

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN *ELECTRONIC CHANNEL* (MUAMALAT DIN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**



**OLEH**

**BAHRIAH RIZAL**

**NIM: 18.2300.055**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN *ELECTRONIC CHANNEL* (MUAMALAT DIN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**



**OLEH**

**BAHRIAH RIZAL  
NIM: 18.2300.055**

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 Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Layanan *Electronic Channel* (Muamalat DIN) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare

Nama Mahasiswa : Bahriah Rizal

Nim : 18.2300.055

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan pembimbing : B.3835/In.39.8/PP.00.9/9/2021

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum. 

NIP : 19641231 199102 2 002

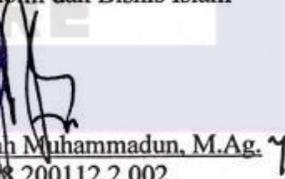
Pembimbing Pendamping : Rusnaena M.Ag. 

NIP : 19680205 200312 2 001

Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mubtahirah Muhammadun, M.Ag.   
NIP. 19710208 200112 2 002

**PENGESAHAN KOMISI PENGUJI**

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Layanan Electronic Channel Muamalat DIN Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare

Nama Mahasiswa : Bahriah Rizal

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.055

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.3835/In.39.8/PP.00.9/9/2021

Tanggal Kelulusan : 13 Februari 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum.	(Ketua)	
Rusnaena, M.Ag.	(Sekretaris)	
Bahtiar, S.Ag., M.A.	(Anggota)	
I Nyoman Budiono, M.M.	(Anggota)	

Mengetahui:

  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Muhammad Hafid Muhammadun, M. Ag.  
19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini 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 menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Hj. Haisyah dan Ayahanda Muhammad Rizal tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum. dan Ibu Rusnaena, M.Ag selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Bapak Inyoman Budiono, M.M. sebagai ketua program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M sebagai Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Bapak dan ibu dosen program studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Seluruh kepala unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta Staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Teruntuk Nur Hikma sahabat seperjuangan yang telah ada disaat suka maupun duka penulis serta banyak membantu penulis semasa kuliah sampai saat ini.
8. Teruntuk teman-teman seperjuangan saya Rani Fatikasari, Hilda Widayarsi, Latifa, Imam Fadli, Dwiki, yang telah berjuang bersama-sama dalam studi di IAIN Parepare dan memberi dorongan semangat kepada penulis.
9. Sahabat saya Nurannisha, Tri Putri Almira, Mustika Syaifullah, Muh. Zulkifli. terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita dan motivasi yang telah diberikan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga sampai akhir hayat kita.
10. Teman saya Juan Asizah Audia, Sumirah, Sulfila sulfiani yang juga banyak membantu penulis.
11. Semua teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-satu yang memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini

Parepare, 26 Desember 2022  
02 Jumadil Akhir 1444 H

Penulis

Bahriah Rizal  
NIM. 18.2300.055



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bahriah Rizal  
Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.055  
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 07 Desember 2000  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Layanan *Electronic Channel*  
(Muamalat DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank  
Muamalat Kcp Parepare

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

Parepare, 01 Januari 2023

Penyusun,

Bahriah Rizal  
NIM. 18.2300.055

## ABSTRAK

**Bahriah Rizal.** *Pengaruh Penggunaan Layanan E-channel (Muamalat DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare* (dibimbing oleh Siti Nurhayati dan Rusnaena).

Perkembangan ilmu dan teknologi berkembang pesat. Begitu juga yang terjadi di dalam sistem perbankan. Penerapan teknologi dalam bank bertujuan selain untuk memudahkan operasional perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Salah satu layanan jasa bank yang menggunakan sistem teknologi adalah layanan *E-channel* perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap kepuasan nasabah. Hal ini tentunya harus diperhatikan dan dikembangkan seiring dengan perkembangan zaman di era globalisasi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian memakan waktu 30 hari dan dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare. Observasi, angket, dan dokumentasi adalah semua metode pengumpulan data. 100 orang menjadi sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan uji one sample T test, korelasi pearson product moment, dan regresi linier sederhana sebagai metode analisis datanya.

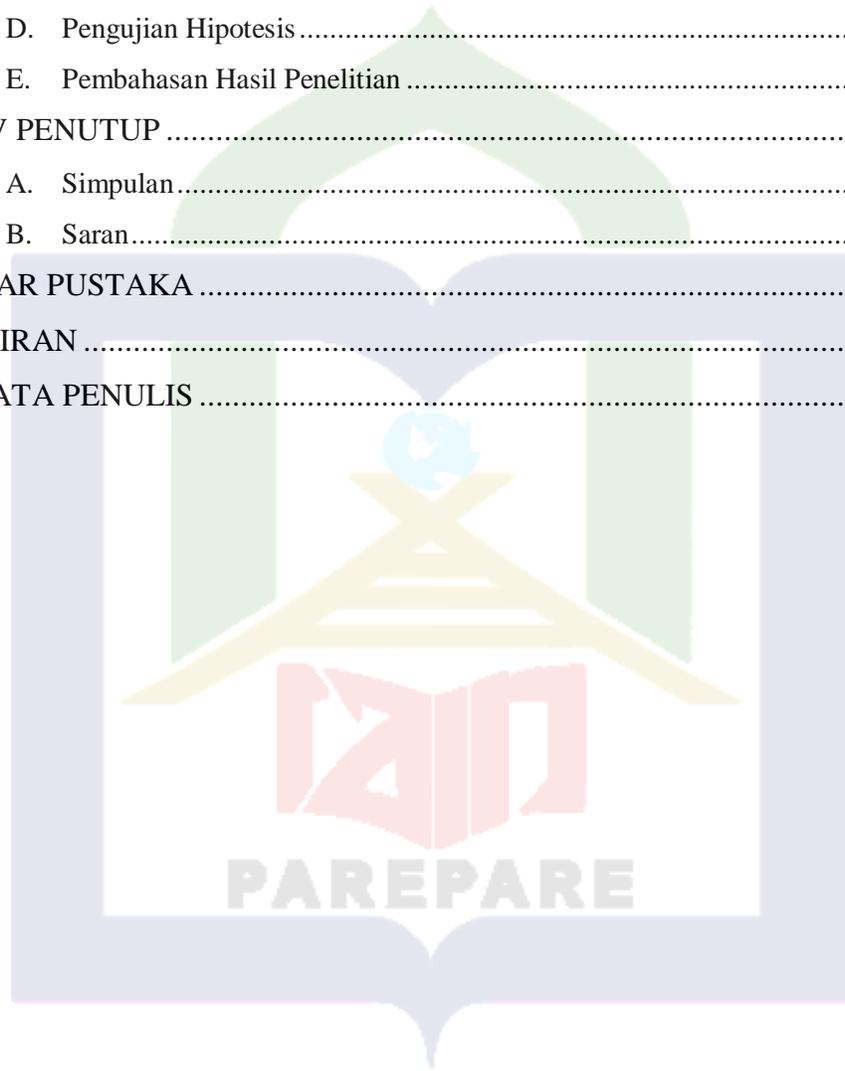
Hasil penelitian dengan teknik One Sampel T-test seberapa baik penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) diperoleh nilai 83.2% berada pada kategori baik. Kedua seberapa baik kepuasan nasabah (Y) diperoleh nilai sebesar 81.64%. Hasil uji korelasi pearson product moment diperoleh 0.888 menandakan bahwa terdapat hubungan sangat kuat antara penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) dengan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare. Diketahui  $r$  tabel 0.195 maka pearson correlation dalam penelitian ini bersifat positif dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  maka terdapat hubungan yang signifikan, maka penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) dengan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Hasil uji regresi linear sederhana diketahui angka koefisien regresi nilainya sebesar 0.538 maka setiap penambahan satu satuan menggunakan penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X), maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0.538. Hasil uji koefisien determinasi bahwa  $R$  square diperoleh 0.788 dengan tingkat hubungan moderat, memiliki arti bahwa 78.8% kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) dan 21,2% dipengaruhi oleh variabel yang lain.

**Kata Kunci :** Penggunaan Layanan E-Channel, Kepuasan Nasabah.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	8
B. Tinjauan Teori.....	11
C. Kerangka Pikir .....	28
D. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	34
E. Definisi Operasional Variabel.....	35
F. Instrumen Penelitian.....	36

G. Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Data.....	44
B. Deskripsi Jawaban Responden.....	46
C. Pengujian Persyaratan Analisis .....	57
D. Pengujian Hipotesis.....	66
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>	<b>109</b>



## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Konseptual	28
2.2	Bagan Kerangka Pikir	29



## DAFTAR TABEL

No.	Jenis Tabel	Halaman
3.1	Skala Likert.	37
4.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	44
4.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	45
4.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Umur.	45
4.4	Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.	46
4.5	Penggunaan Layanan Muamalat DIN adalah Salah Satu Cara Efisien Untuk Mengelola Waktu.	47
4.6	Sistem Layanan Muamalat DIN Dilengkapi Dengan Keamanan Yang Canggih Sehingga Pihak Bank Menjamin Kerahasiaan Dalam Bertransaksi.	48
4.7	Saya Merasa Nyaman Bila Melakukan Transaksi Menggunakan Muamalat DIN	48
4.8	Adanya Layanan Bantuan Saat Terjadi Masalah.	49
4.9	Layanan Muamalat DIN Sesuai Dengan Kebutuhan Saya.	50
4.10	Layanan Muamalat DIN Tidak Memboroskan Uang Saya.	50
4.11	Layanan Muamalat DIN Memberikan Informasi Transaksi Yang Up To Date (Terkini).	51
4.12	Dapat Melakukan Transaksi Non Finansial (Informasi Saldo, Mutasi Rekening).	52
4.13	Dapat Melakukan Transaksi Finansial (Transfer Antar Bank, Kliring).	52
4.14	Penggunaan Teknologi <i>E-channel</i> (Muamalat DIN) Mempercepat transaksi Perbankan.	53
4.15	Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN) Telah Sesuai Harapan.	54
4.16	Ada Rasa Bangga Dan Puas Menggunakan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN).	55

4.17	Layanan Muamalat DIN Memberikan Kemudahan Dan Kenyamanan Dalam Bertransaksi.	55
4.18	Biaya Transaksi Menggunakan Muamalat DIN Lebih Murah Dari Sistem Lain.	56
4.19	Hasil Uji Validitas Penggunaan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN) (X)	57
4.20	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	58
4.21	Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN) (X)	59
4.22	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)	59
4.23	Hasil Korelasi Pearson Product Moment	60
4.24	Tabel Interval Koefisien	61
4.25	Tabel Klasifikasi	62
4.26	Hasil Uji One Sampel T-Test Variabel Penggunaan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN) (X)	62
2.27	Hasil Uji One Sampel T-Test Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	63
4.28	Uji Regresi Linear Sederhana	64
4.29	Hasil Uji T (Parsial)	66
4.30	Hasil Uji Koefisien Determinasi	68

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No.</b>	<b>Judul Lampiran</b>
1.	Kuaesioneer/Angket
2.	Data Mentah Penelitian
3.	Rumus Dan Hasil Perhitungan Statistik
4.	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
5.	Surat Pengantar Penelitian Dari Kampus
6.	Surat Izin Meneliti Dari Dpmptsp
7.	Surat Izin Selesai Meneliti
8.	Dokumentasi Penelitian
9.	Pengambilan Sampel Secara Online Melalui Google Form
10.	Biodata Penulis

## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet ((dengan titik di bawah)
ع	ʿain	ʿ	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ʾ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda ( ' ).

## 2. Vocal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

## 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
------------------	------	-----------------	------

تَا / تِ / تُو	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يَا	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وَا	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْقَادِيَةَ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ـَ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمَّ : *nu‘ima*

عَدُوُّ : *aduwwun*

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dandidahului oleh huruf kasrah ( عِي ) maka transliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof ( ' ) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

## 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab*

### 9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْفِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fi rahmatillāh*

### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an Nasir al-DIN al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (Bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)*

*Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)*

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>şallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	بنون مكان
صهعى	=	صلى الله عليه وسلم

ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
خ	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan katajuz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini teknologi berkembang semakin pesat dimana hampir di semua bidang teknologi yang ada semakin canggih dan modern. Hal ini juga berdampak pada industri perbankan yang menyebabkan mereka harus terus mencari inovasi terbaru untuk produk-produknya agar masyarakat umum khususnya nasabah dapat mengakses layanan perbankan yang mudah, efektif dan efisien.

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

Ada dua jenis bank yang dikenal oleh masyarakat yaitu bank konvensional dan bank syariah. Kedua jenis bank ini memiliki produk yang hampir sama hanya berbeda pada sistem operasinya. Bank konvensional menggunakan sistem bunga, sedangkan bank syariah menerapkan sistem bagi hasil.<sup>2</sup> Sistem operasional pada bank konvensional dijalankan sesuai aturan yang ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga nasional sehingga bank harus tunduk dan patuh terhadap aturan tersebut. Berbeda dengan bank syariah, bank syariah menjalankan sistem operasionalnya berdasarkan

---

<sup>1</sup>Kasmir, "Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya", Edisi Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 25

<sup>2</sup>Maya Aprilia, "Pengaruh Pembiayaan Mudharabah dan Murabahah Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Kota Bumi" (*Skripsi Sarjana*: Program Studi Perbankan Syariah: Lampung, 2018), h. 3.

prinsip-prinsip syariah yang berpegang teguh pada Al-Qur'an, Hadist, dan Fatwa ulama.

Sebagai kalangan masyarakat muslim memandang bahwa pada bank konvensional ada hal-hal yang tidak sesuai dengan keyakinan masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam, khususnya bagi kalangan yang menolak adanya penetapan beban yang dikenal dengan bunga pada bank konvensional. Tentunya ini sangat bertolak belakang dengan ajaran Islam karena dalam Islam bunga dianggap riba dan terlarang sebagaimana dalam Q.S Ali Imran : 130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ<sup>3</sup>

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan”. (QS Ali Imran: 130)<sup>3</sup>

Ayat tersebut sangat jelas menerangkan bahwa Allah SWT melarang hambanya untuk melakukan praktik riba. Dalam Islam riba sangat diharamkan karena mengambil sesuatu yang bukan hak milik demi keuntungan yang didapatkan. Hal ini tentu saja sangat tidak disenangi oleh Allah SWT. Dengan adanya larangan melakukan praktik riba maka didirikanlah bank syariah.

