Teknologi Informasi

1SMS Banking

No.	Item Penyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Teknologi informasi berupa SMS Banking sudah relevan digunakan pada waktu sekarang.					
2	Teknologi informasi berupa SMS Banking sudah tepat dalam setiap transaksi.					
3	Teknologi informasi berupa SMS Banking sudah akurat dalam memberikan informasi di setiap transaksi.					
4	Teknologi informasi berupa SMS Banking telah memberikan keamanan terhadap perlindungan data keuangan dan data transaksi.					
5	Teknologi informasi berupa SMS Banking bernilai tinggi dalam setiap teransaksi.					

2 ATM

No.	Item Penyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Teknologi informasi berupa ATM sudah relevan digunakan pada waktu sekarang.					
2	Teknologi informasi berupa ATM sudah tepat dalam setiap transaksi.					
3	Teknologi informasi berupa ATM sudah akurat dalam memberikan informasi di					

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	setiap transaksi.					
4	Teknologi informasi berupa ATM telah memberikan keamanan terhadap perlindungan data keuangan dan data transaksi.					
5	Teknologi informasi berupa ATM bernilai tinggi dalam setiap teransaksi.					

3 Mandiri Online

No.	Item Penyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Teknologi informasi berupa Mandiri Online sudah relevan digunakan pada waktu sekarang.					
2	Teknologi informasi berupa Mandiri Online sudah tepat dalam setiap transaksi.					
3	Teknologi informasi berupa Mandiri Online sudah akurat dalam memberikan informasi di setiap transaksi.					
4	Teknologi informasi berupa Mandiri Online telah memberikan keamanan terhadap perlindungan data keuangan dan data transaksi.					
5	Teknologi informasi berupa Mandiri Online bernilai tinggi dalam setiap teransaksi.					

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Variabel Kepuasan Nasabah

No.	Item Peryataan	Pendapat Responden				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa puas dan akan loyal menggunakan jasa teknologi berupa ATM, *SMS Banking* dan Mandiri online yang telah disiapkan oleh Bank Mandiri					
2	Saya merasa puas dan akan terus menggunakan layanan teknologi berupa ATM, *SMS Banking* dan Mandiri online jika saya melakukan di setiap transaksi di Bank Mandiri					
3	Saya merasa puas dan akan merekomendasikan kepada teman dan kerabat saya tentang kepuasan saya menggunakan layanan teknologi di bank Mandiri					
4	Saya tidak akan berpindah dan akan selalu setia menggunakan teknologi berupa ATM, *SMS Banking* dan Mandiri online yang ditawarkan oleh pihak Bank Mandiri					

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

1. .Berikut ini jawaban dari responden tentang penggunaan SMS Banking:

Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Mengenai Teknologi SMS Banking

No	Jawaban SMS Banking					Total
	p1	p2	p3	p4	p5	
1	4	4	4	4	4	20
2	5	4	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	3	5	4	22
5	4	4	4	4	5	21
6	4	4	5	5	5	23
7	4	4	4	4	4	20
8	5	5	4	5	5	24
9	4	4	4	3	4	19
10	5	5	4	4	4	22
11	5	5	5	5	5	25
12	5	4	4	4	4	21
13	5	5	5	4	3	22
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	5	5	22
16	5	4	5	4	4	22
17	5	5	5	4	5	24
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	5	3	5	4	4	21
22	4	5	5	4	4	22
23	5	5	4	5	5	24
24	4	4	5	5	4	22
25	5	4	4	5	5	23
26	5	5	4	5	4	23

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	4	5	5	23
29	5	4	4	5	5	23
30	4	5	5	5	4	23
31	5	5	4	5	5	24
32	5	4	4	4	4	21
33	4	4	5	4	5	22
34	5	4	4	4	5	22
35	5	5	4	4	5	23
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	4	4	4	22
38	5	5	5	5	5	25
39	5	3	4	5	5	22
40	4	5	4	3	4	20
41	4	4	3	5	4	20
42	5	5	4	4	4	22
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	3	5	3	3	18
46	4	4	4	4	3	19
47	4	3	4	4	4	19
48	5	4	5	4	4	22
49	4	4	4	5	4	21
50	4	4	5	5	4	22
51	5	5	5	4	4	23
52	5	5	4	5	5	24
53	4	4	5	4	4	21
54	5	4	4	4	5	22
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	4	3	22

