

**PENGARUH FASILITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*,
AUTOMATIC TELLER MACHINE, DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH BANK BTN SYARIAH
(Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

SARA DUWI SEPTIANI

NIM. 4221095

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**PENGARUH FASILITAS LAYANAN *MOBILE BANKING*,
AUTOMATIC TELLER MACHINE, DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH BANK BTN SYARIAH
(Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

SARA DUWI SEPTIANI

NIM. 4221095

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SARA DUWI SEPTIANI

NIM : 4221095

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS LAYANAN MOBILE BANKING, AUTOMATIC TELLER MACHINE DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK BTN SYARIAH (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan)”** adalah benar-benar karya peneliti sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah peneliti sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini ternyata hasil plagiasi, peneliti bersedia memperoleh sanksi akademik dengan di cabut gelarnya.

Pekalongan, 12 Juni 2025

Yang menyatakan,



SARA DUWI SEPTIANI
NIM. 4221095

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Sara Duwi Septiani

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : **Sara Duwi Septiani**
NIM : **4221095**
Judul Skripsi : **Pengaruh Fasilitas Layanan *Mobile Banking, Automatic Teller Machine*, dan Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana semestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 19 Juni 2025
Pembimbing,



Hj. Marlina, M.Pd.
NIP. 198205302005012001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uinsindur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **Sara Duwi Septiani**
NIM : **4221095**
Judul : **Pengaruh Fasilitas Layanan Mobile Banking, *Automatic Teller Machine*, dan Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan)**

Dosen Pembimbing : **Hj. Marlina, M.Pd.**

Telah diujikan pada Hari Kamis, 10 Juli 2025 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

Dr. Kuat Smanto, M.Ag.
NIP. 197912052009121001

Dr. Hendri Hermawan Adinugraha, M.Si.
NIP. 198703112019081001

Pekalongan, 14 Juli 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H.A.M. Kholidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 1978061620031210003

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS. Al-Baqarah:286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah:5)

“Hatiku tenang mengetahui apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”
(Umar bin Khattab)

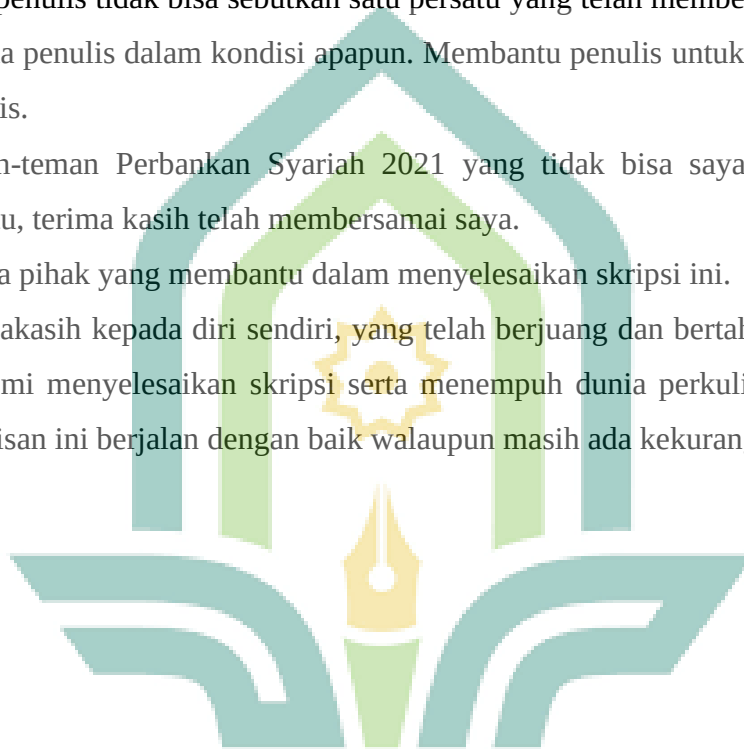


PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa kepada saya sehingga bisa menempuh pendidikan di perguruan tinggi
2. Kedua orang tua saya Bapak Massyudi dan Ibu Hartatik yang telah memberikan dukungan materil, moril, tuntunan serta do'a. Tanpa kalian saya tidak akan sampai pada titik ini. Terimakasih atas semua cinta yang Bapak dan Ibu berikan pada saya.
3. Kakak dan adik saya, M. Rikza Zulianto dan M. Elvan Ghifran, yang telah memberikan semangat serta support dan telah membantu saya dalam perjalanan skripsi ini.
4. Seluruh keluarga besar Bani Nawawi yang senantiasa memberikan dorongan dan dukungan kepada saya.
5. Almameter saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Hj. Marlina, M. Pd. yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Husni Awali, M.M., yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan terbaik selama saya kuliah.