PT. Bank muamalat Indonesia Tbk (BMI) merupakan Bank Islam pertama di Indonesia dan memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 Desember 1991. Pendirian bank muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan

---

<sup>3</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia., Al-Qur'an Dan Terjemahnya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Al-Qur'an, 2019), h.67

pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia.<sup>4</sup>

Bank di Indonesia saat ini sudah menggunakan *electronic channel* khususnya pada Bank Muamalat. *Electronic Channel* atau *E-channel* menurut Chandra Ahmadi dan Dadang Hermawan adalah layanan perbankan yang menggunakan media elektronik, baik itu *mobile banking*, *SMS banking*, internet, internet bisnis, dan *mobile ATM*. Dengan *e-channel* serasa ATM dalam genggam. Transaksi yang dilakukan lewat *E-channel* juga tidak perlu diragukan lagi keamanannya karena banyak bank sudah mendesain sistem keamanan berlapis yang sudah terjamin keandalannya.<sup>5</sup> *Electronic channel* mencoba menawarkan suatu teknologi perbankan yang praktis, mudah dan aman untuk digunakan nasabahnya. Kepuasan nasabah sering diidentifikasi sebagai upaya dalam memprediksi kinerja perusahaan. Oleh karena itu bank harus memberikan nilai pelayanan yang tinggi kepada nasabahnya.<sup>6</sup>

Bank Muamalat saat ini khususnya pada Bank Muamalat KCP Kota Parepare telah mengeluarkan atau meluncurkan satu aplikasi yang dibuat khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada tanggal 14 November 2019 yakni aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Muamalat DIN adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik seperti:

---

<sup>4</sup>Ahmad Riad, Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Islamic Network) Pada Bank MuamalatKC Palangkaraya, *Skripsi Sarjana* IAIN Palangkaraya (2020), h. 4

<sup>5</sup>Chandra Ahmadi, Dadang Hermawan. "E-Business dan I-commerce", (Yogyakarta: Percetakan Andi, 2013), h.104

<sup>6</sup>Khoirini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (e-channel) terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT. Bank BRI Syariah" (*Skripsi: Universitas Raden Intan Lampung*, 2018), h. 75

1. Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
2. Fitur non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, serta konten Islami (kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat).
3. Fitur menarik lainnya tampilan lebih fresh, login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman *single portofolio view* dan *smart transfer* (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer).<sup>7</sup>

Kebanyakan bank baik itu bank konvensional maupun bank yang berdasarkan dengan prinsip syariah telah menerapkan *E-channel* dalam pelayanan produknya. Penerapan layanan *E-channel* dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan yaitu lebih efisiensi biaya dan waktu, serta sanggup membangun segmen pasar dengan biaya yang lebih murah. Apalagi kualitas pelayanan merupakan aspek penting bagi bank dalam meningkatkan minat nasabah maupun calon nasabah untuk menggunakan jasa bank. Berkat adanya fasilitas atau layanan *E-channel* seperti Muamalat DIN yang dikeluarkan oleh bank muamalat, masyarakat yang sibuk bekerja sehingga tidak mempunyai waktu untuk pergi ke bank, kini mereka bisa melakukan transaksi finansial tanpa harus ke bank, serta bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Namun, faktanya masih ada saja nasabah yang belum paham cara atau bahkan belum pernah menggunakan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) yang telah disediakan oleh bank, mereka hanya sekedar memiliki aplikasi tetapi tidak pernah menggunakannya. Sebagian nasabah juga menganggap penggunaan muamalat DIN

---

<sup>7</sup><http://bankmuamalat.co.id> (Diakses pada tanggal 10 Juni 2022)

masih terbilang rumit, permasalahan yang biasanya nasabah dapatkan ialah kasus kode TIN kadang terblokir, sehingga dibutuhkan ketelitian saat menggunakannya. Ketidapahaman nasabah dalam penggunaan layanan *E-channel (Muamalat DIN)* tersebut berfikir tentang resiko yang ditimbulkan saat melakukan transaksi. Selain itu sebagaian dari mereka khawatir dalam penggunaan layanan *E-channel (Muamalat DIN)*. Hal ini dikarenakan data pribadi mereka akan tersebar dan lebih parahnya mereka khawatir akan maraknya *cyber crime*.

Uraian di atas, yang kemudian menarik adalah bagaimana strategi Bank Muamalat Kcp Parepare untuk dapat mempertahankan atau meningkatkan keunggulan kompetitif produk *E-channel (Muamalat DIN)* agar tidak tersalip oleh bank komersial yang lain. Penulis tertarik mencoba mengadakan penelitian seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pada bank muamalat Kcp Parepare yang menawarkan layanan e- channel berupa muamalat DIN. Sehingga dalam hal ini penulis akan meneliti di Bank Muamalat Kcp Parepare. Diharapkan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare dapat merasakan manfaat penggunaan layanan *E-channel* yakni aplikasi Muamalat DIN karena dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi secara online sehari-hari. Dengan demikian, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Layanan *Electronik Channel (Muamalat DIN)* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kcp Kota Parepare”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Seberapa tinggi tingkat penggunaan layanan *E-channel (Muamalat DIN)* di bank Muamalat Kcp Parepare?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare ?

3. Apakah ada hubungan positif dan signifikan antara layanan *E-channel* (Muamalat DIN) dengan kepuasan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare?
4. Apakah layanan *E-channel* (Muamalat DIN) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) di bank Muamalat Kcp Parepare
2. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare.
3. Untuk mengetahui hubungan positif dan signifikan antara layanan *E-channel* (Muamalat DIN) dengan kepuasan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare?
4. Untuk mengetahui pengaruh antara layanan *E-channel* (Muamalat DIN) dengan kepuasan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare?

### **D. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan tertarik dengan masalah-masalah yang diteliti dan dibahas, kegunaan atau manfaat yang diharapkan adalah:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan ilmu perbankan syariah khususnya nasabah mengenai layanan *E-channel* (Muamalat DIN) dan mampu menjadi referensi bagi penelitian sejenis sehingga mampu menghasilkan penelitian yang lebih mendalam.

## 2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharap bisa memberikan manfaat, masukan dan referensi untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat bagi lapisan masyarakat luas terkait penggunaan layanan *E-channel* pada bank Muamalat yakni Muamalat DIN. Selain itu, penelitian ini juga berguna sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Khoirini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (E-Channel) terhadap Kepuasan Nasabah” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *internet banking* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,426 > 1,98580$  dan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  maka  $H_1$  di terima yang artinya variabel independen *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah, variabel *debit card* memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,468 > 1,98580$  dan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_2$  diterima yang artinya variabel independen *debit card* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Dari hasil pengaruh positif secara bersama-sama (simultan) antara variabel independen dengan variabel dependen. Kemudian berdasarkan hasil uji determinasi atau uji  $R^2$  adalah  $0,577$ , hal tersebut berarti  $57,7\%$  variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *internet banking* dan *debit card*. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitiannya menggunakan analisis deskriptif dan bersifat kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada teknik analisis data dan lokasi penelitiannya. Peneliti Khoirini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan berlokasikan di Bank BRI Syariah Cab. Bandar Lampung sedangkan peneliti saat

ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dan berlokasi di Bank Muamalat Kcp Kota Parepare.<sup>8</sup>

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Isra Miarni dengan judul: “Pengaruh Layanan Electronic Channel (SMS dan Internet *Banking*) dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Ratulangi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara layanan E-Channel dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Ratulangi. Dari kedua variabel tersebut, terdapat satu variabel yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Ratulangi yaitu kinerja karyawan.

Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu membahas pengaruh layanan *E-channel* dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada fokus lokasi penelitiannya, dimana Isra Miarni membahas pengaruh layanan *E-channel* sms dan internet *banking* dan berlokasi di Bank BNI Syariah kantor Cab. Ratulangi sedangkan peneliti saat ini lebih fokus membahas layanan *E-channel* Muamalat DIN saja dan berlokasi di Bank Muamalat Kcp Kota Parepare.<sup>9</sup>

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Novi Kurnia Cahyani dengan judul “Pengaruh Kemudahan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *E-channel* dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BSI KCP

---

<sup>8</sup>Khoirini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (E-Channel) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Bandar Lampung)” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Lampung, 2018), h. 128-129

<sup>9</sup>Isra Miarni, “Pengaruh Layanan Electronic Channel (SMS dan Internet *Banking*) dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Ratulangi)” (Skripsi Sarjana:

Ponorogo Cokroaminoto” hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu secara perisal kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyлитas nasabah. Dan kepuasan mampu memediasi antara kulitas pelayanan dengan loyalitas nasabah akan tetapi kepuasan tidak mampu memediasi kemudahan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil penelitian maka pihak perbankan perlu mempelajari bagaimana keinginan nasabah yang sesungguhnya ketika nasabah memanfaatkan *E-channel* dan kualitas pelayanan yang mudah diterima oleh nasabah. Hal ini ddilakukan agar tidak terjadi kesengjangan antar pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan nasabah sehingga munculnya loyalitas pada nasabah di BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto.

Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan metode kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian yaitu terletak pada fokus penelitian dimana Novi Kurnia Cahyani membahas pengaruh kemudahan dan kuliatas pelayanan nasabah pengguna *E-channel* sedangkan penelitian saat ini ebih fokus membahas tentang pengaruhh penggunaan layanan e-cahnnel (Muamalat DIN).<sup>10</sup>

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Idha Rofika et al, dengan judul “Pengaruh Layanan *E-channel* terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Watansoppeng”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *E-channel* pada kantor BNI Cabang Pembantu Watangsoppeng, termasuk dalam kategori “Baik”. Ditunjukkan dari hasil penelitian dengan nilai presentase 90,73% dari nilai ideal. Hal ini menunjukkan penggunaan *E-*

---

<sup>10</sup>Novi Kurnia Cahyani, “Pengaruh Kemudahan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *E-channel* dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto”, (*Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Ponorogo*, 2021), h.106

*channel* sesuai dengan keinginan serta memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Kepuasan nasabah pada kantor BNI Cabang Pembantu Watangsoppeng, termasuk dalam kategori “Baik”. Ditunjukkan dari hasil penelitian dengan nilai presentase 94,44% dari rata-rata nilai ideal. Hal ini menunjukkan bahwa pada responden menilai bahwa semua indikator kepuasan nasabah pada bank BNI Cabang Pembantu Watangsoppeng meliputi aspek keadilan, tujuan dan harapan menunjukan kearah yang lebih baik dan telah terlaksana.

Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan metode kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian terletak pada teknik analisis dan lokasi penelitian. Dimana Idha Rofika et al menggunakan metode analisis regresi linear berganda dan berlokasi di BNI Cabang Pembantu Watangsoppeng. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dan berlokasi di bank Muamalat Kcp Parepare.<sup>11</sup>

## **B. Tinjauan Teori**

### **1. Teori Layanan**

#### **a. Definisi Layanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian layanan adalah perihal atau cara melayani, pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>12</sup> Menurut Kotler definisi layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan

---

<sup>11</sup>Idha, Rofika et al, "Pengaruh Layanan *E-channel* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Watansoppeng", (Jurnal Ada Na Gau: Public Administration, Vol.2, 2021), h.9

<sup>12</sup>“layanan”, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemendikbud RI, 2016 <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> web. 9 juli 2022)

oleh suatu pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>13</sup>

Pelayanan pelanggan menurut kotler ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun sehingga pelayanan perbankan dapat diartikan kegiatan bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah sendiri.<sup>14</sup>

#### **b. Tujuan Layanan**

Sebuah pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan pada nasabah/pelanggan.<sup>15</sup> Jika tujuan layanan tercapai tentunya nasabah merasa puas terhadap layanan yang disediakan oleh bank atau perusahaan. Sehingga dengan hal tersebut dapat menunjang peningkatan loyalitas nasabah kepada suatu bank atau perusahaan agar suatu bank atau perusahaan dapat bertahan lama serta meningkatkan keuntungan maupun laba yang dihasilkan.

#### **c. Dimensi atau bukti Kualitas Layanan**

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu:

1. *Tangible*, fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan

<sup>13</sup> Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h.67

<sup>14</sup> Philip Kotler & Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2012), h.83

<sup>15</sup> Robi Cahyadi Kurniawan, *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik*, (Jurnal: Vol. 10, Issue. 3, 2016), h 76

dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai disajikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada para perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, kompetensi, dan sopan santun.
5. *Empaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.<sup>16</sup>

#### **d. Fungsi layanan**

Adapun fungsi adanya pelayanan antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa
3. Mendapatkan kualitas produk yang lebih atau terjamin

---

<sup>16</sup> Parasuraman, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, (Journal: of Retailing. Marketing Science Institute) h. 12-13

4. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
5. Menimbulkan prasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emoional mereka.<sup>17</sup>

## 2. Electronic Channel (Muamalat DIN)

### a. Pengertian E-Channel

Menurut Candra Ahmadi dan Dadang Hermawan dalam bukunya *E-Business dan E-Commerce*, yang dimaksud *E-channel* adalah layanan perbankan menggunakan media elektronik, baik itu *mobile*, SMS, internet bisnis, dan *mobile-ATM*. Dengan e-channel, serasa ATM ada dalam genggamannya. Transaksi yang dilakukan lewat *E-channel* juga tidak perlu lagi diragukan keamanannya karena banyak bank sudah mendesain sistem keamanan berlapis yang sudah terjamin keandalannya.<sup>18</sup>

Hampir setiap bank memiliki layanan E-Channel, baik pada bank konvensional maupun bank syariah. Pada dasarnya diterapkannya layanan *E-channel* ini agar memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan hanya melalui smartphone atau gadget. Selain nasabah *E-channel* juga memberikan kemudahan bagi pihak bank.

### b. Layanan E- Channel

Electronic channel terdiri atas berbagai jenis layanan, antara lain yaitu ATM, kartu debit, SMS *Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan Cash Management System (CMS).

---

<sup>17</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002, h.119.

<sup>18</sup>Candra Ahmadi, Dadang Hermawan. *E-Business & E-Commerce*, (Yogyakarta: Percetakan ANDI, 2013), h.104

- 1) ATM (Authomated Teller Machine) Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin Authomated Teller Machine (ATM). Pengertian ATM dewasa ini sudah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri. ATM adalah mesin pengganti teller yang dapat melanjutkan instruksi pengiriman dana.
- 2) Kartu debit adalah alat yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelanjaan, di mana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) *Mobile Banking* Arti istilah *Mobile Banking* dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut atau disingkat *M-Banking*. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama 17 dengan ATM kecuali mengambil uang tunai. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *M-Banking* baik berupa SIMtolkit (Menu Layanan Data) maupun sms plain (sms manual).
- 4) Cash Management System (CMS) CMS adalah layanan elektronik yang menyajikan layanan berupa transaksi finansial, antara lain transfer antar rekening atau ke rekening bank lain, payroll systems, pembayaran tagihan hingga sistem laporan pembayaran, dan non finansial (informasi saldo,

laporan historis transaksi, dan download sebagai media penyajian laporan keuangan) melalui media microsite.

- 5) 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*.<sup>19</sup> Jadi, Internet *Banking* merupakan salah satu jasa layanan Bank melalui jaringan internet yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan. Informal Internet *Banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan.
- 6) SMS *Banking* adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular dengan menggunakan media SMS (*short message services*). Jenis Transaksi yang dapat dilakukan antara lain Informasi saldo, transfer dana, pembayaran PLN dan Telkom, pembelian pulsa isi ulang.

### 3. Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Bank Muamalat meluncurkan aplikasi *mobile banking* terbaru yang diberi nama Muamalat *Digital Islamic Network* atau disingkat Muamalat DIN. Muamalat *Digital Islamic Network* (Muamalat DIN) adalah aplikasi

---

<sup>19</sup> Situs Resmi [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) (diakses pada tanggal 15 Juni 2022)

layanan *mobile* banking Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah maupun Non Nasabah.

Muamalat DIN dirancang untuk untuk melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi finansial maupun non finansial secara *real time*, dengan berbagai fitur kekinian yang tersedia diharapkan *customer experience* nasabah *existing* dapat semakin maksimal. Selain itu, akuisis nasabah baru akan meningkatkan dan pemasukan dari *fee based income* semakin bertambah.

Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening melalui aplikasi Muamalat DIN. Selain itu nasabah juga dapat melakukan isi ulang uang ekeltronik Go-Pay dan OVO via Muamalat DIN. Dari segi keamanan dipastikan terjamin berkat adanya teknologi biometric login dan read OTP. Teknologi biometric memudahkan pengguna untuk login menggunakan sidik jari dan pengenalan wajah (*face ID*).