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

57	5	5	5	4	4	23
58	4	4	5	4	4	21
59	4	5	5	4	4	22
60	5	5	4	4	4	22
61	5	5	4	5	5	24
62	5	5	4	4	3	21
63	4	4	4	3	3	18
64	4	4	4	3	3	18
65	5	4	4	4	4	21
66	4	5	5	4	4	22
67	4	4	3	4	4	19
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	3	3	18
70	4	4	4	3	3	18
71	4	5	5	5	4	23
72	5	4	5	5	4	23
73	4	5	4	4	4	21
74	4	5	4	4	4	21
75	5	4	4	5	3	21
76	4	5	4	4	3	20
77	4	5	4	3	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	4	5	4	23
80	4	3	4	5	3	19
81	4	4	3	3	3	17
82	4	4	4	3	4	19
83	4	4	5	4	3	20
84	5	5	4	5	5	24
85	5	3	5	5	5	23
86	5	5	5	4	5	24

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

87	5	3	5	4	5	22
88	4	3	4	4	3	18
89	5	4	5	3	5	22
90	4	4	4	4	4	20
Jumlah						1930

Dari tabel 8 diatas menunjukkan bahwa dari seluruh responden untuk variabel X_1 dari 90 *kuesioner* atau angket yang diberikan kepada responden yaitu berjumlah 1930 untuk variabel X_1 (SMS Banking).

2. .Berikut ini jawaban dari responden tentang penggunaan ATM:

Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Mengenai Teknologi ATM

No	Jawaban ATM					Total
	p1	p2	p3	p4	p5	
1	5	5	4	4	4	22
2	5	4	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	3	4	5	22
5	5	5	5	4	4	23
6	4	4	5	5	5	23
7	5	5	5	4	4	23
8	5	5	4	5	5	24
9	4	4	4	4	3	19
10	5	5	5	5	4	24
11	5	5	5	5	4	24
12	5	5	4	4	4	22
13	5	4	4	4	3	20
14	5	5	4	4	4	22
15	5	5	5	5	4	24
16	5	5	5	4	4	23
17	5	5	5	5	4	24
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	5	5	4	24

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

20	5	5	4	4	4	22
21	5	4	4	4	3	20
22	5	5	4	5	5	24
23	5	5	4	5	5	24
24	5	5	4	4	4	22
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	4	4	23
27	4	4	4	4	4	20
28	5	5	5	5	4	24
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	4	24
31	5	5	5	5	4	24
32	5	4	4	4	4	21
33	4	4	5	5	4	22
34	5	5	5	5	4	24
35	5	4	5	4	4	22
36	4	4	4	4	3	19
37	5	5	4	4	4	22
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	4	5	5	24
40	4	5	4	5	4	22
41	4	4	5	4	4	21
42	5	5	4	4	4	22
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	4	4	4	21
45	5	5	5	5	4	24
46	5	5	5	5	3	23
47	4	4	4	4	3	19
48	5	4	5	4	4	22
49	5	4	4	4	4	21
50	4	5	5	5	4	23
51	5	5	4	4	4	22
52	5	5	4	5	3	22

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

53	5	4	5	4	4	22
54	5	5	5	5	4	24
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	4	4	3	21
57	5	5	5	5	4	24
58	5	4	4	4	4	21
59	5	5	5	4	4	23
60	5	5	4	4	4	22
61	5	5	5	5	4	24
62	5	5	4	4	4	22
63	5	5	4	4	4	22
64	5	5	4	4	3	21
65	5	4	4	4	4	21
66	5	5	4	4	4	22
67	5	5	4	4	4	22
68	4	4	4	4	4	20
69	5	5	4	4	4	22
70	5	5	4	4	4	22
71	5	5	5	4	4	23
72	5	4	5	5	4	23
73	4	5	4	4	4	21
74	4	5	4	4	4	21
75	5	4	5	5	4	23
76	5	5	4	4	4	22
77	4	5	4	5	4	22
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	4	5	4	23
80	4	5	4	4	3	20
81	4	4	5	4	4	21
82	5	4	4	4	4	21
83	4	4	4	3	3	18
84	5	5	5	5	4	24
85	5	4	4	5	5	23