8. Kepada Bapak Moh. Taufik selaku pimpinan di Bank BTN Syariah dan Bapak Aditya Aryawan beserta karyawan yang telah membantu saya dalam proses melakukan penelitian.
9. Ardana Anggara Karna yang senantiasa memberi semangat dan pendengar keluh kesah saya sehingga penulisan skripsi ini selesai dengan baik.
10. Kepada Sahabat seperjuangan selama kuliah, Mariyatul Khusniah, Dwi Mey Ayu Larasati, Fairuz Salsabila, Rindang Rupa Mawarni, Khana Syahrani dan lainnya yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam kondisi apapun. Membantu penulis untuk selalu bersikap optimis.
11. Teman-teman Perbankan Syariah 2021 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah kebersamai saya.
12. Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada diri sendiri, yang telah berjuang dan bertahan sampai saat ini demi menyelesaikan skripsi serta menempuh dunia perkuliahan, sehingga penulisan ini berjalan dengan baik walaupun masih ada kekurangan.



ABSTRAK

SARA DUWI SEPTIANI, Pengaruh Fasilitas Layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine*, dan Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Pekalongan (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan)

Pada era globalisasi dimana perkembangan perekonomian berkembang sangat pesat dan cepat. Pesatnya persaingan bisnis membuat inovasi bisnis dan persaingan bisnis semakin meningkat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh fasilitas layanan *mobile banking*, *automatic teller machine*, dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil yaitu nasabah bank btn syariah dengan 68 responden, menggunakan teknik *non-probability sampling* dan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara pada pra penelitian dengan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisa data yang digunakan antara lain uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *mobile banking* dan *automatic teller machine* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Namun penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa sebagian nasabah belum pernah mengalami permasalahan yang memerlukan pengajuan keluhan, sehingga mereka belum merasakan secara langsung kualitas penanganan keluhan yang diberikan.

Kata Kunci : *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine*, Penanganan Keluhan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

SARA DUWI SEPTIANI, *The Influence of Mobile Banking Service Facilities, Automatic Teller Machines, and Complaint Handling on Customer Satisfaction Levels at Bank BTN Syariah Pekalongan (Case Study of Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan Customers)*

In the era of globalization where economic development is growing very rapidly and quickly. The rapid business competition makes business innovation and business competition increase. The purpose of this study is to test the influence of mobile banking service facilities, automatic teller machines, and complaint handling on customer satisfaction.

This study is a type of field research with a quantitative approach. The sample taken was bank btn syariah customers with 68 respondents, using non-probability sampling and purposive sampling techniques. The data collection method used questionnaires and interviews in pre-research with validity and reliability tests. Data analysis techniques used include classical assumption tests, multiple linear regression tests, t-tests, f-tests, and coefficient of determination tests with the help of IBM SPSS 24.

The results of the study indicate that mobile banking and automatic teller machines have an effect on customer satisfaction levels. However, complaint handling does not affect customer satisfaction levels. From these results, it can be concluded that some customers have never experienced problems that require filing complaints, so they have not directly felt the quality of complaint handling provided.

Keywords: Mobile Banking, Automatic Teller Machine, Complaint Handling, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

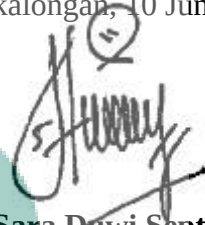
Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Bapak Dr. H. AM. Khafidz Ma'Shum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Ibu Hj. Marlina, M. Pd. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Husni Awali, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA)
7. Para nasabah Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan yang sudah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.

8. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral
9. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekalongan, 10 Juni 2025



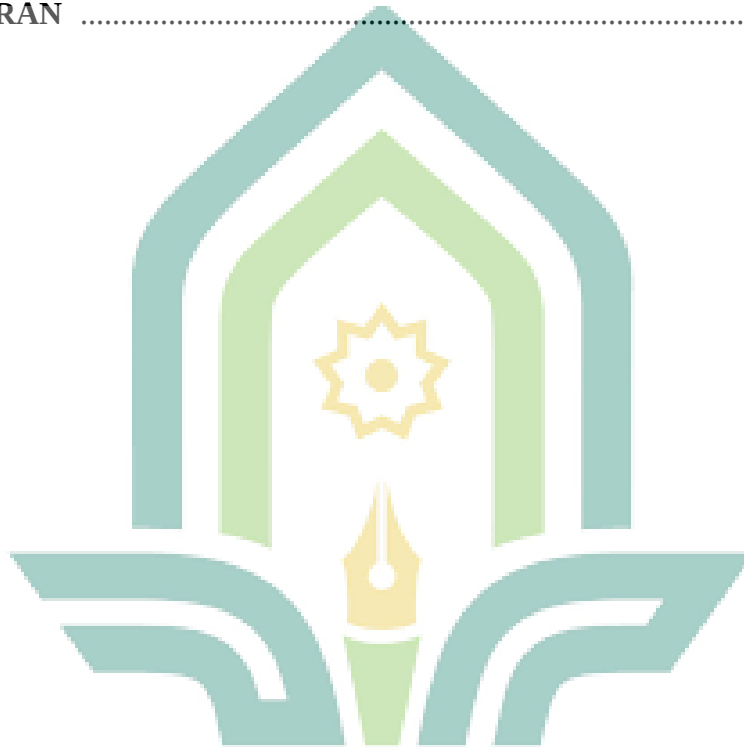
Sara Duwi Septiani
NIM. 4221095



DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR GRAFIK	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Masalah.....	7
D. Manfaat Masalah	8
E. Sistematika Pembahasan	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	11
1. Teori Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Fasilitas Layanan.....	13
3. Mobile Banking.....	14
4. Automatic Teller Machine (ATM).....	16
5. Penanganan Keluhan.....	19
6. Kepuasan Nasabah	22
B. Telaah Pustaka.....	24
C. Kerangka Berpikir	33
D. Hipotesis.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Pendekatan Penelitian.....	39
C. Setting Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
E. Variabel Penelitian.....	42
F. Sumber Data	44
G. Teknik Pengumpulan Data	45
H. Metode Analisis Data	46

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Objek Penelitian.....	51
B. Deskripsi Data dan Karakteristik Responden	53
C. Analisis Data	56
D. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	74
B. Keterbatasan Penelitian	75
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	I



TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda , dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ẓal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
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	‘	apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...ِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' *marbutah* hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' *marbutah* mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' *marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' *marbutah* itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul
munawwarah
- طَلْحَة talhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّزَلَا nazzala
- اَلْبِرْر al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | |
|--|---|
| - وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn |
| - بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا | Bismillāhi majrehā wa mursāhā |

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | |
|---|---|
| - الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | Alhamdu lillāhi rabbi al-‘ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil ‘ālamīn |
| - الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ
rahīm | Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm |

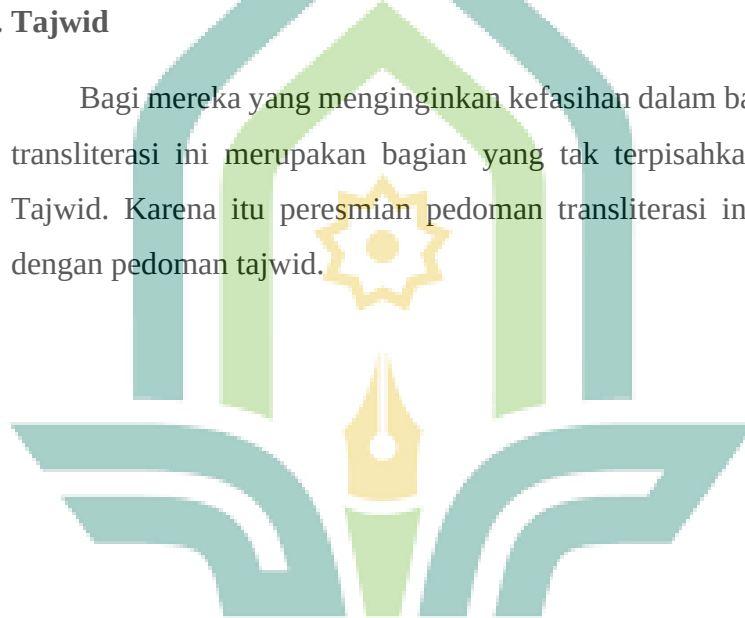
Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- الله غفور رحيم Allaāhu gafūrun rahīm
- لله الأمور جميعا Lillāhi al-amru jamī‘an/Lillāhil-amru jamī‘an