### **1. Kelebihan Muamalat DIN**

Sistem Layanan Muamalat DIN sudah terjamin keamanannya karena menggunakan teknologi biometric login dan auto read OTP. Muamalat DIN juga menyediakan fitur login via finger print atau pemindai sidik jari, sehingga nasabah tidak perlu repot mengingat username dan password. Hanya perlu menempelkan sidik jari pada kolom layar atau navigasi, akun Anda sudah ter-login. Selain itu Biaya penggunaan aplikasi Muamalat DIN ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, biaya penggunaan layanan data sesuai operator telekomunikasi yang digunakan, pada transaksi tertentu

ada biaya transaksi yang dikenakan seperti transfer antar bank, pembelian pulsa, pembayaran Telkom.

Pada Muamalat DIN sudah terdapat fitur pembayaran uang elektronik, keuntungan bagi nasabahnya adalah tidak usah repot untuk pengisian uang elektronik, kita tinggal akses aplikasi Muamalat DIN dan tinggal pencet pembayaran OVO atau Gopay. Selain itu Pada aplikasi Muamalat DIN, kita dapat membuka rekening online, seperti Rekening Tabungan dan juga Rekening Giro. Tentu saja fitur ini belum terdapat di *Mobile Banking* Muamalat. Pada Muamalat DIN fitur lebih lengkap dan lebih keren dengan perkembangan Digital untuk saat ini, tampilan juga lebih fresh dan lebih aman, tentunya lebih fleksibel, jika ingin membuka rekening baru tinggal pencet tidak usah ke kantor cabang bank muamalat.

Alasan kenapa BMI mengkonfersikan Muamalat *Mobile Banking* ke Muamalat DIN adalah sesuai dengan perkembangan Ditigal Network untuk saat ini, jika BMI tidak selalu update maka mereka akan ketinggalan dan pastinya nasabah ataupun calon nasabah tidak antusias dengan Bank Muamalat indonesia, dengan adanya layanan ini bisa menambah keuntungan tersendiri bagi Bank MuamalatIndonesia dan juga nasabahnya.

## **2. Fitur-fitur Muamalat DIN**

Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti :

- 1) Fitur finansial yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke bank.
- 2) Fitur nonfinansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan

muamalat, likasi ATM dan kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat, jadwal salat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.

- 3) Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: *New Look* (tampilan lebih *fresh*), *Biometric Login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portfolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portopolio di bank Muamalat), *Smart Transfer* (pilihan penyimpanan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).<sup>20</sup>

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga keamanan data nasabah. Aplikasi Muamalat DIN bisa diunduh melalui AppStore untuk pengguna iPhone minimum versi iOS 7 dan Google Play Store untuk pengguna Android dengan minimum versi 4.0 (*jellybean*). Cukup empat langkah mudah bagi Nasabah Bank Muamalat untuk melakukan registrasi pada Muamalat DIN:

- a) Input detail nomor rekening, PIN ATM, nomor ponsel yang terdaftar di Bank dan kode *captcha*.
- b) Verifikasi SMS Otp (*one time password*) yang otomatis akan terisi.
- c) Buat user ID dan password:
  - 1) Sertakan alamat *e-mail* untuk kebutuhan notifikasi anda
  - 2) Masukkan *referral code* (id petugas bank jika diperlukan)

---

<sup>20</sup>Situs Resmi [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) (diakses pada tanggal 15 Juni 2022)

- d) Buat TIN (*transaction indentification number*) yang akan digunakan untuk otentikasi transaksi

Alur daftar *mobile* Banking:

- 1) Unduh aplikasi, klik daftar
- 2) Input data yang diminta
- 3) Masukkan SMS OTP
- 4) Buat akun dan password
- 5) Buat TIN *Mobile* Banking
- 6) Konfirmasi registrasi berhasil

Fitur *Mobile Banking*

1. Transfer antar Muamalatantara lain, SKN, RTGS
2. Pembayaran dan *top up*
  - a) PLN (pascabayar, token dan nontagihan)
  - b) Telkom (Telkom Pay dan Internet Telkom)
  - c) Ponsel Pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri Prostpaid, SmartFren)
  - d) Pulsa Ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, Tro, SmartFren)
  - e) Paket Data (XL, MDS, Telkomsel\* dan Indosat\*)
  - f) Uang Ellektronik (OVO dan Gopay)
  - g) TV Berlangganan (MNC Vision [Indovision/Top TV/Okevision], TransVision, TopasTv)
  - h) Tiket (Garuda Airline)
  - i) Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat, Dompot Dhuafa)
  - j) Virtual Account

k) DPLK Syariah Muamalat<sup>21</sup>

**c. Keuntungan menggunakan Layanan E-Channel**

Keuntungan dari menggunakan layanan *E-channel* adalah :

- 1) Hemat Waktu, karena nasabah tidak perlu meninggalkan meja kerja untuk melakukan aktivitas perbankan, cukup menggunakan PC, Laptop atau Smartphone yang telah terkoneksi dengan jaringan internet.
- 2) Aman, dilengkapi sistem keamanan berlapis dengan dukungan keamanan jaringan SSL (*Secure Socket Layer*).
- 3) Transaksi *Real Time Online*, karena dapat dilakukan kapanpun, dan dimanapun melalui jaringan internet.
- 4) Satu akses untuk semua produk, dengan login hanya menggunakan satu user ID dan dapat sekaligus mengakses seluruh rekening yang dimiliki.<sup>22</sup>

Tujuan bank Muamalat meluncurkan layanan *E-channel* salah satunya Muamalat DIN yaitu untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankannya. Dengan kemunculan layanan Muamalat DIN nasabah yang dulunya merasa sulit melakukan transaksi karena harus berkunjung ke bank, kini bisa melakukan transaksi melalui smartphone atau gadget kapan pun dan dimanapun. Selain memberikan kemudahan para nasabahnya layanan Muamalat DIN juga memberikan kemudahan bagi pihak bank. Dari Abu Hurairah ra, Nabi SAW, bersabda:

<sup>21</sup> Situs Resmi <http://www.bankmuamalat.co.id> (diakses pada tanggal 15 Juni 2021)

<sup>22</sup>Isra Miarni, "Pengaruh Layanan Electronic Channel (Muamalat DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah", (Skripsi Sarjana : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, 2019), h. 20

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَدَارَسُونَ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَعَشِيَتْهُمْ الرَّحْمَةُ وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ لَمْ يُسْرَعْ بِهِ نَسَبُهُ

..(رَوَاهُ مُسْلِمٌ بِهَذَا اللَّفْظِ<sup>23</sup>).

Artinya :

Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, dari Nabi shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, “Barang siapa yang menghilangkan kesusahan dari kesusahan-kesusahan dunia orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan kesusah dari kesusahan-kesusahan hari Kiamat. Barang siapa yang memberi kemudahan orang yang kesulitan, maka Allah akan memberikan kemudahan baginya di dunia dan akhirat. Allah senantiasa menolong hamba selagi dia menolong saudaranya. Barang siapa yang menempuh perjalanan dalam rangka menuntut ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga. Tidaklah berkumpul sekelompok orang di salah satu rumah Allah untuk membaca Kitabullah dan saling mempelajari diantara mereka, melainkan akan turun kepada mereka ketenangan, rahmat meliputinya, para malaikat mengelilinginya, dan Allah menyanjung namanya kepada malaikat yang ada di sisi-Nya. Barangsiapa yang lambat amalannya, maka tidak akan dikejar oleh nasabnya.”

Hadist di atas menerangkan bahwa umat muslim dianjurkan untuk saling tolong menolong dan memudahkan urusan orang lain dengan itu Allah swt. akan melepaskan kesusahan kepadanya di hari kiamat dan akan diberikan kemudahan di dunia dan akhirat. Hal ini berkaitan dengan kemudahan yang diberikan kepada nasabah oleh pihak bank dengan meluncurkan layanan Muamalat DIN guna mempermudah

<sup>23</sup> Muslim, Abu Husain Ibn al-Hajjaj, “*Shahih Muslim*”, (Beirut: Dar al Fikr, 1980) h. 112

aktivitas transaksi sehari-hari. Kemudahan yang dirasakan nasabah akan berdampak juga pada pihak bank.

#### **4. Nasabah**

##### **a. Pengertian Nasabah**

Menurut Peraturan Pemerintah No.7/7/PBI/2005 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan. Nasabah terbagi menjadi dua yaitu nasabah debitur dan nasabah penyimpan. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara Bank dan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah adalah orang yang paling penting dalam suatu bank. Nasabah tidak tergantung pada bank, tetapi bank yang tergantung pada nasabah. Bank yang mampu merebut hati nasabah, yang akan diuntungkan dengan peningkatan dana yang diterima dari masyarakat.<sup>24</sup> Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa Bank. Penghimpun dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

---

<sup>24</sup> M. Mustaqim, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta), Skripsi (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2016), h. 41

Rumusan tersebut kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>25</sup>

**b. Macam - macam Nasabah**

- 1) Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan;
- 2) Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya;
- 3) Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya transaksi antara importer sebagai pembeli dan eksportir diluar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importer membuka letter of credit (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.<sup>26</sup>

**c. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan Nasabah atau Konsumen menurut Kotler dan Keller adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawa harapan, konsumen tidak puas.

---

<sup>25</sup> Lihat Pasal 1 ayat (18) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

<sup>26</sup> Zulkarnain Sitompul, Perlindungan dana nasabah bank (Books Terrace dan Library, 2014), h. 3.

Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.<sup>27</sup>

Menurut Tjiptono, kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.<sup>28</sup> Adapun menurut Donni Juni Priansa, kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang dimiliki konsumen setelah konsumen membandingkan kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang ingin dicapai oleh konsumen.<sup>29</sup>

Beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah merupakan keadaan dimana nasabah merasa puas dengan suatu produk atau jasa yang disediakan oleh bank, karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi harapan.

#### **d. Indikator Kepuasan Nasabah**

Secara umum menurut Handi Irawan terdapat lima indikator utama penentu kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, *emotional factor*, dan kemudahan.<sup>30</sup>

##### **1. Kualitas produk**

Mutu produk merupakan faktor kepuasan pelanggan yang pertama. Mutu produk adalah dimensi global yang terdiri dari enam elemen yaitu,

---

<sup>27</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasara*, Edisi 13, Jakarta: Erlangga, 2009, h.139.

<sup>28</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 90

<sup>29</sup> Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h.197

<sup>30</sup>Isra, Miarni. “*Pengaruh Layanan Electronic Channel (Sms Dan Internet Banking) Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah*”, (Skripsi Sarjana : stienobel Diss. 2019), h.53

*performance, durability, feature, reability, consistency, dan design.* Produk dikatakan berkualitas jika terpenuhi harapan konsumen terhadap kinerja aktual produk tersebut.

## 2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga yang murah merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapat *value for money* yang tinggi. Komponen harga menjadi tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

## 3. Mutu pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas jasa (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*xpected service*). *Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Mutu pelayanan (*service quality*) sangat tergantung pada beberapa hal yaitu: sistem, teknologi, dan manusia.

## 4. Emosional

Ketika konsumen akan melakukan pembelian akan ditemukan banyak faktor emosional. Yang ditawarkan oleh merek yang kuat sering kali ada faktor emosional. Dimensi emosional dibagi menjadi 3 yaitu estetika, self expressive value dan brand personality.

## 5. Kemudahan

Konsumen akan semakin puas apabila merasa mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

## 5. Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Bank Muamalat Indonesia diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian didukung oleh Pemerintah Indonesia dan juga masyarakat. Bank Muamalat resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, dan terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multi Finance Syariah (Al-Ijarah Indonesia)

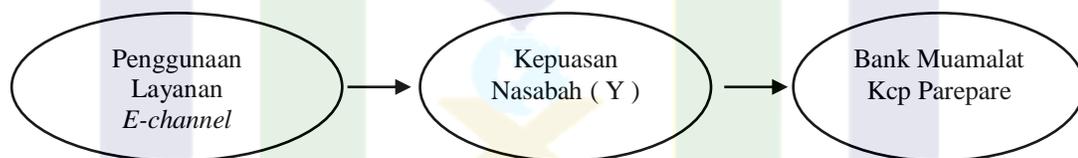
Tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat memperoleh izin sebagai Bank Devisa dan perusahaan terbuka. Namun, Bank syariah tidak tercatat di bursa efek Indonesia. Pada tahun 2009 Bank Muamalat Indonesia tidak hanya memperluas bisnisnya di Indonesia, tetapi juga membuka cabang internasional di Kuala Lumpur, Malaysia dan tercatat sebagai bank Indonesia pertama dan satu-satunya yang membuka jaringan bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank Muamalat memiliki 239 kantor layanan di Malaysia, termasuk 1 (satu) cabang. Operasional bank juga didukung oleh jaringan

layanan yang luas, antara lain 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM Prima, 51 mobil kas keliling.<sup>31</sup>

### C. Kerangka Konseptual

Skripsi berjudul "Pengaruh Penggunaan Layanan *Electronic Channel* (Muamalat DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare". Untuk mengetahui lebih jelas tentang konsep dasar dalam penelitian ini sehingga dapat mengembangkan apa yang menjadi pembahasan serta memberikan pengarahannya yang tepat atas apa yang akan diteliti.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut



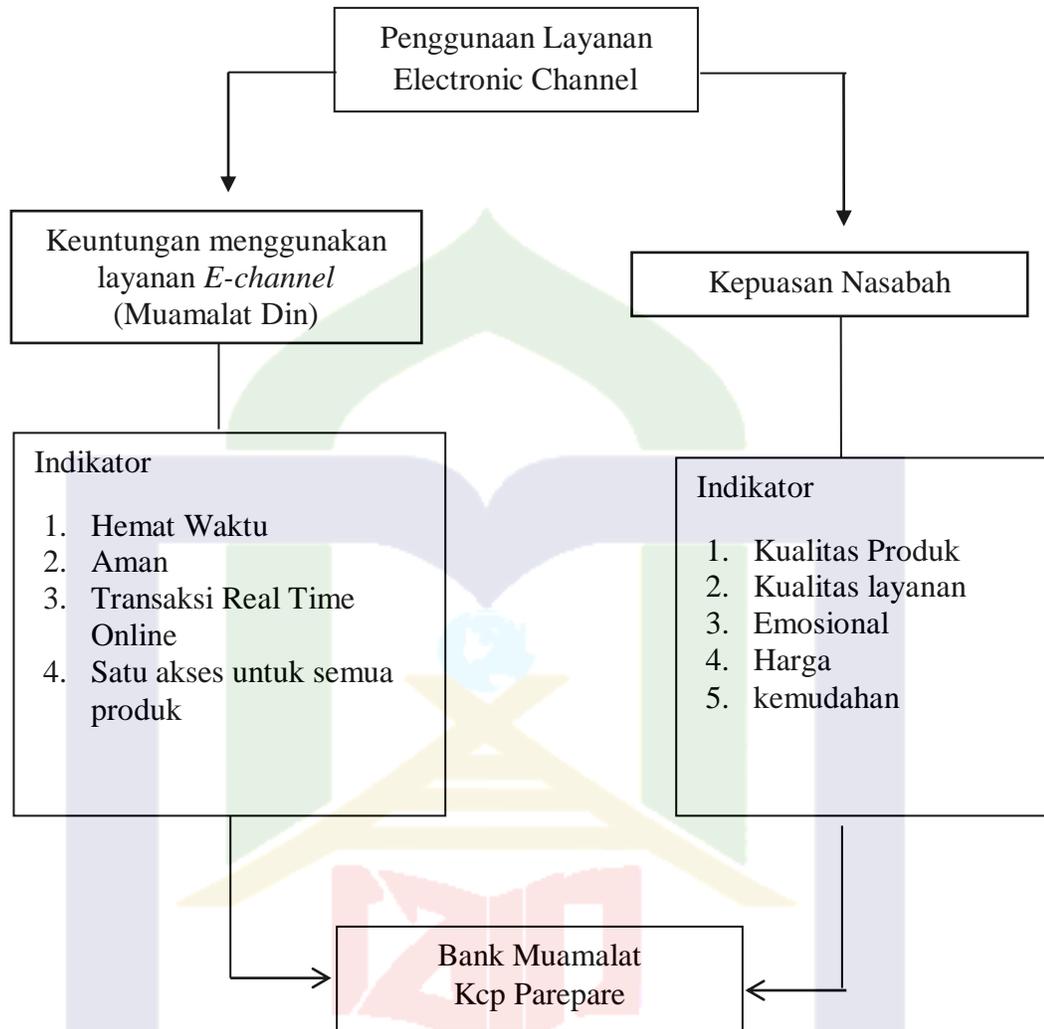
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual

### D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antar konsep atau variabel secara koheren yang merupakan gambaran utuh terhadap fokus penelitian yang dikemukakan dalam bentuk skema atau diagram.<sup>32</sup> Penelitian ini menggunakan variabel independen Penggunaan Layanan *Electronic channel* (Muamalat DIN) (X) dengan variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y). Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

<sup>31</sup> Situs Resmi <http://www.bankmuamalat.co.id> (diakses pada tanggal 15 Juni 2021)

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kombinasi*, (Yogyakarta : Alfabeta, 2012), h.198



**Gambar 2.2** Bagan Kerangka Pikir

### E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan

masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>33</sup>

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H1 : Penggunaan layanan *E-channel* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare

Ho : Penggunaan layanan *E-channel* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare.