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

86	5	4	4	5	5	23
87	5	4	4	4	4	21
88	5	4	4	3	3	19
89	5	5	4	4	4	22
90	5	4	4	4	4	21
Jumlah						1953

Dari tabel 9 diatas menunjukkan bahwa dari seluruh responden untuk variabel X_2 dari 90 *kuesioner* atau angket yang diberikan kepada responden yaitu berjumlah 1953 untuk variabel X_2 (ATM).

3. .Berikut ini jawaban dari responden tentang penggunaan Mandiri Online:

Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Mengenai Teknologi Mandiri Online

No	Mandiri Online					Total
	p1	p2	p3	p4	p5	
1	5	5	4	4	3	21
2	5	4	5	5	5	24
3	4	4	4	4	4	20
4	5	5	3	5	4	22
5	4	4	4	4	5	21
6	4	4	5	5	5	23
7	4	4	5	5	5	23
8	5	5	4	5	5	24
9	4	4	4	3	4	19
10	5	5	5	5	4	24
11	5	5	5	5	5	25
12	5	4	4	4	4	21
13	5	5	5	4	3	22
14	4	4	3	4	4	19
15	5	5	4	5	5	24
16	5	4	5	4	4	22
17	5	5	5	4	5	24
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	5	5	5	25

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

20	5	5	4	4	4	22
21	5	3	5	4	4	21
22	5	5	5	4	4	23
23	5	5	4	5	5	24
24	4	4	5	5	4	22
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	4	5	4	23
27	4	4	4	4	4	20
28	5	4	4	5	5	23
29	5	5	5	5	5	25
30	5	5	5	5	4	24
31	5	5	4	5	5	24
32	5	4	4	4	4	21
33	4	4	5	4	5	22
34	5	5	5	4	5	24
35	5	5	4	4	5	23
36	4	4	4	4	4	20
37	5	5	4	4	3	21
38	5	5	5	5	5	25
39	5	5	4	5	5	24
40	4	5	4	3	4	20
41	4	4	3	5	4	20
42	5	5	4	4	4	22
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	4	3	5	3	3	18
46	4	4	4	4	3	19
47	4	3	4	4	4	19
48	5	4	5	4	4	22
49	4	4	4	5	4	21
50	4	4	5	5	4	22
51	5	5	5	4	4	23
52	5	5	4	5	5	24
53	4	4	5	4	4	21
54	5	4	4	4	5	22
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	5	4	3	22

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

57	5	5	5	4	4	23
58	4	4	5	4	4	21
59	4	5	5	4	4	22
60	5	5	4	4	4	22
61	5	5	4	5	5	24
62	5	5	4	4	3	21
63	4	4	4	3	3	18
64	4	4	4	3	3	18
65	5	4	4	4	4	21
66	4	5	5	4	4	22
67	4	4	3	4	4	19
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	3	3	18
70	4	4	4	3	3	18
71	4	5	5	5	4	23
72	5	4	5	5	4	23
73	4	5	4	4	4	21
74	4	5	4	4	4	21
75	5	4	4	3	3	19
76	4	5	4	4	3	20
77	4	5	4	3	4	20
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	4	5	4	23
80	4	3	4	3	3	17
81	4	4	3	3	3	17
82	4	4	4	3	4	19
83	4	4	5	4	3	20
84	5	5	4	5	5	24
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	3	4	4	4	3	18
89	5	5	5	5	5	25
90	5	4	4	4	3	20
Jumlah						1953

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dari tabel 10 diatas menunjukkan bahwa dari seluruh responden untuk variabel X_3 dari 90 *kuesioner* atau angket yang diberikan kepada responden yaitu berjumlah 1953 untuk variabel X3 (Mandiri Online).