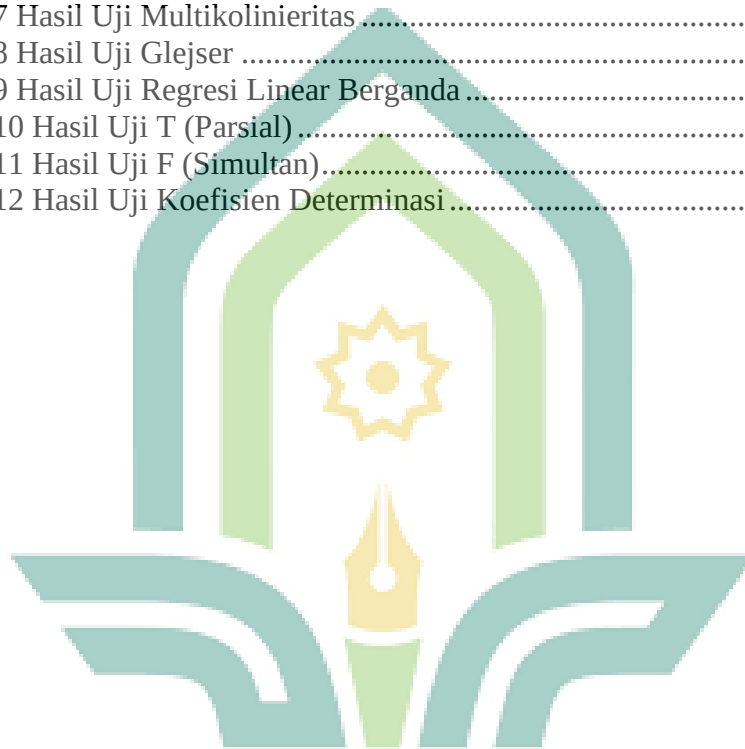
10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Pustaka	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional	43
Tabel 3.2 Skala Likert	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Parsial).....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan).....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
------------------------------------	----



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Grafik Scatterplot	61
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 Data Identitas Responden	IV
Lampiran 3 Data Mentah Hasil Kuesioner Responden.....	VII
Lampiran 4 Hasil Uji Analisis	XVI
Lampiran 5 R Tabel	XXV
Lampiran 6 T Tabel.....	XXVIII
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara Pra Penelitian.....	XXXI
Lampiran 8 Dokumentasi Pembagian Kuesioner.....	XXXII
Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian	XXXIV
Lampiran 10 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XXXV
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	XXXVI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi dimana perkembangan perekonomian berkembang sangat pesat dan cepat. Pesatnya persaingan bisnis membuat inovasi bisnis dan persaingan bisnis semakin meningkat. Para pelaku usaha dituntut untuk memiliki daya saing agar dapat menjaga eksistensi dan keberlangsungan usahanya tidak terkecuali dalam dunia perbankan. Persaingan bisnis dalam dunia perbankan yang semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional (Rahmayanti & Ilhami, 2023). Perbankan berlomba-lomba menarik minat nasabah saat ini dan calon nasabah untuk memakai layanan yang diberikan. Hal inilah yang mendorong perusahaan untuk semakin bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas pada pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan nasabah harus menjadi tujuan utama semua bisnis karena teori dan penelitian empiris menghubungkan kinerja bisnis perusahaan dengan kepuasan konsumen (Hafidah et al., 2023).

Dalam ranah perbankan, Indonesia merupakan salah satu dari sedikit negara yang menggunakan sistem *dual banking system*, yaitu dengan sistem bank konvensional dan bank syariah yang beroperasi secara bersamaan dan bersaing untuk memperebutkan konsumennya. Dengan sistem yang diterapkan ini, bisa dikatakan bahwa tingkat persaingan perbankan akan tinggi sebagaimana yang umumnya terjadi di berbagai negara. Perusahaan yang bergerak di bidang perbankan agar dapat mengembangkan dan memperoleh suatu keunggulan yang

kompetitif harus bisa menciptakan pelayanan yang menarik untuk nasabahnya dibandingkan pesaingnya (Alfarizi, 2022). Hal inilah yang dapat dilakukan bank syariah ke depan dengan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah dapat merasakan kepuasan lebih dari yang diharapkan (Hafidah et al., 2023). Bank syariah sebagai lembaga keuangan modern dituntut untuk selalu berinovasi dalam mengembangkan produk-produk jasa layanan perbankan. Inovasi dalam kegiatan usaha perbankan syariah ini penting agar bank syariah senantiasa kompetitif dan tidak tertinggal dari para kompetitornya. Bank syariah sendiri merupakan badan usaha untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dimana kegiatan usahanya dijalankan berdasarkan prinsip syariah dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan suatu bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan pada saat ini kepuasan nasabah dengan mengandalkan kualitas pelayanan yang baik telah menjadi suatu kewajiban perbankan dalam mengembangkan roda bisnisnya. Pelayanan didunia perbankan tidak terlepas dari kesan yang ditimbulkan pada saat nasabah bertemu langsung dengan pemberi layanan (frontliner) dan kesan pada saat nasabah menggunakan fasilitas transaksi yang disediakan pihak bank. Dengan demikian dua hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan agar menarik dan mempertahankan hubungan baik dengan calon nasabah bank tersebut (Alfarizi, 2022).

Kepuasan nasabah menurut Kotler (2017) dalam (Sitohang et al., 2021) “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja bank. Bank yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya akan memiliki keunggulan kompetitif dan meningkatkan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah bank juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi. Berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, bank harus memprioritaskan kualitas pelayanan dan kemudahan transaksi untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. Dengan demikian, bank dapat meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah (Abidin, 2024).

Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi adalah cara yang dilakukan perbankan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga mereka akan loyal terhadap bank. Persaingan bank dalam menarik jumlah nasabah dengan berinovasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Perbankan menciptakan inovasi baru dengan teknologi yang canggih dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. *Mobile banking* adalah aplikasi yang mengunggulkan kehebatan teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) guna mempermudah nasabah pada saat bertransaksi (Adela, 2020). Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan tersedianya fasilitas layanan *Mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan yang hanya dapat diakses oleh nasabah yang sudah memiliki rekening di bank bersangkutan.

Mobile banking dinilai sangat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi nasabah yang dinilai memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi kantor bank yang bersangkutan. Jenis-jenis layanan yang terdapat di *mobile banking* meliputi transfer dana antar bank maupun bank lain, informasi saldo, mutasi, pembayaran tagihan mulai dari angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, dan lain-lain (Antonov et al., 2022).

Di lingkungan perbankan, pelayanan akan menjadi cepat dan efektif serta bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun selama 24 jam sehari sehingga nasabah tidak perlu repot-repot lagi mengantri di depan teller saat hendak mengirim sejumlah uang. Kemudahan akses serta keleluasaan waktu dalam bertransaksi melalui fasilitas layanan perbankan tidak hanya pada aplikasi *mobile banking* saja melainkan dapat melalui *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Cara-cara yang dapat dilakukan oleh bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan tidak akan optimal kalau kinerja karyawan suatu bank tidak efektif maka kinerja karyawan sangatlah penting (Alfarizi, 2022).

Keluhan nasabah secara sederhana bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Lembaga bisa mengumpulkan keluhan nasabah

melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan nasabah, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survei kepuasan nasabah dan customer exit surveys (Khoiri, 2021). Nasabah yang mengeluh bisa merupakan tambang emas keberhasilan tapi juga sebagai awal dari malapetaka dimasa mendatang, maka perbankan harus menanggapi dan menangani keluhan nasabah dengan sebaik mungkin, sehingga dapat memberikan sebuah kepuasan kepada nasabah. Kinerja yang baik dan nasabah yang sepenuhnya puas akan menjadi perbincangan untuk mempromosikan perusahaan tersebut. Sehingga pada akhirnya hal ini akan membantu perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing di pasaran (Khoiri, 2021).

BTN Syariah atau yang dikenal sebagai Bank Tabungan Negara Syariah adalah bank yang menawarkan layanan pembayaran dan fungsi sesuai hukum syariah. Kepuasan nasabah menjadi salah satu perhatian utama Bank BTN Syariah Pekalongan. Oleh karena itu, akan membuat konsumen merasa puas dengan menawarkan pelayanan yang baik, yang pada akhirnya akan menghasilkan loyalitas nasabah. Selain itu, Bank BTN Syariah Pekalongan menawarkan layanan ATM dan *mobile banking*.

Berdasarkan data dari Kontan.co.id menyatakan bahwa Bank BTN Bank BTN tercatat sebagai bank dengan penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terbesar di Indonesia. Hal ini menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan BTN, khususnya dalam hal pembiayaan perumahan. Oleh karena itu, peneliti memilih Bank BTN Syariah sebagai objek penelitian untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana fasilitas layanan seperti *mobile*

banking, ATM, dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, terutama dalam konteks layanan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Sri Rahmayanti dan Fidia Ilhami (Rahmayanti & Ilhami, 2023), variabel independent yang digunakan hanya berfokus pada kualitas layanan *mobile banking*. Sementara itu, penelitian terbaru yang sedang dilakukan mengembangkan cakupan variabel dengan memasukkan fasilitas layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine* (ATM), dan penanganan keluhan sebagai faktor yang dianalisis.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurdin dkk (Nurdin et al., 2020) menemukan bahwa aspek kecepatan, keamanan, akurasi, dan kepercayaan dalam layanan *mobile banking* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan adanya potensi faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah dalam layanan perbankan.

Penelitian terbaru ini memiliki kesamaan dengan penelitian Nurdin dkk dalam meneliti *mobile banking*, namun terdapat perbedaan utama dalam variabel yang dianalisis. Selain *mobile banking*, penelitian ini juga memasukkan ATM dan penanganan keluhan sebagai variabel tambahan, tujuannya untuk melihat dari sudut pandang yang berbeda dengan adanya penambahan variabel mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah secara keseluruhan. Hal ini menjadi celah penelitian (research gap) yang penting untuk diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengisi kekosongan terkait meneliti bagaimana layanan *mobile banking*, ATM, dan penanganan keluhan dalam konteks bank syariah.

Berdasarkan gap penelitian di atas serta adanya kesenjangan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang fasilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penulis memilih judul **“Pengaruh Fasilitas Layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine*, dan Penanganan Keluhan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Pekalongan”**.

B. Rumusan Masalah

Mengingat latar belakang masalah yang dijelaskan di atas, rumusan masalah penelitian berikut dapat dibuat:

1. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *customer service* pada Bank BTN Syariah Pekalongan?
2. Apakah fasilitas layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *customer service* pada Bank BTN Syariah Pekalongan?
3. Apakah Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *customer service* pada Bank BTN Syariah Pekalongan?
4. Apakah layanan *Mobile Banking*, ATM, dan Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *customer service* pada Bank BTN Syariah Pekalongan secara bersamaan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis ingin mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan

nasabah *customer service* Bank BTN Syariah Pekalongan.

2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah *customer service* Bank BTN Syariah Pekalongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Penanganan Keluhan terhadap kepuasan nasabah *customer service* Bank BTN Syariah Pekalongan.
4. Untuk mengetahui pengaruh layanan *Mobile Banking*, ATM, dan Penanganan Keluhan terhadap kepuasan nasabah *customer service* pada Bank BTN Syariah Pekalongan secara bersamaan.

D. Manfaat Penelitian

Studi ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan pengetahuan tentang layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Penanganan Keluhan terhadap kepuasan sekaligus berfungsi sebagai sumber data dan perbandingan untuk studi di masa depan.

2. Manfaat Praktis

Temuan studi harus menawarkan data dan analisis tentang bagaimana industri perbankan telah berkembang dalam kaitannya dengan dampak layanan *mobile banking*, ATM, dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah. Organisasi keuangan lain juga akan menemukan penelitian ini membantu dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

E. Sistematika Pembahasan

Terdapat lima bab dalam sistematika yang diterapkan dalam studi ini.

Definisi dari setiap bab akan dijelaskan yakni:

BAB I : Pendahuluan

Informasi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian semuanya termasuk dalam bab ini. Kesenjangan fenomena (fenomena gap) objek penelitian dan kesenjangan penelitian (research gap) dalam penelitian sebelumnya yang menjadi motivasi penelitian juga dibahas.

BAB II : Landasan Teori

Teori-teori yang digunakan, analisis literatur, kerangka berpikir, dan asumsi semuanya tercakup dalam bab ini. Hal ini dilakukan untuk memberikan ringkasan teori-teori seperti teori sinyal yang mendukung penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Jenis penelitian, metodologi, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, strategi pengumpulan data, dan metodologi analisis data semuanya tercakup dalam bab ini. Tujuan deskripsi ini adalah untuk memberikan gambaran umum tentang prosedur atau strategi yang diterapkan untuk mengumpulkan dan menganalisis data penelitian.

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan

Analisis dan diskusi data tercakup dalam bab ini. Untuk mengatasi tujuan penelitian, deskripsi analisis dan temuan diskusi disediakan.

BAB V : Penutup

Bab terakhir membahas kesimpulan, temuan pembahasan, keterbatasan, dan implikasi penelitian. Ini dilakukan untuk memberikan gambaran tentang temuan dan peran penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dari pengaruh fasilitas layanan *mobile banking*, *automatic teller machine* (ATM), dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t (parsial) yang menyatakan bahwa variabel (X1) *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah KCPS Pekalongan. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat hasil dari uji t dengan nilai Sig. bernilai 0,007 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasilnya signifikan.
2. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t (parsial) yang menyatakan bahwa variabel (X2) *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah KCPS Pekalongan. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat hasil dari uji t dengan nilai Sig. bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti hasilnya signifikan.
3. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji t (parsial) yang menyatakan bahwa variabel (X3) penanganan keluhan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah KCPS Pekalongan. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat hasil dari uji t dengan nilai Sig. bernilai 0,578 lebih besar dari 0,05 yang berarti hasilnya tidak signifikan.

4. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji F yang menyatakan bahwa variabel *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine* (ATM), dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah KCPS Pekalongan. Kemudian data tersebut dapat dilihat pada data yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($22,348 > 2,75$) dan untuk nilai sig $0,000 < 0,05$. Artinya bahwa semua variabel yang digunakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank BTN Syariah KCPS Pekalongan.

B. Keterbatasan Penelitian

Berikut keterbatasan penelitian yang dapat menjadi acuan peneliti selanjutnya, antara lain:

1. Riset ini berfokus pada tiga variabel X yaitu *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine* (ATM), dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Sampel pada riset ini hanya 68 responden, sehingga memiliki keterbatasan dalam keadaan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2024). *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Di Simeulue Aceh*. *Journal Pedia*, 6(1), 16–25.
- Adela, M. (2020). Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1.
- Alfarizi, D. Mu. (2022). Pengaruh Layanan Mobile Banking dan automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI KCP Tangerang Parakan. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 113. [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/65267%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65267/1/DINIS MUHAMMAD ALFARIZI-FDK.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/65267%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/65267/1/DINIS%20MUHAMMAD%20ALFARIZI-FDK.pdf)
- Alifa, Islah, Normansyah, I. (2020). Pengaruh Sharia Compliance, Good Corporate Governance Dan Kompetensi Amil Zakat Terhadap Pengelolaan Dana Zakat (Studi Kasus Pada Baznas (BAZIS) DKI Jakarta). *Metode Penelitian*, 32–41. <http://repository.stei.ac.id/2118/>
- Angliawati, R. Y. (2023). Pengaruh Fasilitas M-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah (Studi Pada Bank BCA KCP Rajawali Bandung). *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(1), 48–61. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsj/article/view/1279>
- Antonov, M. P. I., Hassan, F. Z., & Nurisnaini, N. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 2(2), 189–198. <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>
- Area, U. M. (2024). *PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PULMA HOUSE MEDAN SKRIPSI OLEH: CHANTIKA MAYZIRA PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN PENGARUH DIGITAL MARKETING DAN CU*.
- Berliana, N. (2021). Landasan Teori ادیدج. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, 18.
- Berlianti, D. F., Abid, A. Al, & Ruby, A. C. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864.
- Budiarti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 15(2), 210. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2011.v15.i2.2289>

- Crystallography, X. D. (2016). *Manajemen Sistem Pelayanan Terhadap Masyarakat*. 1–23.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Eryaningtyas, N. S., & Fitanto, B. (2023). Analisis Pengaruh Layanan I-Banking, M-Banking, Dan Fasilitas Atm Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Bank Btn Kcp Tulungagung). *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2(2), 266–276. <https://doi.org/10.21776/csefb.2023.02.2.08>
- Etin. (2021). Pengaruh Fasilitas Layanan Mobile Banking, ATM, dan Kinerja Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Bank BTN Syariah Mataram. *Perpustakaan UIN Mataram*, 55.
- Fahtira Virdha Noor. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia* (Vol. 2507, Issue February).
- Grace, D. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39–50.
- Hafidah Ayu Kusnadi, Nurbaiti Nurbaiti, & Nursantri Yanti. (2023). Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Angkatan 2019). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(1), 69–85. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.1001>
- Hisanuddin, I. I. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Kapal KFC Jetliner Di Pelabuhan Murhum Baubau Iip Irawan Hisanuddin. *Jurnal Ilmiah Bongaya(JIB)*, 6(1), 82–91.
- Khoiri, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang. *Jurnal Syarikah P*, 7(2), 173–182.
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>

- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Nabela, S. Z. (2022). The Effect of Brand Love, Product Quality and Customer Relationship Management on Customer Loyalty to Consumers of Oriflame Products in Jepara. *Repository Iain Kudus*, 42–55.
- Nabibah, E. T., & Hanifa, N. (2022). Pengaruh Jumlah Penduduk, Pengangguran, Dan Pendidikan Terhadap Kemiskinan Di Provinsi Jawa Timur. *Independent: Journal of Economics*, 2(3), 1–13. <https://doi.org/10.26740/independent.v2n3.p1-13>
- Nuridin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Rida Ayu Pratiwi, & Syaiful Syaiful. (2024). Pengaruh Independensi, Kompetensi Dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 34–44. <https://doi.org/10.58192/profit.v3i2.1978>
- Rahmayanti, S., & Ilhami, F. (2023). Pengaruh Peningkatan Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomika*, 13(1), 126–134. <https://doi.org/10.37859/jae.v13i1.4746>
- Ratnasari, D. (2021). 19.0224.013.
- Ratno, F. A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 142. <https://doi.org/10.29300/ba.v5i2.3504>
- Safitri, J. A. (2023). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Tidak Menggunakan M-Banking Sebagai Alternatif Transaksi di Era Modern (Studi Kasus Desa Surabaya Ilir Kecamatan Bandar Surabaya Kabupaten Lampung Tengah)*. 1–51.
- Simamora, N. (2025). *Ini Jawa Bank Penyalur KPR Terbesar Sepanjang 2024*. Kontan.Co.Id. <https://amp.kontan.co.id/news/ini-jawara-bank-penyialur-kpr-terbesar-sepanjang-2024>

- Sitohang, R., Saragih, H., & Rahman, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran Merek Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumut Medan. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 7(2), 206–217. <https://doi.org/10.46880/methonomi.vol7no2.pp206-217>
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Sugiyono. (2018). Pengaruh Stres, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Terhadap Kinerja Driver Online Grabbike Di Masa Covid-19 (Studi Pada Driver Grabbike Di Jakarta Timur). In *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*. (Vol. 8, Issue 5, p. 55). <http://repository.stei.ac.id/6070/>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Surya Wijyaningratri, C. (2015). Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(4), 4.
- Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 13–27. <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.5>
- Trianto. (2020). *Penggunaan fasilitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri kantor cabang pembantu tembilahan*.
- Ulfah, M. (2020). *Maria Ulfah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2020 M / 1441 H*.
- Vandiah, H. (2022). Pengaruh Brand Image, Brand Trust dan Celebrity Endorses Terhadap Minat Beli Produk Skincare Scarlett (Studi Kasus Mahasiswa Stei 2018 Yang Berbelanja Di E-Commerce). *Bab III Metode Penelitian*, 1–9.
- Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(9), 1–18.
- Yamintara, R. (2010). *Kepuasan Pelanggan Pada Pt Jasuindo Tiga Perkasa Tbk*. 10(2), 71–84.
- Zakaria, H. (2020). Pengaruh Pelayanan m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 6(1), 101–118. <https://doi.org/10.36908/isbank.v6i1.151>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.uingusdur.ac.id Email : perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SARA DUWI SEPTIANI
NIM : 4221095
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
E-mail address : saraduwiseptiani23@mhs.uingusdur.ac.id
No. Hp : 085641524855

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya setuju untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **Pengaruh Fasilitas Layanan *Mobile Banking*, *Automatic Teller Machine*, dan Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah (Studi Kasus Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Pekalongan)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database, mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 15 Juli 2025

Sara Duwi Septiani
NIM. 4221095