---

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kombinasi*, (Yogyakarta : Alfabeta, 2012), h.203

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat dipahami sebagai metode penelitian yang di dasarkan pada filosofi positivis, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan cara random sampling, namun pengumpulan data menggunakan alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Pendekatan penelitian kuantitatif yang digunakan adalah penelitian asosiatif.<sup>34</sup> Tujuan pendekatan asosiatif dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan layanan electronic channel (Muamalat DIN) terhadap kepuasan nasabah. Hubungan bisa simetris, kasual atau interaktif. Hubungan simetris adalah hubungan antara dua variable yang besifat sejajar, sama. Hubungan kasual adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, salah satu variable (independen) memengaruhi variable yang lain (dependen). Hubungan interaktif adalah hubungan atar variable yang saling memengaruhi.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi penelitian**

Lokasi pada penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare, Jl.Sultan Hasanuddin No. 3 Parepare Sulawesi Selatan.

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kauntitatif,kualitatif, dan R&D)*, (Cet. XV; Bandung : Alfabeta,2012), h.78

## 2. Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan dengan jangka waktu 24 hari. Dimulai dari tanggal 4 Januari sampai 28 Februari. Yaitu dengan melakukan observasi awal sampai dengan penyebaran kuesioner baik secara langsung maupun melalui google form kepada nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik (ciri) tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>35</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank Muamalat kota Parepare. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 12.578 nasabah.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>36</sup> Sampel adalah sebagian dari totalitas subjek penelitian atau sebagian populasi yang di harapkan dapat melewati karakteristik populasi yang penetapannya dengan teknik-teknik tertentu.

Nasabah pada bank Muamalat Kcp Parepare berjumlah 12.578 nasabah sehingga pengambilan sampel dalam penelitian ini harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan menggunakan rumus dengan perhitungan sederhana.

Adapun yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank Muamalat Kcp Parepare, dengan menggunakan *Teknik Purposive Sampling* adalah salah satu jenis dari non-random sampling. Jadi purposive sampling adalah

---

<sup>35</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, Cet.20,(Bandung :Alfabeta, 2014), h. 80

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kauntitatif,kualitatif, dan R&D)*, (Cet. XV; Bandung : Alfabeta,2012), h. 118

teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan penilaian sendiri terhadap sampel di antara populasi yang dipilih. Penilaian itu diambil tentunya apabila memenuhi kriteria tertentu yang sesuai dengan topik penelitian.<sup>37</sup> Sementara dalam menentukan ukuran sampel penelitian menggunakan Teknik Slovin dengan taraf kesalahan 10%. Rumus Sloving untuk menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

$n$  =Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$e^2$  = Error Level (tingkat kesalahan) (Catatan : umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih oleh peneliti)

Penyelesaian :

$$n = \frac{12.578}{1 + (12.578)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{12.578}{1 + (12.578)(0,01)}$$

$$n = \frac{12.578}{1 + 125,78}$$

$$n = \frac{12.578}{126,78}$$

$$n = 99,21$$

<sup>37</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kauntitatif,kualitatif, dan R&D)*, h.120

## D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.<sup>38</sup>

Teknik pengumpulan data observasional digunakan ketika penelitian melibatkan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam, dan ketika tidak terlalu banyak responden yang di amati.

### 2. Kuesioner atau Angket

Menurut cholid narbuko dan achmadi mendefinisikan metode kuesioner adalah daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti.<sup>39</sup> Pengisian kuesioner ini dilakukan oleh nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare sebagai objek penelitian ini.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen.<sup>40</sup> Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian tentang Bank Muamalat Kcp Parepare. Istilah dokumenter atau dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang-barang tertulis. Alat pengumpul datanya disebut form dokumentasi atau form pencatatan dokumen, sedangkan sumber datanya berupa catatan atau dokumen.

---

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2013) h.196

<sup>39</sup>Cholid Narbuko Dan Abdul Achmadi, "Metodologi Penelitian", (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 76

<sup>40</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan prktek*, (Jakarta : Riena Cipta, 2002), h.270

Maupun dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi berupa buku dan jurnal ilmiah yang berkaitan.

### **E. Definisi Operasional Variabel**

Operasional Variabel merupakan penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (mengoperasikan) *construct* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju, sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan replikasi (pengulangan) pengukuran dengan cara yang sama, atau mencoba untuk mengembangkan cara pengukuran *constructi* yang lebih baik.

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>41</sup> Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Layanan *Electronic Channel* (Muamalat DIN) (X)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat).<sup>42</sup> Dalam hal ini yang menjadi Variabel bebas adalah *Penggunaan Layanan Electronic-Channel (Muamalat DIN) (X)*. Layanan *E-channel* adalah layanan perbankan dengan menggunakan media elektronik untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, baik internet *banking*, sms *banking*, atau *mobile banking*.

---

h. 96 <sup>41</sup>Kasmadi dan Nia Siti Sumariah, *Panduan modern penelitian kuantitatif*, (Alfabeta, 2014),

<sup>42</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h.59

## 2. Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>43</sup> Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat adalah *Kepuasan Nasabah (Y)*. Kepuasan nasabah adalah keadaan dimana nasabah merasamenang dan puas dengan suatu produk atau jasa yang disediakan oleh bank, karena kinerja yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini digunakan untuk mengetahui suatu keadaan, apakah ini baik atau tidak, berpengaruh atau tidak, berhubungan atau tidak, ada peningkatan atau tidak dan lain sebagainya, tentu ada tolak ukur yang digunakan. Untuk data yang diperlukan, peneliti menggunakan alat ukur yang dinamakan instrument penelitian.

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain: Sangat Penting (SP), Penting (P), Ragu-ragu (R), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP). Untuk penilaian ekspektasi pelanggan,

---

<sup>43</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 97

maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya: Sangat Penting (SP) = 5, Penting (P)= 4, Ragu-ragu (R) : 3, Tidak Penting (TP) : 2 , Sangat Tidak Penting (STP) : 1. sedangkan untuk penilaian persepsi pelanggan maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya: Sangat Baik (SB) : 5, Baik (B) : 4, Ragu-ragu (R): 3, Tidak Baik (TB) : 2, Sangat Tidak Baik (STB) : 1.<sup>44</sup>

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberikan skor sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert**

Skala	Keterangan	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Instrumen dalam sebuah penelitian bertujuan untuk mendukung proses pengumpulan data dan memperoleh data yang dibutuhkan, penelitian menggunakan instrument berupa angket atau kuesioner. Instrumen yang berupa angket kuesioner ini merupakan alat ukur untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidak variabel (X) terhadap variabel (Y) dalam penelitian ini.

### G. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data adalah suatu proses yang digunakan untuk mengelola hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Statistik adalah kumpulan data yang

<sup>44</sup>Asep Hermawan, "Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif"(Jakarta : Grasindo, 2004), h. 126

disajikan dalam bentuk tabel atau daftar, grafik, atau ukuran tertentu, seperti statistik kependudukan, statistik kelahiran, dan statistik pertumbuhan ekonomi. Statistik adalah pengetahuan mengenai pengumpulan data, klasifikasi data, penyajian data, pengelolaan data, penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan-keputusan berdasarkan masalah tertentu.<sup>45</sup> Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bagian yaitu :

### 1. Uji Validitas

Validitas didefinisikan sebagai ukuran seberapa cermat suatu test melakukan fungsi ukurannya. Test hanya dapat melakukan fungsinya dengan cermat kalau ada “sesuatu” yang diukurinya. Jadi untuk dikatakan valid, test harus mengukur sesuatu dan melakukan dengan cermat.

Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu *item* yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien kolerasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika memiliki kolerasi signifikan terhadap skor total item.<sup>46</sup> Dalam penelitian ini perhitungan validitas dianalisis menggunakan komputer program SPSS 21. Dikatakan valid apabila hasil perhitungan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel pada taraf signifikan 5%. Sebaliknya apabila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka dinyatakan tidak valid.

---

<sup>45</sup>Sofyan Siregar, *Metode Penelitian, Kuantitatif* :Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Versi 17 (Jakarta: Kencana, 2013), h. 1

<sup>46</sup>Agung Edy Wibowo, *Aplikasi Praktik SPSS dalam penelitian*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), h. 36

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah instrumen untuk mengukur ketepatan, keterandalan, konsistensi, stability, atau dependability terhadap alat ukur yang digunakan.<sup>47</sup> Suatu alat ukur dikatakan reliabel atau reliabel jika alat ukur yang digunakan stabil, andal, dan dapat digunakan untuk peramalan. Artinya data yang disebut reliabel adalah alat ukur yang dapat memberikan hasil yang sama walaupun digunakan berulang kali oleh peneliti yang berbeda. Uji reliabilitas dapat dilakukan pada semua soal secara bersamaan. Jika nilai Alpha > 0.60 maka reliabel. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha cronbach's 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha cronbach's 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha cronbach's 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha cronbach's 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel
- 5) Nilai alpha cronbach's 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha Cronbach's > dari 0,60. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60.

---

<sup>47</sup>Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000), h.287

### 3. Uji One Sample T test

Tujuan dari pengujian one samplet-test adalah untuk menentukan apakah sampel tersebut berasal dari suatu populasi yang rata-ratanya telah diketahui. Dengan kata lain, kita ingin memeriksa apakah mean sampel mewakili populasi. Uji one samplet-test pada dasarnya ingin memeriksa apakah nilai tertentu yang dimasukkan untuk perbandingan menyimpang secara signifikan dari rata-rata sampel.<sup>48</sup> Rumus dari one sample t-test sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu}{S/\sqrt{n}}$$

Dimana :

$t$  = Koefisien t

$x$  = Mean sampel

$\mu$  = Mean populasi

$S$  = Standar deviasi sampel

$N$  = Jumlah sampel

### 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi. Teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), yang bertujuan untuk memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen didasarkan nilai variabel independen yang diketahui.<sup>49</sup>

<sup>48</sup> Albert Kurniawan, *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*, (Yogyakarta:Mediakom,2009),h.62.

<sup>49</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2008), h.184

Hasil analisis regresi disajikan sebagai koefisien variabel bebas (bebas). Koefisien ini diperoleh dengan memprediksi nilai variabel dependen (terkait) dengan suatu persamaan. Koefisien regresi dihitung untuk meminimalkan perbedaan antara nilai aktual dan estimasi dari variabel yang relevan pada database yang tersedia. Selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, analisis regresi juga menunjukkan arah antara variabel relatif terhadap variabel dependen.

Persamaan regresi linear sederhana dalam penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta \cdot X_1 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Nilai linearitas regresi apabila variabel X dimanipulasi

$\beta$  = Nilai koefisien regresi

X = penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN)

e = Standar error

##### 5. Uji Korelasi Perason Product Moment

Kekuatan hubungan antara dua variabel (variabel kontrol) dan variabel lain yang dianggap efektif dikendalikan atau dipertahankan DINilai dengan menggunakan analisis korelasi parsial ini. Metode statistik yang digunakan adalah pearson product moment karena variabel yang diteliti adalah data periode interval. Penentuan koefisien korelasi dengan rumus dibawah ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} - \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi *pearson*

$x_i$  = Variabel independen

$y_i$  = Variabel dependen

$n$  = Banyak sampel

Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi adalah sebagai berikut :

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,80 – 1,000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 – 0,100	Sangat rendah

#### 6. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu :

- 1) Apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka menolak  $H_0$ , dengan demikian pada populasi ada hubungan positif, artinya antara penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah).

- 2) Apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka terima  $H_0$ , dengan demikian pada populasi tidak ada hubungan positif, artinya antara penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah..

#### 8. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyebabkan perubahan pada variabel  $Y$ , yang datanya sebesar koefisien korelasi dari variabel  $X$ . Koefisien determinan ini menggambarkan besarnya pengaruh satu variabel (variabel  $X$ ) terhadap naiknya nilai variabel lain (variabel  $Y$ ). Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

$D$  = Nilai koefisien determinasi

$r$  = Nilai koefisien korelasi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare secara keseluruhan. Metode yang digunakan adalah metode kuesioner atau angket dan dengan memberikannya kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare secara keseluruhan.

Responden yang diteliti yaitu sebanyak 100 responden, maka responden-responden tersebut dapat dikategorikan karakteristiknya menurut kategori berikut:

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	40	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas memperlihatkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang atau sebesar 40,0% sedangkan responden perempuan sebanyak 60 orang atau 60,0%. hal tersebut menunjukkan bahwa responden pada penelitian didominasi oleh perempuan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

		Pendidikan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	SMA/SMK	73	73.0	73.0	73.0
	Diploma/ Sederajat	1	1.0	1.0	74.0
	Sarjana/Sederajat	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas memperlihatkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan yaitu Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan (SMA/SMK) sebanyak 73 orang atau sebesar 73,0%, responden dengan tingkat pendidikan Diploma/Sederajat yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1,0%, dan sebanyak 26 orang atau 26,0% orang yang tingkat pendidikannya yaitu Sarjana/Sederajat. Dengan tingkat pendidikan yang banyak yaitu SMA/SMK.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Umur**

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15-25	77	77.0	77.0	77.0
	26-35	9	9.0	9.0	86.0
	36-45	13	13.0	13.0	99.0
	46-55	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden dengan presentase 77,0% dengan umur 15-25 tahun, 9,0% dengan umur 26-35, 13,0% dengan umur 36-45 tahun, 1,0% dengan umur 46-55 tahun. Dalam penelitian ini lebih banyak didominasi oleh nasabah yang berumur 15-25 tahun.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	50	50.0	50.0	50.0
	TNI/POLRI	4	4.0	4.0	54.0
	PNS	4	4.0	4.0	58.0
	KARYAWAN	12	12.0	12.0	70.0
	Wiraswasta	4	4.0	4.0	74.0
	Lainnya	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas memperlihatkan bahwa sebanyak 50,0% atau 50 responden bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, 4,0% atau 4 responden bekerja sebagai TNI/POLRI, 4,0% atau 4 responden bekerja sebagai PNS, 12,0% atau 12 responden bekerja sebagai karyawan, 4,0% atau 4 responden bekerja sebagai wiraswasta, dan 26,0% atau 26 responden bekerja sebagai lainnya.