4. .Berikut ini jawaban dari responden tentang Kepuasan Nasabah:

Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Kepuasan Nasabah (Y)

No	Jawaban Kepuasan Nasabah				Total
	p1	p2	p3	p4	
1	5	4	4	4	17
2	4	5	4	4	17
3	4	4	3	3	14
4	4	5	5	5	19
5	4	4	3	3	14
6	4	4	3	3	14
7	5	5	4	3	17
8	5	5	4	5	19
9	3	4	3	3	13
10	5	5	5	4	19
11	5	5	5	5	20
12	4	3	4	4	15
13	4	4	5	3	16
14	4	4	3	3	14
15	5	4	5	4	18
16	5	5	5	4	19
17	5	5	5	4	19
18	4	4	3	3	14
19	5	5	5	4	19
20	5	5	5	5	20
21	4	4	3	3	14
22	5	5	5	4	19
23	5	5	5	4	19
24	5	5	4	3	17
25	5	5	4	5	19
26	5	5	5	4	19

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

27	4	4	3	3	14
28	5	4	4	5	18
29	5	5	5	4	19
30	5	5	5	4	19
31	4	4	5	4	17
32	5	5	4	3	17
33	5	5	4	4	18
34	5	4	5	5	19
35	5	5	4	4	18
36	4	3	3	3	13
37	4	4	3	3	14
38	4	4	4	5	17
39	5	5	5	5	20
40	4	4	4	3	15
41	4	4	3	4	15
42	4	5	4	5	18
43	3	4	4	3	14
44	3	3	4	3	13
45	4	4	3	3	14
46	3	4	3	3	13
47	3	4	3	3	13
48	4	3	3	4	14
49	5	5	5	5	20
50	4	4	3	3	14
51	4	4	3	3	14
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	4	5	4	4	17
55	4	4	3	3	14
56	4	5	4	4	17
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	5	5	4	4	18
60	4	4	4	4	16
61	4	5	4	4	17

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

62	5	5	4	4	18
63	4	5	3	3	15
64	4	4	3	3	14
65	4	4	4	4	16
66	4	5	4	4	17
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	2	14
69	4	4	4	4	16
70	5	5	4	4	18
71	4	5	4	4	17
72	4	3	4	4	15
73	4	4	3	4	15
74	4	4	3	4	15
75	4	4	4	2	14
76	4	4	3	4	15
77	4	4	3	4	15
78	5	5	4	3	17
79	5	5	5	5	20
80	3	4	3	4	14
81	4	4	3	2	13
82	4	5	3	4	16
83	4	4	3	3	14
84	5	5	3	2	15
85	4	4	5	3	16
86	5	5	3	3	16
87	5	5	5	5	20
88	4	3	4	3	14
89	5	5	5	5	20
90	3	3	3	4	13
Jumlah					1469

Dari tabel 11 diatas menunjukkan bahwa dari seluruh responden untuk variabel Y dari 90 *kuesioner* atau angket yang diberikan kepada responden yaitu berjumlah 1469 untuk variabel Y (kepuasan nasabah).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Output SPSS

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

***Correlations* Variabel X_1 (Teknologi SMS Banking)**

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.295**	.154	.371**	.436**	.697**
	Sig. (2-tailed)		.005	.146	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P2	Pearson Correlation	.295**	1	.052	.141	.139	.529**
	Sig. (2-tailed)	.005		.627	.185	.190	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P3	Pearson Correlation	.154	.052	1	.105	.164	.447**
	Sig. (2-tailed)	.146	.627		.326	.123	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P4	Pearson Correlation	.371**	.141	.105	1	.478**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.185	.326		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P5	Pearson Correlation	.436**	.139	.164	.478**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.190	.123	.000		.000

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	N	90	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	.697**	.529**	.447**	.694**	.736**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

***Correlations* Variabel X_2 (Teknologi ATM)**

Correlations

		P6	P7	P8	P9	P10	total
P6	Pearson Correlation	1	.355**	.128	.154	.218*	.536**
	Sig. (2-tailed)		.001	.231	.148	.039	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P7	Pearson Correlation	.355**	1	.111	.297**	.148	.584**
	Sig. (2-tailed)	.001		.296	.004	.164	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P8	Pearson Correlation	.128	.111	1	.504**	.149	.613**
	Sig. (2-tailed)	.231	.296		.000	.160	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P9	Pearson Correlation	.154	.297**	.504**	1	.466**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.148	.004	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P10	Pearson Correlation	.218*	.148	.149	.466**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.039	.164	.160	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Total	Pearson Correlation	.536**	.584**	.613**	.788**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	N	90	90	90	90	90	90

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

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

***Correlations* Variabel X_3 (Teknologi Mandiri Online)**

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P11	Pearson Correlation	1	.520**	.225*	.434**	.380**	.700**
	Sig. (2-tailed)		.000	.033	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P12	Pearson Correlation	.520**	1	.149	.407**	.334**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000		.160	.000	.001	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P13	Pearson Correlation	.225*	.149	1	.280**	.259*	.535**
	Sig. (2-tailed)	.033	.160		.008	.014	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P14	Pearson Correlation	.434**	.407**	.280**	1	.652**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
P15	Pearson Correlation	.380**	.334**	.259*	.652**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.014	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
TOTAL	Pearson Correlation	.700**	.670**	.535**	.812**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

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

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

***Correlation* Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

Correlations

		P16	P17	P18	P19	Total
P1	Pearson Correlation	1	.652**	.583**	.397**	.806**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
P2	Pearson Correlation	.652**	1	.462**	.352**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000
	N	90	90	90	90	90
P3	Pearson Correlation	.583**	.462**	1	.553**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90
P4	Pearson Correlation	.397**	.352**	.553**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	90	90	90	90	90
Total	Pearson Correlation	.806**	.751**	.839**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Uji Rebialitas

Reliability Statistics
Teknologi SMS Baking

Cronbach's Alpha	N of Items
.601	5

Reliability Statistics
Teknologi Mandiri Online

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	5

Reliability Statistics
Teknologi ATM

Cronbach's Alpha	N of Items
.632	5

Reliability Statistics
Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	4

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61392489
Most Extreme Differences	Absolute	.091
	Positive	.091
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.866
Asymp. Sig. (2-tailed)		.441

a. Test distribution is Normal.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	201.832	3	67.277	24.958	.000[a]
	Residual	231.823	86	2.696		
	Total	433.656	89			

a. Predictors: (Constant), Mandiri_Online, ATM, SMS_Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.682[a]	.465	.447	1.64183	.465	24.958	3	86	.000