#### B. Deskripsi Jawaban Responden

1. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Pengaruh Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare (X).

Seluruh responden untuk variabel X mengenai pengaruh penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muammalat Indonesia

Kcp Parepare hasil perhitungannya dari 100 responden berdasarkan angket yang diberikan adalah sejumlah 3745 untuk variabel X (Penggunaan Layanan *E-channel* Muamalat DIN). Berikut tabulasi angket seluruh responden untuk variabel (X) Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN).

**Tabel 4.5 Penggunaan Layanan Muamalat DIN Adalah Salah Satu Cara Efisien Untuk Mengelola Waktu.**

		X1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	5.0
	NETRAL	6	6.0	6.0	11.0
	SETUJU	40	40.0	40.0	51.0
	SANAGAT SETUJU	49	49.0	49.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, 3 atau 3,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai penggunaan layanan Muamalat DIN adalah salah satu cara efisien untuk mengelola waktu, 2 atau 2,0% mengatakan tidak setuju, 6 atau 6,0% responden yang menjawab netral, 40 atau 40,0% responden mengatakan setuju dan 49 atau 49,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data, frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa penggunaan layanan Muamalat DIN adalah salah satu cara yang efisien untuk mengelola waktu.

**Tabel 4.6 Sistem Layanan Muamalat DIN Dilengkapi Dengan Keamanan Yang Canggih Sehingga Pihak Bank Menjamin Kerahasiaan Dalam Bertransaksi.**

		<b>X2</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	1.0
	TIDAK SETUJU	8	8.0	8.0	9.0
	NETRAL	14	14.0	14.0	23.0
	SETUJU	36	36.0	36.0	59.0
	SANAGAT SETUJU	41	41.0	41.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, terdapat 1 atau 1,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan saya bahwa sistem layanan Muamalat DIN Dilengkapi dengan keamanan canggih sehingga pihak bank menjamin kerahasiaan dalam bertaransaksi, 8 atau 8,0% mengatakan tidak setuju, 14 atau 14,0% yang mengatakan ragu-ragu, 36 atau 36,0% mengatakan setuju dan 41 atau 41,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa sistem layanan Muamalat DIN Dilengkapi dengan keamanan canggih sehingga pihak bank menjamin kerahasiaan dalam bertransaksi.

**Tabel 4.7 Saya Merasa Nyaman Bila Melakukan Transaksi Menggunakan Muamalat DIN**

		<b>X3</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	7.0
	NETRAL	9	9.0	9.0	16.0
	SETUJU	43	43.0	43.0	59.0
	SANAGAT SETUJU	41	41.0	41.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, terdapat 4 atau 4,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan saya merasa nyaman bila melakukan transaksi menggunakan Muamalat DIN, 3 atau 3,0% mengatakan tidak setuju, 9 atau 9,0% yang mengatakan netral, 43 atau 43,0% mengatakan setuju dan 41 atau 41,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa saya merasa nyaman bila melakukan transaksi menggunakan Muamalat DIN.

**Tabel 4.8 Adanya Layanan Bantuan Saat Terjadi Masalah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	8.0
	NETRAL	11	11.0	11.0	19.0
	SETUJU	44	44.0	44.0	63.0
	SANGAT SETUJU	37	37.0	37.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, terdapat 3 atau 3,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan adanya layanan bantuan saat terjadi masalah, 5 atau 5,0% mengatakan tidak setuju, 11 atau 11,0% yang mengatakan netral, 44 atau 44,0% mengatakan setuju dan 37 atau 37,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban setuju bahwa adanya layanan bantuan saat terjadi masalah.

**Tabel 4.9 Layanan Muamalat DIN Sesuai Dengan Kebutuhan Saya**  
**X5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	6.0
	NETRAL	12	12.0	12.0	18.0
	SETUJU	35	35.0	35.0	53.0
	SANAGAT SETUJU	47	47.0	47.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, terdapat 4 atau 4,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan layanan Muamalat DIN sesuai dengan kebutuhan saya, 2 atau 2,0% mengatakan tidak setuju, 12 atau 12,0% yang mengatakan netral, 35 atau 35,0% mengatakan setuju dan 47 atau 47,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa layanan Muamalat DIN sesuai dengan kebutuhan saya.

**Tabel 4.10 Layanan Muamalat DIN Tidak Memboroskan Uang Saya**

**X6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	5.0
	TIDAK SETUJU	5	5.0	5.0	10.0
	NETRAL	15	15.0	15.0	25.0
	SETUJU	29	29.0	29.0	54.0
	SANAGAT SETUJU	46	46.0	46.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, terdapat 5 atau 5,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan layanan Muamalat DIN tidak memboroskan uang saya, 5 atau 5,0% mengatakan tidak setuju, 15 atau 15,0% yang mengatakan netral, 29 atau 29,0% mengatakan setuju dan 46 atau 46,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa layanan Muamalat DIN tidak memboroskan uang saya.

**Tabel. 4.11 Layanan Muamalat DIN Memberikan Informasi Transaksi Yang Up To Date (Terkini)**

		X7			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	8.0
	NETRAL	6	6.0	6.0	14.0
	SETUJU	40	40.0	40.0	54.0
	SANGAT SETUJU	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, terdapat 4 atau 4,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan layanan Muamalat DIN memberikan informasi transaksi yang up to date (terkini), 4 atau 4,0% mengatakan tidak setuju, 6 atau 6,0% yang mengatakan netral, 40 atau 40,0% mengatakan setuju dan 46 atau 46,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa layanan Muamalat DIN memberikan informasi transaksi yang up to date.

**Tabel 4.12 Dapat Melakukan Transaksi Non Finansial (Informasi Saldo, Mutasi Rekening)**

**X8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	1	1.0	1.0	5.0
	NETRAL	12	12.0	12.0	17.0
	SETUJU	36	36.0	36.0	53.0
	SANAGAT SETUJU	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, terdapat 4 atau 4,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan dapat melakukan transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening), 1 atau 1,0% mengatakan tidak setuju, 12 atau 12,0% yang mengatakan netral, 36 atau 36,0% mengatakan setuju dan 47 atau 47,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa dapat melakukan transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening).

**Tabel 4.13 Dapat Melakukan Transaksi Finansial (Transfer Antar Bank, Kliring)**

**X9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	8.0
	NETRAL	8	8.0	8.0	16.0
	SETUJU	36	36.0	36.0	52.0

SANAGAT SETUJU	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, terdapat 4 atau 4,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan dapat melakukan transaksi finansial (transfer antar rekening bank syariah, transfer online antar bank, kliring), 4 atau 4,0% mengatakan tidak setuju, 8 atau 8,0% yang mengatakan netral, 36 atau 36,0% mengatakan setuju dan 48 atau 48,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa dapat melakukan transaksi finansial (transfer antar rekening bank syariah, transfer online antar bank, kliring).

## 2. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare (Y).

Seluruh responden untuk variabel Y mengenai kepuasan nasabah di Bank Muammalat Indonesia Kcp Parepare terhadap penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) hasil perhitungannya dari 100 responden berdasarkan kuesioner yang telah diberikan yaitu sejumlah 2041 untuk variabel Y (Kepuasan nasabah di Bank Bank Muammalat Indonesia Kcp Parepare).

**Tabel 4.14 Penggunaan Teknologi *E-channel* (Muamalat DIN) Mempercepat transaksi Perbankan**

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	7	7.0	7.0	7.0
	TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	13.0
	NETRAL	5	5.0	5.0	18.0
	SETUJU	33	33.0	33.0	51.0

SANGAT SETUJU	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, 7 atau 7,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan penggunaan teknologi *E-channel* (Muamalat DIN) mempercepat transaksi, 6 atau 6,0% mengatakan tidak setuju, 5 atau 5,0% yang mengatakan netral, 33 atau 33,0% mengatakan setuju dan 49 atau 49,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa penggunaan teknologi *E-channel* (Muamalat DIN) mempercepat transaksi.

**Tabel 4.15 Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) Telah Sesuai Harapan**

		Y2			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	2.0
	TIDAK SETUJU	12	12.0	12.0	14.0
	NETRAL	17	17.0	17.0	31.0
	SETUJU	33	33.0	33.0	64.0
	SANGAT SETUJU	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, 2 atau 2,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) telah sesuai harapan, 12 atau 12,0% mengatakan tidak setuju, 17 atau 17,0% yang mengatakan netral, 33 atau 33,0% mengatakan setuju dan 36 atau 36,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa layanan *E-channel* (Muamalat DIN) telah sesuai harapan.

**Tabel 4.16 Ada Rasa Bangga Dan Puas Menggunakan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN).**

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	3	3.0	3.0	3.0
	TIDAK SETUJU	6	6.0	6.0	9.0
	NETRAL	19	19.0	19.0	28.0
	SETUJU	28	28.0	28.0	56.0
	SANGAT SETUJU	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, 3 atau 3,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan ada rasa bangga dan puas menggunakan layanan *E-channel* (Muamalat DIN), 6 atau 6,0% mengatakan tidak setuju, 19 atau 19,0% yang mengatakan netral, 28 atau 28,0% mengatakan setuju dan 44 atau 44,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju bahwa ada rasa bangga dan puas menggunakan layanan *E-channel* (Muamalat DIN).

**Tabel 4.17 Layanan Muamalat DIN Memberikan Kemudahan Dan Kenyamanan Dalam Bertransaksi**

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	6.0
	NETRAL	11	11.0	11.0	17.0
	SETUJU	40	40.0	40.0	57.0
	SANGAT SETUJU	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, 4 atau 4,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan layanan Muamalat DIN memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertansaksi, 2 atau 2,0% mengatakan tidak setuju, 11 atau 11,0% yang mengatakan netral, 40 atau 40,0% mengatakan setuju dan 43 atau 43,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju layanan Muamalat DIN memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertansaksi.

**Tabel 4.18 Biaya Transaksi Menggunakan Muamalat DIN Lebih Murah Dari Sistem Lain.**

		Y5			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SANGAT TIDAK SETUJU	4	4.0	4.0	4.0
	TIDAK SETUJU	2	2.0	2.0	6.0
	NETRAL	11	11.0	11.0	17.0
	SETUJU	35	35.0	35.0	52.0
	SANGAT SETUJU	48	48.0	48.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang ada, 4 atau 4,0% responden yang mengatakan bahwa sangat tidak setuju mengenai pernyataan transaksi menggunakan Muamalat DIN lebih ,murah dari sistem lain 2 atau 2,0% mengatakan tidak setuju, 11 atau 11,0% yang mengatakan netral, 35 atau 35,0% mengatakan setuju dan 48 atau 48,0% mengatakan sangat setuju. Dari analisis data di atas frekuensi tertinggi berada pada kategori jawaban sangat setuju biaya transaksi menggunakan Muamalat DIN lebih ,murah dari sistem lain.

### C. Pengujian Persyaratan Analisis

#### 1. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisioner. Instrumen yang valid atau tepat dapat digunakan untuk mengukur objek yang diukur. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Corrected Item Total Correlation*, dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dimana:

- Jika  $r$  hitung (*corrected item total correlation*)  $>$   $r$  tabel (*product moment*) maka data dikatakan valid.
- Jika  $r$  hitung (*corrected item total correlation*)  $<$   $r$  tabel (*product moment*) maka data dikatakan tidak valid.

**Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN)**

<u>Variabel</u>	<u>Pernyataan</u>	<u>R hitung</u>	<u>R tabel 5% (100)</u>	<u>Keterangan</u>
<u>Penggunaan Layanan E-Channel (Muamalat DIN)</u>	1	0.814	0.195	valid
	2	0.843	0.195	valid
	3	0.917	0.195	valid
	4	0.803	0.195	valid
	5	0.901	0.195	valid
	6	0.867	0.195	valid
	7	0,864	0.195	valid
	8	0,888	0.195	valid
	9	0,846	0.195	valid

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Kolom *Corrected Item-Total Correlation* merupakan korelasi antara skor item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Untuk menguji validitas, butir pertanyaan tersebut harus dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  pada taraf  $\alpha = 5\%$  dengan  $n = 100$ , sehingga  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0.195. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat dari hasil uji validitas penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X)

keseluruhan menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dapat disimpulkan bahwa setiap angket/questioner variabel (X) Dinyatakan valid.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel 5% (100)	Keterangan
Kepuasan Nasabah	1	0.842	0.195	valid
	2	0.884	0.195	valid
	3	0.941	0.195	valid
	4	0.896	0.195	valid
	5	0.836	0.195	valid

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Kolom *Corrected Item-Total Corelation* merupakan korelasi antara skor item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Untuk menguji validitas, butir pertanyaan tersebut harus dibanDINGkan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf  $\alpha = 5\%$  dengan  $n = 100$ , sehingga  $r_{tabel}$  sebesar 0.195. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat dari hasil uji validitas Minat Menabung (Y) keseluruhan menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dapat dapat disimpulkan bahwa setiap angket/questioner variabel (Y) Dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas alat ukur secara internal yaitu uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan *reliabel* dengan menggunakan teknik ini, jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

Adapaun dasar pengambilan keputusan pada uji Reliabilitas adalah:

Jika  $\alpha > r$  tabel maka dikatakan konsisten (realibel)

Jika  $\alpha < r$  tabel maka dikatakan tidak konsisiten (tidak reliabel)

**Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.956	9

Sumber data: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 21

Tabel di atas memperlihatkan bahwa hasil *Cronbach's Alpha* dari 9 item pertanyaan adalah sebesar 0,956, dimana  $\alpha (0,956) > (0,60)$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, maka dapat digunakan untuk pengukuran data.

**Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.925	5

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Tabel di atas memperlihatkan bahwa hasil *Cronbach's Alpha* dari 5 item pertanyaan adalah sebesar 0,925, dimana  $\alpha (0,925) > (0,60)$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, maka dapat digunakan untuk pengukuran data.

### 3. Uji Korelasi Parsial *Pearson Product Moment*

Uji Korelasi Parsial *Pearson Product Moment* dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kedua variabel terikat dan variabel bebas, Dengan metode ini peneliti dapat mengetahui jenis dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain. Adapun variabel bebas pada penelitian ini yaitu Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) sedangkan variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah.

$H_0$  = Tidak ada pengaruh Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare.

$H_1$  = Ada Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare.

Adapun dasar pengambilan keputusan pada pengujian ini yaitu:

- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terdapat korelasi.
- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terdapat korelasi.
- Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

**Tabel 4.23 Hasil Korelasi Pearson Product Moment Correlations**

		Penggunaan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN)	Kepuasan Nasabah
Penggunaan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN)	Pearson Correlation	1	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Tabel di atas diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,888 dengan signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan data itu dapat dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan taraf signifikansi.

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima

Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak

Tabel ini memperlihatkan bahwa koefisien korelasi 0,888 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare. Dari tabel di atas juga menunjukkan bahwa pengaruh Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap Kepuasan Nasabah yaitu 0,888. Untuk mengetahui derajat hubungan pada uji korelasi dapat dilihat pada pedoman keeretan sebagai berikut:

**Tabel 4.24 Tabel Interval Koefisien**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Hasil data di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) sangat kuat terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mauamalat Kcp Parepare.

#### 4. Uji One Sampel T test

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa seberapa baik penggunaan layanan *E-channel* (muamlat DIN) dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare.

- a. Membandingkan nilai signifikansi dengan 0,05
  - Jika nilai sig. (2-tailed) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak
  - Jika nilai sig. (2-tailed) > 0,05 maka  $H_0$  diterima
- b. Membandingkan nilai t hitung dan t tabel
  - Jika nilai t hitung > t tabel maka  $H_0$  ditolak
  - Jika nilai t hitung < t tabel maka  $H_0$  diterima

**Tabel 4.25 Tabel Klasifikasi**

Skor	Klasifikasi
80,01% - 100%	Sangat Baik
68,01% - 84,00%	Baik
52,01% - 68,00%	Cuku
36,01% - 52,00%	Buruk
20,00% - 36,00%	Sangat Buruk

#### 1. Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN)

**Tabel 4.26 Hasil Uji One Sampel T-Test Variabel Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X)**

#### One-Sample Test

Test Value = 0				
T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference
				Lower Upper

Penggunaan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN)	48.383	99	.000	4.16120	3.9905	4.3319
--	--------	----	------	---------	--------	--------

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Hasil uji one sample t test di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 48,383 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n-1$  ( $100-1 = 99$ ) dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh t tabel sebesar 1,9842. Nilai t hitung  $48,383 > t$  table 1,9842, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dan Nilai (2 tailed)  $< 0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dengan demikian dari perhitungan sampel di atas ditemukan rata-rata penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) = 37,4% dari yang diharapkan. Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan adalah 3745. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai diperoleh 4500 atau 83,22% dari skor ideal. Dengan demikian penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) berada pada kategori baik.

## 2. Kepuasan Nasabah

**Tabel 4.27 Hasil Uji One Sampel T-Test Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

	t	df	Sig. (2-tailed)	95% Confidence Interval of the Difference		
				Mean Difference	Lower	Upper
Kepuasan Nasabah	43.532	99	.000	4.0820	3.896	4.268

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Hasil uji one sample t test di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 43,532 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n-1$  ( $100-1 = 99$ ) dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh t tabel sebesar 1,9842. Nilai t hitung  $43,532 > t$

table 1,9842, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dan Nilai (2 tailed)  $< 0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dengan demikian dari perhitungan sampel di atas ditemukan rata-rata kepuasan nasabah = 20,41% dari yang diharapkan. Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan adalah 2041. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai diperoleh 2500 atau 81,64% dari skor ideal. Dengan demikian kepuasan nasabah berada pada kategori baik.

#### 5. Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

**Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.261	1.078		.242	.809
	Penggunaan Layanan E-channel (Muamalat DIN)	.538	.028	.888	19.075	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Persamaan regresi linier sederhana secara umum adalah:

$$Y = a + \beta x + e$$

Nilai  $a$  sebesar 0,261 angka ini merupakan angka constant yang mempunyai arti bahwa tidak ada penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) ( $X$ ) maka nilai konsistensi regresi Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) adalah 261 Sedangkan  $\beta$  merupakan angka

koefisien regresi dimana nilai  $\beta$  sebesar 0,538 angka ini mempunyai arti bahwa setiap penambahan 1% Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X), maka Kepuasan Nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,538. Karena koefisien regresi bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa 1% Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

a	0,261	Persamaan Regresi
$\beta$	0,538	$Y = 0,261 + 0,538X + e$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN)

Regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta 0,261 menunjukkan besarnya tingkat Kepuasan Nasabah adalah sebesar 0,261 jika variabel Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) adalah 0 (nol).
- Persamaan regresi memperlihatkan bahwa variable Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X), mempunyai arah koefisien regresi positif dengan Kepuasan Nasabah yaitu  $\beta = 0,538$  yang berarti pengaruhnya sebesar 0,538 dimana apabila Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) naik satu satuan maka Kepuasan Nasabah akan naik sebesar 0,538 dengan asumsi variable independen yang lain konstan.

#### D. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis mengkaji tentang kebenaran hipotesis berdasarkan data yang didapatkan dari hasil penelitian, maka penulis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui hubungan Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y) dengan menggunakan pengujian sebagai berikut :

##### 1. Uji T (Parsial)

Uji parsial dimanfaatkan untuk mengetahui bagaimana hubungan variabel independen secara individu (parsial) mempengaruhi variabel dependen, ini berarti menjelaskan Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN).

**Tabel 4.29 Hasil Uji T (Parsial)**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.261	1.078		.242	.809
	Penggunaan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN)	.538	.028	.888	19.075	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji T adalah:

1. Berdasarkan nilai signifikansi

- a. Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare.
- b. Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare.

Hasil output SPSS di atas, diketahui nilai signifikansi variabel Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) adalah sebesar 0,000. Karena nilai  $\text{sig} < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi, Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare.

2. Berdasarkan nilai T hitung dengan T tabel

- a. Jika nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka ada pengaruh Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Muamalat Kcp Parepare.
- b. Jika nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka tidak ada pengaruh Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Muamalat Kcp Parepare.

Nilai Signifikansi dari tabel di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 19,075.

Dalam mencari  $t_{\text{tabel}}$ , adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t_{\text{tabel}} = (a/2 ; df)$$

$$t_{\text{tabel}} = (0,05/2 ; n-2)$$

$$t_{\text{tabel}} = (0,025 ; 100-2)$$

$t_{tabel} = (0,025 ; 98)$  (Dilihat pada tabel distribusi nilai t tabel)

$t_{tabel} = 1,9844$

Diketahui bahwa  $t_{hitung} 19,075 > t_{tabel} 1,9844$ , sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Muamalat Kcp Parepare.

### 3. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (independen) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (dependen). Dikatakan baik jika nilai r square di atas 0,5 karena r square berkisar 0-1. Dalam hal ini kita mengacu pada nilai R square yang terdapat dalam hasil analisis regresi linear sederhana, yakni pada tabel “Model Summary” berikut ini.

**Tabel 4.30 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>	.788	.786	2.171

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN)

Sumber data: Data primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Hasil pengujian koefisien determinasi sebagai berikut:

1. Sesuai tabel di atas dapat diketahui bahwa R square atau koefisien determinasi sebesar 0,788 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,786 atau 78,6%. Maka

dapat disimpulkan bahwa tingkat kolerasi dan kekuatan hubungan dengan nilai tersebut memiliki tingkat hubungan yang moderat.

2. Tabel Model Summary di atas dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,788. Nilai ini memiliki arti bahwa 78,8% Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) dan 21,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## E. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Tingkat Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) di Bank Muamalat Kcp Parepare

Rumusan masalah pertama yakni “seberapa tinggi tingkat penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN)?”. Layanan Muamalat DIN adalah aplikasi *mobile banking* terbaru yang dikeluarkan oleh bank Muamalat dengan tujuan untuk memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Sebagaimana keuntungan menggunakan layanan *E-channel* yaitu aman, transaksi real time online dan satu akses untuk semua produk.

Diperoleh dari hasil Uji *one sample t test* yaitu nilai t hitung sebesar 48,383 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n - 1$  ( $100 - 1 = 99$ ) dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh t tabel sebesar 1,9842. Nilai t hitung  $48,383 > t$  table 1,9842, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dan Nilai (2 tailed)  $< 0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hasil dari perhitungan sampel di atas ditemukan rata-rata penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) = 37,4% dari yang diharapkan. Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan adalah 3745. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai diperoleh 4500 atau 83,22% dari skor ideal. Dengan demikian penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) berada pada kategori baik.

Bank Muamalat Kcp Parepare selalu memberikan layanan terbaik kepada para nasabahnya. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mengatakan setuju terhadap item pernyataan X4 yaitu adanya layanan bantuan saat terjadi masalah pada saat mengakses layanan Muamalat DIN yang merupakan bagian dari pernyataan indikator aman dengan persentasi mencapai 44% atau sebanyak 44 nasabah yang Setuju (S) dengan pernyataan tersebut. Sementara sebanyak 47 orang menjawab Sangat Setuju (SS) dengan item pertanyaan X5 dengan indikator transaksi real time online yaitu dapat melakukan transaksi finansial dan transaksi non finansial dengan prentasi masing-masing mencapai 47%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh khoirini (2018) berdasarkan hasil analisis faktor yang telah dilakukan hasilnya ialah variabel independen *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Hampir setiap bank memiliki layanan E-Channel, baik pada bank konvensional maupun bank syariah. Pada dasarnya diterapkannya layanan *E-channel* ini agar memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan hanya melalui smartphone atau gadget. Selain nasabah *E-channel* juga memberikan kemudahan bagi pihak bank.

Penerapan layanan *E-channel* seperti Muamalat DIN membuat para nasabah lebih mudah mengakses jalannya keuangan dan pada saat keadaan mendesak tidak perlu lagi datang ke bank, cukup dengan menggunakan layanan e-channel. Sebagaimana yang diketahui bahwa *E-channel* menurut Chandra Ahmadi adalah layanan *E-channel* adalah layanan perbankan menggunakan media elektronik<sup>50</sup> salah satunya Muamalat DIN.

Bank Muamalat Indonesia kcp Parepare sebagai bank syariah harus mampu mengembangkan layanan *E-channel* yaitu Muamalat DIN secara maksimal guna menarik minat masyarakat agar menjadi nasabah bank tersebut dan juga menggunakan produk-produk serta jasa dari Bank Muamalat Kcp Parepare.

---

<sup>50</sup> Candra Ahmadi, Dadang Hermawan. *E-Business & E-Commerce*, (Yogyakarta: Percetakan ANDI, 2013), h.104

## 2. Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare

Rumusan masalah kedua yakni “Seberapa tinggi tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare?”. Maka diperoleh Uji *one sample t test* menunjukkan nilai *t* hitung variabel kepuasan nasabah sebesar 43,532 jika dibandingkan dengan nilai *t* tabel dengan  $dk = n - 1$  ( $100 - 1 = 99$ ) dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh *t* tabel sebesar 1,9842. Nilai *t* hitung  $43,532 > t$  tabel 1,9842, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dan Nilai (2 tailed)  $< 0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hasil dari perhitungan sampel di atas ditemukan rata-rata kepuasan nasabah = 20,41% dari yang diharapkan. Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan adalah 2041. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai diperoleh 2500 atau 81,64% dari skor ideal. Dengan demikian kepuasan nasabah berada pada kategori baik. Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Bank Muamalat Kcp Parepare memberikan layanan terbaik kepada para nasabahnya agar nasabah merasa puas dengan layanan yang tersedia. Hal ini dapat dilihat hasil terbanyak jawaban sangat setuju (ss) terdapat pada indikator dimensi kualitas produk item Y1, item pernyataan ini memiliki persentasi sebesar 49% atau 49 responden yang menjawab sangat setuju. Kemudian indikator dimensi harga yaitu item pertanyaan Y5 biaya transaksi menggunakan Muamalat DIN lebih murah dari sistem lain yang memiliki persentasi 48% atau 48 responden yang menjawab sangat setuju.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Isra Miarni (2019) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara layanan E-Channnel dan kinerja karyawan

secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Ratulangi. Dari kedua variabel tersebut, terdapat satu variabel yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Ratulangi yaitu kinerja karyawan.

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang semakin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan atau Bank. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena ditengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

3. Hubungan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) Dengan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare. Penggunaan Layanan *E-channel* yang dilakukan oleh pihak Bank memberikan kesan tersendiri kepada nasabah untuk menjadi nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare dan menggunakan layanan jasa dari bank tersebut.

Diperoleh hasil dari tabel correlation memberikan informasi mengenai hubungan variabel X dengan variabel Y memperlihatkan bahwa koefisien korelasi 0,888 dengan signifikansi 0,000. Karena signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare. Dari tabel di atas juga menunjukkan bahwa

pengaruh Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap Kepuasan Nasabah yaitu 0,888. Artinya ada hubungan yang positif dan signifikansi antara penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Parepare. Pernyataan di atas juga diperkuat pada Tabel Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi yaitu 0,80 – 1,000 maka terdapat tingkat hubungan yang sangat kuat antara Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare.

Berdasarkan nilai  $r$  hitung Pearson Correlation Sig. (2-tailed): Diketahui nilai  $r$  hitung untuk hubungan variabel penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar  $19,075 > r$  tabel 1,9844 taraf signif 5% , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan variabel penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Karena  $r$  hitung atau pearson correlations dalam analisis ini bersifat positif maka itu artinya hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat positif atau dengan kata lain semakin meningkatnya penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

#### 4. Pengaruh Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) Dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,788 dan nilai adjusted R square sebesar 0,786 maka dapat disimpulkan bahwa nilai R atau koefisien determinasi sebesar 78,8 memiliki pengaruh yang kuat. Maka nilai 78,8% untuk kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) 21,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Secara umum rumus persamaan regresi linear sederhana adalah  $Y = \alpha + \beta X + e$ . Sementara untuk mengetahui nilai koefisien regresi tersebut dapat dilihat pada tabel Coefficients.

$\alpha$  = angka konstan dari *unstandardized coefficients*. Dalam kasus ini nilainya sebesar 261. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) maka nilai konstan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 261.

$\beta$  = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,538. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% tingkat penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN), maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,538.

Karena nilai koefisien regresi linear sederhana bernilai positif (+) maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 261 + 0,538X + e$ .

Hasil dari jawaban responden melalui pernyataan dalam kuesioner responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju. Hal ini membuktikan dengan adanya layanan *E-channel* merupakan salah satu cara yang efisien untuk mengelola waktu selain itu layanan *E-channel* sesuai dengan kebutuhan responden. Untuk menunjang kepuasan nasabah, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa perbankan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah meningkatkan layanan *E-channel* (Muamalat DIN). Karena dengan adanya peningkatan layanan Muamalat DIN akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa puas pada Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) ini maka pihak bank juga merasa diuntungkan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan dalam skripsi ini, yang membahas tentang pengaruh penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Parepare maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hasil uji one sampel t test variabel (X) penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN), Uji *one sample t test* di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 48,383 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n - 1$  ( $100 - 1 = 99$ ) dengan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh t tabel sebesar 1,9842. Nilai t hitung  $48,383 > t$  tabel 1,9842, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. dan Nilai (2 tailed)  $< 0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) berada pada kategori baik.
2. Pada penelitian ini hasil uji one sampel t test variabel (Y) Kepuasan Nasabah, Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare diperoleh nilai t hitung sebesar 43,532 jika dibandingkan dengan nilai t tabel 1,9842, Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai diperoleh 81,64% dari skor ideal. Dengan demikian kepuasan nasabah berada pada kategori baik.
3. Terdapat hubungan yang positif antara penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) dengan kepuasan nasabah. Hasil uji korelasi pearson product moment diperoleh 0,888 dengan nilai signifikansi (2-tailed) ialah 0.000. Karena nilai signifikansi  $< 0.05$  maka yang berarti terdapat korelasi yang signifikansi antara variabel penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) dengan variabel kepuasan nasabah (Y), karena signifikansi  $0.000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan yang positif antara

penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare.

4. Terdapat pengaruh signifikan penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN) terhadap kepuasan nasabah, Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,788 dan nilai adjusted R square sebesar 0,786 maka dapat disimpulkan bahwa nilai R atau koefisien determinasi sebesar 78,8 memiliki pengaruh yang kuat. Maka nilai 78,8% untuk kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) (X) 21,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

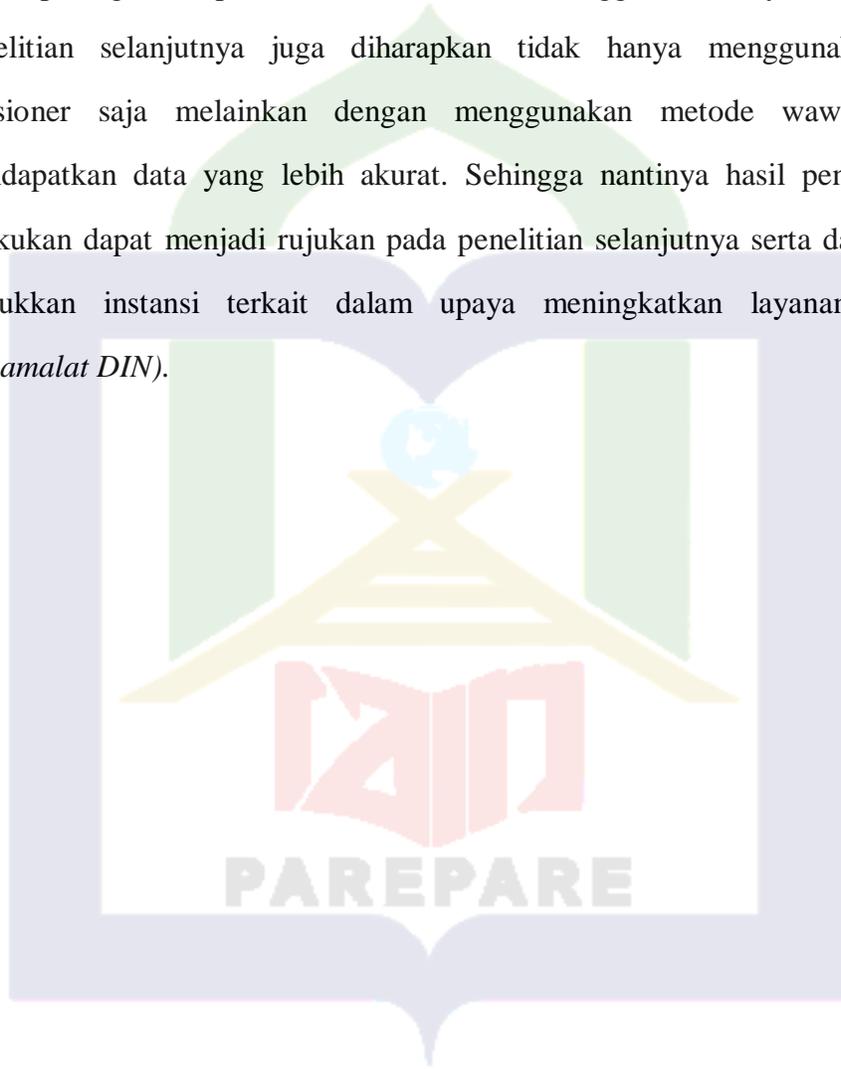
Setelah merumuskan hasil penelitian dan kesimpulan, selanjutnya penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian, semoga dapat menjadi masukan dan pertimbangan dari pihak-pihak yang berkepentingan. Saran tersebut sebagai berikut :

### **1. Bagi Instansi (Bank Syariah)**

Berdasarkan jawaban responden yang mayoritas memberikan jawaban setuju terhadap variabel penggunaan layanan *E-channel* (Muamalat DIN). Dapat diartikan bahwa variabel tersebut sudah cukup baik dan memenuhi harapan nasabah, sehingga diharapkan instansi terkait dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan *E-channel* (Muamalat DIN) untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Dengan cara meningkatkan kualitas kecepatan serta memperketat lagi sistem keamanan data nasabah pada layanan *E-channel* (Muamalat DIN).

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang belum diteliti guna untuk mengetahui adanya pengaruh variabel-variabel lain terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan E-Channel. Penelitian selanjutnya juga diharapkan tidak hanya menggunakan metode kuesioner saja melainkan dengan menggunakan metode wawancara agar mendapatkan data yang lebih akurat. Sehingga nantinya hasil penelitian yang dilakukan dapat menjadi rujukan pada penelitian selanjutnya serta dapat menjadi masukan instansi terkait dalam upaya meningkatkan layanan *E-channel* (*Muamalat DIN*).



## DAFTAR PUSTAKA

### *Al-Quran dan Al-hadits*

- Abu Husain Ibn al-Hajjaj, Muslim. *Shahih Muslmi*. Beirut: Dar al Fikr, 1980.
- Abu Zakariya Yahya bin Syaraf an-Nawawi ad-Dimasqi (w.676 H), “Hadits Arba’in Nawawi”, (Darussalam: cet. Ke-2 th. 1428 H/2007 M, Tahqiq: Muhammad Awad Haikal)
- Ahmadi, Candra., dan Hermawan, Dadang. *E-Business & E-Commerce*. Yogyakarta: Percetakan ANDI, 2013.
- Arikunto, Suharsimi., *Prosedur penelitian suatu pendekatan prktek*. Jakarta: Riena Cipta, 2002.
- Edy Wibowo, Agung. *Aplikasi Praktik SPSS dalam penelitian*. Yogyakarta: Gava Media 2012.
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*, Jakarta : Grasindo , 2004.
- Indrasari, Meithiana., *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Juni Priansa, Doni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontenporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Kamal Zubair, Muhammad. *Pedoman penulisan karya ilmiah*.Parepare : IAIN Parepare Nusantara Press, 2020.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi . Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane. *Manajemen Pemasara*. Jakarta: Erlangga, Edisi 13 2009.
- Moenir., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Narbuko, Cholid., dan Achmadi, Abdul. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Philip, Kotler., *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Ruslan, Rosady., *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Siregar, Sofyan., *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Versi 17*. Jakarta: Kencana 2013.
- Sitompul, Zulkarnain. *Perlindungan dana nasabah bank*, Books Terrace dan Library, 2014.
- Sugiono., *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2013.

- Sugiyono., *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, Cet. XV 2012.
- Sugiyono., *Metode Penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, Cet.20 2014.
- Sujarweni, V. Wiratna., *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015.
- Tjipto, Fandi., *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset 2012.
- Tjipto, Fandi., *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.2014.
- Usman, Husaini dan Akbar, R. Purnomo Setiady., *Pengantar Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

### **Skripsi**

- Aprilia, Maya., “Pengaruh Pembiayaan Mudharabah dan Murabahah Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Kota Bumi” Skripsi Sarjana: Program Studi Perbankan Syariah: Lampung, 2018.
- Cahyani, Novi Kurnia., “Pengaruh Kemudahan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *E-channel* dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto”. Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Ponorogo, 2021.
- Khoirini., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (e-channel) terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT. Bank BRI Syariah” Skripsi: Universitas Raden Intan Lampung, 2018.
- M. Mustaqim, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT.Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)”, Skripsi : Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2016.
- Miarni, Isra., “Pengaruh Layanan Electronic Channel (SMS dan Internet *Banking*) dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Ratulangi)”. (Skripsi Sarjana: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2019.
- Riad, Ahmad. “Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (*Islamic Network*) Pada Bank MuamalatKC Palangkaraya”, Skripsi Sarjana IAIN Palangkaraya 2020.

### **Jurnal**

- Kurniawan, Robi Cahyadi., “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik”. Jurnal: Vol. 10, Issue. 3, 2016
- Parasuraman., *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal: of Retailing. Marketing Science Institute
- Rofika, Idha., I. Ismail., B. Herlina., "Pengaruh Layanan *E-channel* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Watansoppeng", (Jurnal Ada Na Gau: Public Administration, Vol.2, 2021).

Wahyuningsih, Nining., “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet *Banking* pada Bank Muamalat” Jurnal: Al-Amwal, Volume 10, No. 2 2018.

**Internet**

<http://bankmuamalat.co.id> (Diakses pada tanggal 10 Juni 2022)

Situs Resmi <http://www.bankmuamalat.co.id> (diakses pada tanggal 15 Juni 2021).



# LAMPIRAN



	<p><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE</b>  <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b>  <b>Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</b></p>
	<p><b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</b></p>

NAMA MAHASISWA : BAHRIAH RIZAL  
 NIM : 18.2300.055  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
 JUDUL :PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN  
*ELECTRONIC CHANNEL* (MUAMALAT DIN)  
 TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK  
 MUAMALAT KCP PAREPARE

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, Saya memohon dengan hormat kesedian Bapak/ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Atas ketersediaan Bapak/ibu/Saudara/I untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Hormat Saya,

Bahriah Rizal

### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : a. ( ) SD b. ( ) SMP c. ( ) SMA/SMK  
d. ( ) Diploma e. ( ) Sarjana d. ( ) Lainnya
5. Umur : a.( ) 15-25 b.( ) 26-35 c.( ) 36-45  
d.( ) 46-55 e.( )56>
6. Pekerjaan : a. ( ) Pelajar/Mahasiswa  
b. ( ) TNI/POLRI  
c. ( ) PNS  
d. ( ) Karyawan  
e. ( ) Wiraswasta  
f. ( ) Lainnya

### B. PETUNJUK PENGISIAN

Pernyataan berikut ini adalah tentang Penggunaan Layanan *Electronic Channel* (Muamalat DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare. Jawaban Bapak/Ibu cukup dengan memerikan tanda *checklist* ✓ pada kolom pilihan jawaban pada kolom yang telah disediakan. Dengan keterangan di bawah ini :

Diberi Skor 5 Sangat Setuju = (SS)

Diberi Skor 4 Setuju = (S)

Diberi Skor 3 Netral = (N)

Diberi Skor 2 Tidak Setuju = (TS)

Diberi Skor 1 Sangat Tidak Setuju = (STS)

## II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pertanyaan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak ada pernyataan yang tidak terisi atau terlewat.
2. Berilah tanda checklist pada jawaban yang Saudara/I pada kolom yang telah disediakan. Pilihan jawaban yang sesuai pendapat atas pernyataan, dengan keterangan di bawah ini :
  - SS : Sangat Setuju = 5
  - S : Setuju = 4
  - N : Netral = 3
  - TS : Tidak Setuju = 2
  - STS : Sangat Tidak Setuju = 1
3. Setiap pernyataan hanya membutuhkan suatu jawaban saja
4. Terimakasih atas partisipasinya.

### Variabel X (Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN) )

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Penggunaan layanan Muamalat DIN adalah salah satu cara yang efisien untuk mengelola waktu					
2.	Sistem layanan Muamalat DIN dilengkapi dengan keamanan yang canggih sehingga pihak bank menjamin kerahasiaan dalam bertransaksi					
3.	Saya merasa nyaman bila melakukan transaksi menggunakan Muamalat DIN					
4.	Adanya layanan bantuan saat terjadi masalah					
5.	Layanan Muamalat DIN sesuai dengan kebutuhan saya					
6.	Layanan Muamalat DIN tidak memboroskan uang saya					

7.	Layanan Muamalat DIN memberikan informasi transaksi yang up to date (terkini)					
8.	Dapat melakukan transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening)					
9.	Dapat melakukan transaksi finansial (transfer antar rekening bank syariah, transfer online antar bank, kliring)					

**Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Penggunaan teknologi <i>E-channel</i> (Muamalat DIN) mempercepat transaksi perbankan					
2.	Pelayanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN) telah sesuai harapan					
3.	Ada rasa bangga dan puas menggunakan layanan Muamalat DIN					
4.	Layanan Muamalat DIN memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi					
5.	Biaya transaksi menggunakan Muamalat DIN lebih murah dari sistem lain.					

Setelah mencermati instrument penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrumen penelitian tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Mengetahui,

**Responden**

**IDENTITAS RESPONDEN**

NAMA	ALAMAT	JENIS KELAMIN	UMUR
Juan Asizah Audia	Jl. Laupe	PEREMPUAN	22
Rani Fatika	Pinrang	PEREMPUAN	22
Sri Ananda Dewi	Suppa	PEREMPUAN	22
Imam Fadli	Parepare	LAKI-LAKI	22
Merisa Amaliah	Pinrang	PEREMPUAN	22
NURANNISHA	Suppa	PEREMPUAN	22
Dyah Kinasih	Jl. H. Agussalim	PEREMPUAN	22
Haswirah	Enrekang	PEREMPUAN	24
Nur Hikma	Lumpue	PEREMPUAN	22
Nurrahma Salam	Lumpue	PEREMPUAN	37
Dwian Pramudya Alfarizy	Btn bili2	LAKI-LAKI	22
Rustan	Lumpue	LAKI-LAKI	43
Hilda Widyasari	Pinrang	PEREMPUAN	22
Muh.hajir	Kab pinrang,kec lanrisang	LAKI-LAKI	27
Sabir Said	Jl abdul Kadir	LAKI-LAKI	23
Syahrulmnur	Jln pendidikan	LAKI-LAKI	22
Rizaldy	Soreang	LAKI-LAKI	23
Nur Alim	Rappang - Sidrap	LAKI-LAKI	22
Nurul	Pinrang	PEREMPUAN	24
Muhammad Ichwan Dahlan	Jl. Pertamina Taqwa	LAKI-LAKI	21
Afrisal	Pinrang	LAKI-LAKI	22
Elva wulandari	Bone, sul-sel	PEREMPUAN	23
Febriani Ayu Safitri	Barru	PEREMPUAN	22
Masnaini	Soppeng	PEREMPUAN	17
SARFINA	Jl. Gelora Mandiri	PEREMPUAN	21
Muhammad Farhan. H	PINRANG	LAKI-LAKI	22
Mila samad	Sempang	PEREMPUAN	22
AYU KURNIA	Sidenreng Rappang	PEREMPUAN	23
Karan Herlangga	Jl. H. Agussalim	LAKI-LAKI	22
Ayu Nurfadilah	Sidrap	PEREMPUAN	22
Nur Fadilla	Jl. Briptu Suherman,Pinrang	PEREMPUAN	22

Fadlan	Karossa, Mamuju tengah, sulbar	LAKI-LAKI	22
ferananda bugiwati	Bojo	PEREMPUAN	22
Noor anisa	Suppa	PEREMPUAN	20
Faraz	Suppa	LAKI-LAKI	22
Syahrudin	Suppa	LAKI-LAKI	21
Nursyam	Lajoro	PEREMPUAN	21
Erna samad	Pare-pare	PEREMPUAN	28
Agustina	Lero Minralo, Suppa	PEREMPUAN	23
Sri Wahyuni	Suppa	PEREMPUAN	23
Bagas	Btn Bumi Lamario	LAKI-LAKI	18
Sulfila	jln reformasi	PEREMPUAN	23
DIAN NOVIANTI	PAREPARE	PEREMPUAN	22
Muhammad Ichwan Dahlan	Jl. Pertamina Taqwa	LAKI-LAKI	21
Rizda yunita	Barru	PEREMPUAN	22
Fadel	Sumpang	LAKI-LAKI	21
Idul fitrah	Jl. Bau Massepe	LAKI-LAKI	24
Dewi Tri	Jl. H. A. Muh. Arsyad	PEREMPUAN	22
Ema sagita	Sumpang	PEREMPUAN	25
Nur Arbiyanti Febriani	Sumpang	PEREMPUAN	27
muh alif rahman nur	jln abubakar lambogo no 68	LAKI-LAKI	22
Fadhillah	jln muspika Industri kecil	LAKI-LAKI	26
Triadi Zulfikar	Bone	LAKI-LAKI	25
Nirwin	Makassar	LAKI-LAKI	23
Muhammad Rizaldy	Lapadde	LAKI-LAKI	24
Muhammad Yusuf	Jl. Andi Makkasau	LAKI-LAKI	32
Indra fajar	Jl. Atletik timur	LAKI-LAKI	22
SUKRIYAH BAHAR	Jl. H.A.Muh.Arsyad	PEREMPUAN	25
A. muhammad farhan alik	Soppeng	LAKI-LAKI	17
Saharudin	Jl.jendral sudirman	LAKI-LAKI	42
Ilham salim	Jalan saosri blok E1	LAKI-LAKI	40
Nur Pirdasari	Soppeng	PEREMPUAN	17
Masnaini	Soppeng	PEREMPUAN	17
Muhammad taufik	Jl. Soreang	LAKI-LAKI	34
JUSNI	LABILI-BILI, PINRANH	PEREMPUAN	22
Anggi makmur	Btn tassokoe	PEREMPUAN	22

Nur Asia Ali	Suppa	PEREMPUAN	23
Hamran hamka	Suppa	LAKI-LAKI	23
Nur caya	Boki	PEREMPUAN	36
A. Nini setiawati	Btn lapadde mas	PEREMPUAN	38
Nursyam	Lembang	PEREMPUAN	21
wildani bahri	Langnga	PEREMPUAN	22
Dimas	Labuang'e	LAKI-LAKI	18
nurchah'ya usman	Bojo	PEREMPUAN	22
Fitri	Labuang'e	PEREMPUAN	40
Muh zulkifli	Marabombang	LAKI-LAKI	22
Awal	Parepare	LAKI-LAKI	24
Riska sri handayani	Jl. Mp remmang	PEREMPUAN	21
Sri asnita	Cilellang	PEREMPUAN	21
Habir	Jl. Angsa 3 blok c no 79	LAKI-LAKI	43
Harfikah	Jl. Laupe	PEREMPUAN	25
Rosidawati	Jl. Pendidikan	PEREMPUAN	43
Heri priyo yudono	Jl. Laupe	PEREMPUAN	50
Usman ma'ruf	Lapadde	LAKI-LAKI	21
Renni	Soreang	PEREMPUAN	22
Haryanti gaffar	Jln. Abdul kadir no 4b	PEREMPUAN	26
Nur hidayah	Ujung labuang	PEREMPUAN	38
Putra astaman	Jl. Latasakka tonrangang	LAKI-LAKI	30
Suminar	Maroneng	PEREMPUAN	22
Nur fadillah	Jl. Briptu suherman	PEREMPUAN	22
Dahrana	Marabombang suppa	PEREMPUAN	37
Bakhtiar mansyur	Bambaloka	LAKI-LAKI	25
Hajrah	Cappabatue	PEREMPUAN	27
Kursia said	Soreang	PEREMPUAN	45
Muhammad wahid	Tassalilu	LAKI-LAKI	33
Muhammad hamzah	jl. Karya bakti no. 51	LAKI-LAKI	30
Habiba aes malotra	Jl. Pattukku soreang	PEREMPUAN	22
Sumarni	Suppa	PEREMPUAN	37
Syamsul ma'arif	Lapadde	PEREMPUAN	22
Nurwana	Wattang ledeng	PEREMPUAN	24

TABULASI DATA HASIL INSTRUMEN VARIABEL X (PENGUNAAN LAYANAN E-CHANNEL (MUAMALAT DIN))

Responden	X									TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	5	4	3	3	5	3	4	3	5	35
2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	13
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
6	5	5	5	5	5	5	5	5	2	42
7	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
9	5	3	4	2	4	2	4	4	2	30
10	4	2	3	4	4	1	1	5	3	27
11	3	3	3	2	3	3	2	3	4	26
12	5	2	4	4	3	3	5	3	2	31
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	1	2	1	1	2	2	2	1	1	13
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
18	4	4	4	4	3	3	4	5	5	36
19	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
23	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	2	4	4	4	34
29	2	2	2	3	2	1	2	3	3	20
30	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35

32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	5	3	4	4	3	3	4	3	3	32
35	4	3	4	5	5	4	4	4	5	38
36	5	5	5	4	5	3	5	4	4	40
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	4	3	3	3	5	4	4	5	5	36
40	5	3	4	4	5	4	5	5	5	40
41	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32
42	4	3	4	5	5	2	3	5	5	36
43	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
44	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	5	3	4	5	4	5	5	5	5	41
47	4	4	5	4	5	5	4	4	5	40
48	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
49	4	2	2	2	3	4	5	4	4	30
50	4	3	4	5	4	5	5	4	3	37
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	5	4	2	4	5	5	5	4	38
54	4	5	5	4	3	4	5	4	5	39
55	4	4	5	5	4	5	5	5	5	42
56	4	5	4	5	3	4	5	4	5	39
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	1	2	1	2	1	1	1	1	1	11
59	4	5	4	5	5	5	4	4	4	40
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
64	5	5	5	5	5	4	5	4	4	42
65	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
66	3	3	4	3	3	3	3	4	3	29
67	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43

68	5	4	4	5	4	5	5	5	5	42
69	4	5	5	3	5	5	5	5	5	42
70	5	4	4	3	4	5	5	5	4	39
71	5	5	5	5	5	3	5	4	3	40
72	4	3	4	4	4	4	4	3	4	34
73	5	2	1	3	1	1	1	1	1	16
74	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
75	1	2	1	1	1	1	2	2	1	12
76	5	5	5	5	4	5	5	4	4	42
77	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
80	4	4	5	5	5	5	4	5	5	42
81	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44
82	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
84	5	4	4	4	5	5	5	5	5	42
85	5	4	4	3	5	5	4	5	5	40
86	5	5	4	4	4	5	3	5	5	40
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
89	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
91	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
95	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
100	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43

TABULASI DATA HASIL INSTRUMEN  
VARIABEL Y (KEPUASAN NASABAH)

Responden	Y					TOTAL
	1	2	3	4	5	
1	5	4	4	5	5	23
2	2	2	2	2	1	9
3	5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	4	3	18
5	5	5	5	5	5	25
6	5	5	5	5	5	25
7	4	3	4	4	4	19
8	3	4	3	4	3	17
9	4	2	3	4	2	15
10	4	1	2	3	3	13
11	4	3	4	3	4	18
12	1	2	3	3	5	14
13	4	4	4	4	4	20
14	2	2	2	1	2	9
15	5	4	5	5	5	24
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	3	4	4	19
18	4	4	4	4	3	19
19	5	5	4	5	5	24
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	5	4	5	5	5	24
23	4	3	3	3	4	17
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	5	4	5	22
27	4	4	4	4	4	20
28	5	3	3	5	4	20
29	1	2	2	3	3	11
30	4	3	3	3	3	16
31	4	3	3	3	4	17

32	4	3	3	4	4	18
33	4	4	4	4	4	20
34	4	2	4	4	5	19
35	5	3	4	4	4	20
36	5	4	5	5	5	24
37	5	5	5	5	5	25
38	4	4	4	4	4	20
39	5	3	3	5	4	20
40	5	4	3	4	4	20
41	4	3	3	4	3	17
42	5	3	3	4	3	18
43	4	4	3	4	4	19
44	5	4	4	4	3	20
45	4	4	4	4	4	20
46	5	2	4	1	4	16
47	1	2	3	4	4	14
48	3	3	3	3	3	15
49	4	2	2	4	4	16
50	2	2	3	4	5	16
51	4	4	4	4	4	20
52	5	5	5	5	5	25
53	1	2	2	3	5	13
54	2	5	4	4	4	19
55	2	3	3	4	4	16
56	2	3	4	4	5	18
57	4	4	4	4	4	20
58	1	2	1	1	1	6
59	4	4	5	4	5	22
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	5	25
64	5	5	5	5	5	25
65	5	5	4	4	5	23
66	3	3	3	3	3	15
67	5	5	5	5	4	24

68	5	4	4	5	4	22
69	5	5	5	5	5	25
70	5	5	5	4	4	23
71	5	5	5	5	5	25
72	4	4	4	3	4	19
73	1	1	1	1	1	5
74	3	4	4	4	4	19
75	1	3	1	2	1	8
76	4	4	5	5	5	23
77	5	5	5	5	4	24
78	5	5	5	5	5	25
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	5	5	25
81	4	5	5	5	5	24
82	5	5	5	4	5	24
83	5	4	5	5	5	24
84	5	5	5	5	5	25
85	5	4	5	5	5	24
86	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	5	5	5	23
90	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	4	24
92	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	5	5	25
94	5	4	5	5	5	24
95	5	5	5	4	5	24
96	5	5	5	5	5	25
97	5	5	5	5	5	25
98	5	5	5	5	5	25
99	5	5	5	5	5	25
100	3	4	5	4	5	21

## HASIL PERHITUNGAN SPSS

### Uji Validitas X

		Correlations									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.610**	.746**	.650**	.739**	.617**	.700**	.693**	.588**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.610**	1	.793**	.647**	.714**	.717**	.700**	.677**	.667**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.746**	.793**	1	.735**	.822**	.757**	.778**	.777**	.702**	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.650**	.647**	.735**	1	.678**	.611**	.634**	.661**	.621**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.739**	.714**	.822**	.678**	1	.733**	.724**	.815**	.759**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.617**	.717**	.757**	.611**	.733**	1	.774**	.731**	.733**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.700**	.700**	.778**	.634**	.724**	.774**	1	.718**	.657**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	.693**	.677**	.777**	.661**	.815**	.731**	.718**	1	.805**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.588**	.667**	.702**	.621**	.759**	.733**	.657**	.805**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.814**	.843**	.917**	.803**	.901**	.867**	.864**	.888**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

## Uji Validitas Y

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.680**	.734**	.695**	.551**	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.680**	1	.833**	.743**	.625**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.734**	.833**	1	.781**	.794**	.941**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.695**	.743**	.781**	1	.749**	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.551**	.625**	.794**	.749**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.842**	.884**	.941**	.896**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Uji Reliabilitas X

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	9

## Uji Reliabilitas Y

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	5

## Uji Korelasi Person Product Moment

### Correlations

		Penggunaan Layanan E-Channel (Muamalat DIN)	Kepuasan Nasabah
Penggunaan Layanan E-Channel (Muamalat DIN)	Pearson Correlation	1	.888**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

### Uji One Sampet T-test

Variabel (X) Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN)

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Penggunaan Layanan E-Channel (Muamalat DIN)	100	4.1612	.86006	.08601

#### One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Penggunaan Layanan E-Channel (Muamalat DIN)	48.383	99	.000	4.16120	3.9905	4.3319

Variabel (Y) Kepuasan Nasabah

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Nasabah	100	4.082	.9377	.0938

### One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan Nasabah	43.532	99	.000	4.0820	3.896	4.268

### Uji Regresi Linear Sederhana

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1714.423	1	1714.423	363.849	.000 <sup>b</sup>
	Residual	461.767	98	4.712		
	Total	2176.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penggunaan Layanan E-Channel (Muamalat DIN)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.261	1.078		.242	.809
	Penggunaan Layanan E-Channel (Muamalat DIN)	.538	.028	.888	19.075	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Uji T (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.261	1.078		.242	.809
	Penggunaan Layanan <i>E-channel</i> (Muamalat DIN)	.538	.028	.888	19.075	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Uji Determinasi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>	.788	.786	2.171

a. Predictors: (Constant), Penggunaan Layanan *E-channel* (Muamalat DIN)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.3835/In.39.8/PP.00.9/9/2021  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

8 September 2021

Yth: **1. Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum.** (Pembimbing Utama)  
**2. Rusnaena, M.Ag.** (Pembimbing Pendamping)

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Bahriah Rizal  
 NIM. : 18.2300.055  
 Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal **29 Juli 2021** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
 MASYARAKAT UNTUK MENGGUNAKAN JASA NINJA XPRESS DI KOTA PAREPARE  
 (ANALISIS EKONOMI ISLAM)**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Dekan,

*emil*  
 Muhammad Kamal Zubair

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.6027/In.39.8/PP.00.9/12/2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : BAHRIAH RIZAL  
Tempat/ Tgl. Lahir : MARABOMBANG, 07 DESEMBER 2000  
NIM : 18.2300.055  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : IX (SEMBILAN)  
Alamat : MARABOMBANG, KELURAHAN WATANG SUPPA,  
KECAMATAN SUPPA, KABUPATEN PINRANG

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

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN E-CHANNEL (MUAMALAT DIN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Desember sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaa dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 20 Desember 2022  
Dekan,



Muzdalifah Muhammadun

SRN IP0000013

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 13/IP/DPM-PTSP/1/2023**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KEPADA NAMA : **BAHRIAH RIZAL**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT : **MARABOMBANG, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN E-CHANNEL (MUAMALAT DIN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **04 Januari 2023 s.d 04 Pebruari 2023**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **05 Januari 2023**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**

  
**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
Pangkat : **Pembina (IV/a)**  
NIP : **19741013 200604 2 019**

**Biaya : Rp. 0.00**



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### *Visi & Misi Bank Muamlat Indonesia*

#### **Visi Bank Muamalat Indonesia**

*“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.*

#### **Misi Bank Muamalat Indonesia**

*“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.*



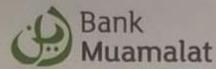
#### **Gedung Muamalat**

Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No.3

Telp. 0421 27972

Fax. 0421 28048

Parepare - Sulsel



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No :

Parepare, 28 Juli 2022 M  
29 Dzulhijah 1443 H

**SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI**

*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa:

Nama : Bahriah Rizal  
Nim : 18.2300.055  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN E-CHANNEL (MUAMALAT DIN) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP PAREPARE" di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 04 Januari 2022 sampai 28 Januari 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalam'ualaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.  
CAPEM PAREPARE

Ilham Salim

Sub Branch Operation Supervisor

Abu Ali Farmadi

Dosen Pamong

**Gedung Muamalat**  
Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No.3  
Telp. 0421 27972  
Fax. 0421 28048  
Parepare - Sulsel

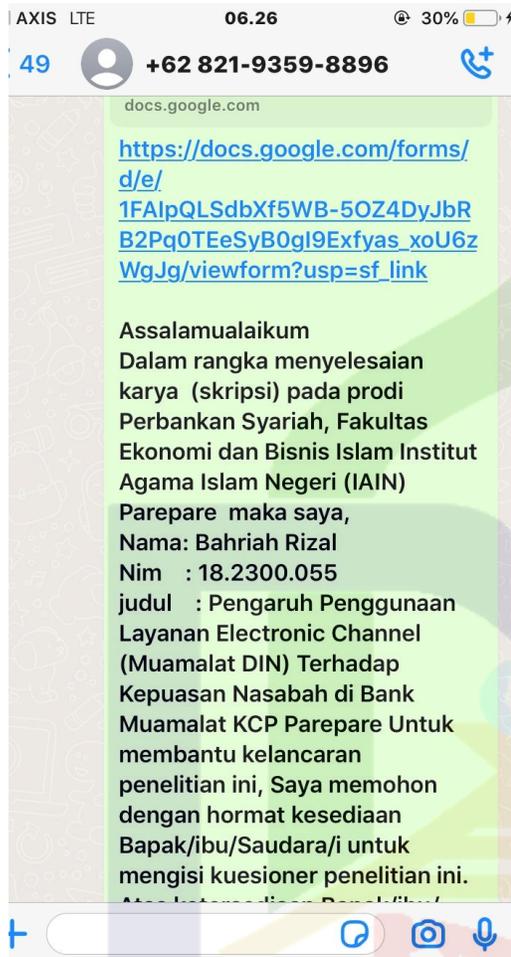
### DOKUMENTASI PENELITIAN



PAREPARE

## Pengambilan Sampel Melalui Google Form





## BIODATA PENULIS



Bahriah Rizal, lahir pada tanggal 07 Desember 2000 di Marabombang Suppa, Sulawesi selatan. Penulis merupakan anak ke empat dari pasangan Bapak Muhammad Rizal dan Ibu Hj. Haisyah Said. Penulis bertempat tinggal di Marabombang, kelurahan Watang Suppa, Kecamatan Suppa, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Penulis berkebangsaan Indonesia dan Beragama Islam. Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 98 Suppa pada tahun 2006-2012, Kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) 1 Suppa pada tahun 2012-2015, Kemudian melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Atas (SMA) 4 Pinrang pada tahun 2015-2018. Kemudian pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah. Penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Kerja (PPL) di Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare dan Melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Mampu, Kecamatan Anggeraja, Kabupaten Enrekang, untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi penulis mengajukan skripsinya dengan judul “Pengaruh Penggunaan Layanan E-channel (Muamalat DIN) Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kcp Parepare.”