a. Predictors: (Constant), Mandiri Online, ATM, SMS Banking

Pengujian Secara Parsial (uji-t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.135	2.590		.438	.662
	SMS_Banking	-.593	.236	-.503	-2.513	.014
	ATM	.309	.149	.220	2.074	.041
	Mandiri_Online	.970	.208	.954	4.662	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	2.82	2.42	2.21	2.07	1.98	1.91	1.85	1.81	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
47	2.82	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.74	1.71	1.69	1.67	1.65	1.64
48	2.81	2.42	2.20	2.07	1.97	1.90	1.85	1.80	1.77	1.73	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63
49	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.71	1.68	1.66	1.65	1.63
50	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.63
51	2.81	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.76	1.73	1.70	1.68	1.66	1.64	1.62
52	2.80	2.41	2.19	2.06	1.96	1.89	1.84	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.64	1.62
53	2.80	2.41	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.70	1.67	1.65	1.63	1.62
54	2.80	2.40	2.19	2.05	1.96	1.89	1.83	1.79	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.62
55	2.80	2.40	2.19	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.72	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
56	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.83	1.78	1.75	1.71	1.69	1.67	1.65	1.63	1.61
57	2.80	2.40	2.18	2.05	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.69	1.66	1.64	1.63	1.61
58	2.79	2.40	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
59	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.88	1.82	1.78	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.61
60	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
61	2.79	2.39	2.18	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.74	1.71	1.68	1.66	1.64	1.62	1.60
62	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.82	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.62	1.60
63	2.79	2.39	2.17	2.04	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.68	1.65	1.63	1.61	1.60
64	2.79	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.60
65	2.78	2.39	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
66	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.87	1.81	1.77	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
67	2.78	2.38	2.17	2.03	1.94	1.86	1.81	1.76	1.73	1.70	1.67	1.65	1.63	1.61	1.59
68	2.78	2.38	2.17	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.73	1.69	1.67	1.64	1.62	1.61	1.59
69	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.81	1.76	1.72	1.69	1.67	1.64	1.62	1.60	1.59
70	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
71	2.78	2.38	2.16	2.03	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.59
72	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
73	2.78	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.76	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
74	2.77	2.38	2.16	2.02	1.93	1.86	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.64	1.62	1.60	1.58
75	2.77	2.37	2.16	2.02	1.93	1.85	1.80	1.75	1.72	1.69	1.66	1.63	1.61	1.60	1.58
76	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.72	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
77	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.66	1.63	1.61	1.59	1.58
78	2.77	2.37	2.16	2.02	1.92	1.85	1.80	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
79	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.58
80	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
81	2.77	2.37	2.15	2.02	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
82	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
83	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.75	1.71	1.68	1.65	1.63	1.61	1.59	1.57
84	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.85	1.79	1.74	1.71	1.68	1.65	1.63	1.60	1.59	1.57
85	2.77	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.59	1.57
86	2.76	2.37	2.15	2.01	1.92	1.84	1.79	1.74	1.71	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
87	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
88	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.65	1.62	1.60	1.58	1.57
89	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.79	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.57
90	2.76	2.36	2.15	2.01	1.91	1.84	1.78	1.74	1.70	1.67	1.64	1.62	1.60	1.58	1.56

Diproduksi oleh: Junaidi (http://junaidichaniago.wordpress.com). 2010

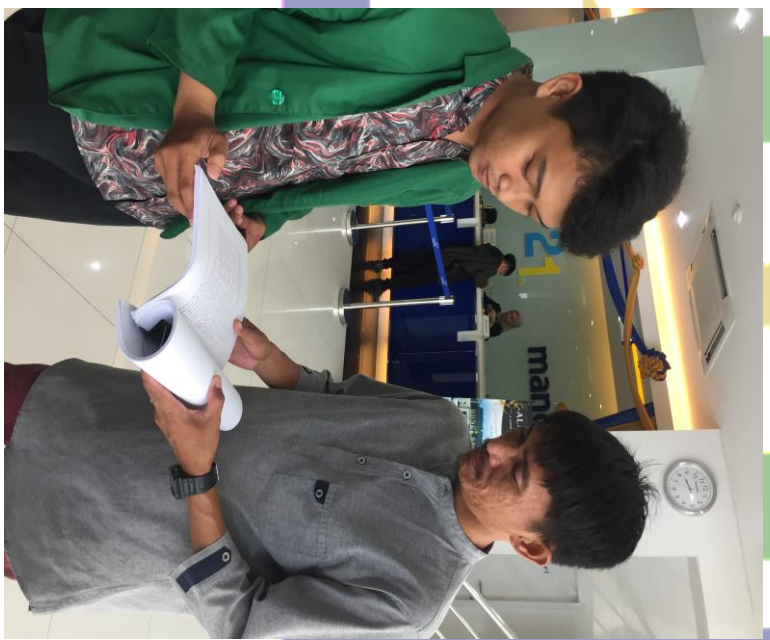
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Riwayat Hidup

Imran Asis, lahir di Kecamatan Tanjung Redeb, Kabupaten Berau, Provinsi Kalimantan Timur pada tanggal 25 November 1996, penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di SDN Benteng dan tamat 2009, kemudian penulis melanjutkan pendidikan lanjutan di Mandrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 1 Sidrap pada tahun 2009 dan tamat pada tahun 2012. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Aliah Negeri (MAN) 1 Sidrap dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan mengambil konsentrasi Perbankan Syariah

Untuk memperoleh gelar Serjana Ekonomi (S.E.), penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya tugas akhir berupa skripsi yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Parepare.

IAIN PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE