

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY*  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BSI KCP BATANG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**MUHAMMAD DIMAS MAULANA**

**NIM : 4217003**

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

**2023**

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY*  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BSI KCP BATANG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**MUHAMMAD DIMAS MAULANA**

**NIM : 4217003**

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

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nam : Muhammad Dimas Maulana

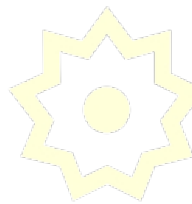
Nim : 4217003

Judul Skripsi : **Pengaruh Self Service Technology Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batang.**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang sudah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 2 Juli 2023

Yang Menyatakan,



MUHAMMAD DIMAS MAULANA

## NOTA PEMBIMBING

**Agus Arwani, M. Ag**

Pawasan Barat No.33 RT. 02 RW. 07  
Kel Kedungwuni Timur, Kec Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan

---

Lampiran : 2 (dua) ekslembar

Hal : Naskah Skripsi Sdra. Muhammad Dimas Maulana

Kepada Yth.

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

Assalamu'alaikum, wr. wb

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

Nama : **Muhammad Dimas Maulana**

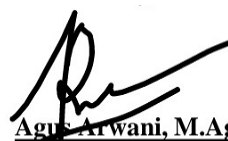
NIM : **4217003**

Judul : **Pengaruh Self Service Technology Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batang.**

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekalongan, 23 Juni 2023  
Pembimbing,



Agus Arwani, M. Ag

NIP 19760807 201412 1 002



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.uingusdur.ac.id

## PENGESAHAN


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

Nama : **Muhammad Dimas Maulana**  
Nim : **4217003**  
Judul Skripsi : **Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batang**  
Dosen Pembimbing : **Agus Arwani, M.Ag.**

Telah diujikan pada Kamis, 13 Juli 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).


Dewan Penguji

Penguji I



**Ali Amin Isfandiari, M.Ag.**  
NIP. 197408122005011002

Penguji II



**Draiat Stiawan, M.Si.**  
NIP. 198301182015031001

Pekalongan, Kamis 13 Juli 2023  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.**  
NIP. 19750220 199903 2 001

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

*“HAI ORANG-ORANG YANG BERIMAN, MINTALAH PERTOLONGAN KEPADA ALLAH DENGAN SABAR DAN SALAT. SESUNGGUHNYA ALLAH BESERTA ORANG-ORANG YANG SABAR.”*

(Q.S AL-BAQARAH: 153)

*“ KESABARAN ADALAH KETIKA HATI TIDAK MERASA MARAH TERHADAP APA YANG SUDAH DITAKDIRKAN, DAN MULUT TIDAK MENGELUH. “*

(IBNU QAYAM)

*“ LISANMU ADALAH GAMBARAN DARI APA YANG TERSIMPAN DALAM HATIMU. “*

(HABIB UMAR BIN HAFIDZ)

*“ MENUNDUKLAH KETIKA MELIHAT DUNIA DAN MELANGITLAH KETIKA MELIHAT AKHIRAT. ”*

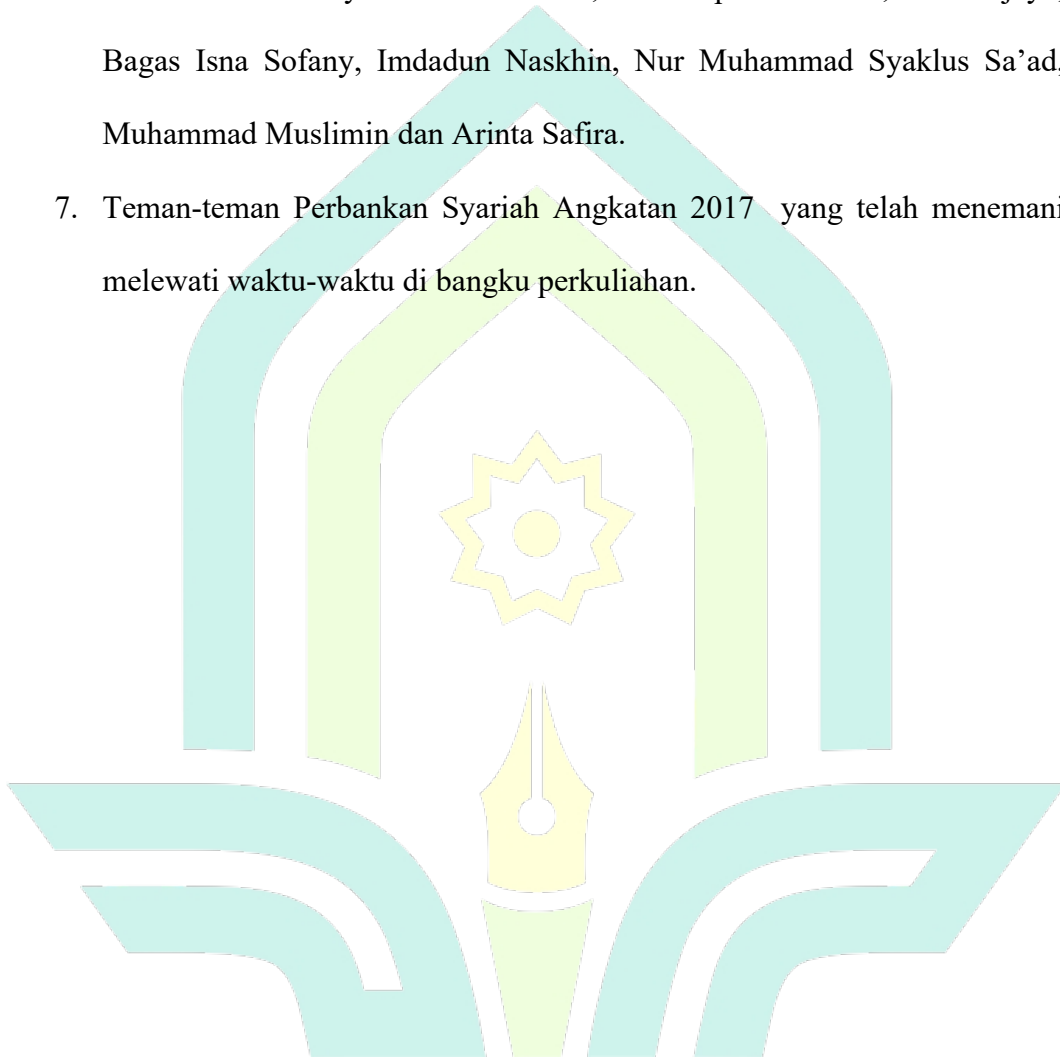
(DARUL ULUM)

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat 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 penulisa Skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Darul Ulum dan Ibu Manah yang memberikan dukungan dan doa serta banyak pengorbanan tenaga, waktu, materi selama ini.
2. Keluarga Hasan Basri yang memberikan dukungan dan juga motivasi.
3. Almamater saya Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

4. Bapak Agus Arwani, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ahmad Syukron, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
6. Sahabat-sahabat saya Riska Noviandri, Ari Tampan Prabowo, Rico Wijaya, Bagas Isna Sofany, Imdadun Naskhin, Nur Muhammad Syaklus Sa'ad, Muhammad Muslimin dan Arinta Safira.
7. Teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2017 yang telah menemani melewati waktu-waktu di bangku perkuliahan.





## ABSTRAK

### **Muhammad Dimas Maulana. Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batang.**

Di era modern sekarang nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara mandiri sehingga bank memberikan layanan berbasis teknologi atau dikenal dengan self service technology yang mana self service technology tersebut memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan pelayanan bertransaksi secara mandiri. Selain itu, upaya yang harus dilakukan untuk menunjang keberhasilan disuatu bank yaitu bank lebih memperhatikan pelayanan yang lebih baik dan diutamakan kualitas pelayanannya, dengan begitu nasabah merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik dan menimbulkan kenyamanan maupun kepuasan dalam segi kualitas pelayanan maupun self service technology bank tersebut. Dengan adanya self service technology yang memudahkan pelayanan secara mandiri dan juga kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek penelitian yakni nasabah BSI KCP Batang. Sumber pengumpulan data primer meliputi survei, observasi, eksperimen, kuesioner dan wawancara di BSI KCP Batang. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan sampel sebanyak 96 nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa self service technology memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan self service technology dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adjusted R Square menunjukkan angka sebesar 0,429, yang berarti bahwa variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen dengan nilai sebesar 42,9% dan 57,1% sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci : Self service technology, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

## ABSTRACT

### **Muhammad Dimas Maulana. The Influence of Self Service Technology and Service Quality on Customer Satisfaction of BSI KCP Batang.**

In this modern era, customers prefer to carry out transactions independently so that banks provide technology-based services, also known as self-service technology, where self-service technology makes it easy for customers to carry out transaction services independently. In addition, the efforts that must be made to support the success of a bank are that the bank pays more attention to better service and prioritizes the quality of its service, so that customers feel their needs have been met properly and lead to comfort and satisfaction in terms of service quality and the bank's self-service technology. With the existence of self-service technology that facilitates independent service and also good service quality can foster customer satisfaction.

This type of research uses a quantitative approach with the object of research namely BSI KCP Batang customers. Sources of primary data collection include surveys, observations, experiments, questionnaires and interviews at BSI KCP Batang. The sampling technique used accidental sampling with a sample of 96 customers.

The results of this study indicate that self-service technology has an influence on customer satisfaction and service quality has an effect on customer satisfaction. Simultaneously self-service technology and service quality affect customer satisfaction. Adjusted R Square shows a number of 0.429, which means that the independent variable can explain the dependent variable with a value of 42.9% and the remaining 57.1% can be explained by other variables outside the study.

Keywords: Self service technology, Service Quality, Customer Satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi 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. Prof Dr. H. Zaenal Mustakim, M. A selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak M. Shulthoni Lc, M.A, M.Si Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Agus Arwani, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Ahmad Syukron, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).

8. Segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
9. Pihak BSI KCP Batang yang telah banyak membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan.
10. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
11. 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, 22 Mei 2023



Muhammad Dimas Maulana

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAKCT</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>TRANSLITERASI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>E. Sistematika Pembahasan</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>9</b>
<b>B. Telaah Pustaka</b> .....	<b>23</b>
<b>C. Kerangka Berpikir</b> .....	<b>35</b>
<b>D. Hipotesis</b> .....	<b>36</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>B. Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>C. Setting Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Populasi Dan Sampel .....</b>	<b>39</b>
<b>E. Variabel Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>F. Sumber Data .....</b>	<b>44</b>
<b>G. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>45</b>
<b>H. Metode Analisis Data .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
<b>A. Deskripsi Profil Perusahaan .....</b>	<b>54</b>
<b>B. Deskripsi Responden .....</b>	<b>56</b>
<b>C. Deskripsi Analisis Data .....</b>	<b>66</b>
<b>D. Pembahasan .....</b>	<b>78</b>
<b>BAB V PENUTUPAN.....</b>	<b>82</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>82</b>
<b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>83</b>
<b>C. Implikasi .....</b>	<b>84</b>
<b>D. Saran .....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Telah Pustaka,	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel,	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin,	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia,	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan,	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung,	60
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terkait Self Service Technology,	61
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terkait Kualitas Layanan,	62
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Nasabah,	65
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas,	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas,	69
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas,	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas,	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas,	71
Tabel 4.13	Hasil Uji Linieritas,	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda,	73
Tabel 4.15	Hasil Uji t (Persial),	74
Tabel 4.16	Hasil Uji F (Simultan),	76
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ),	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Konseptual, 35

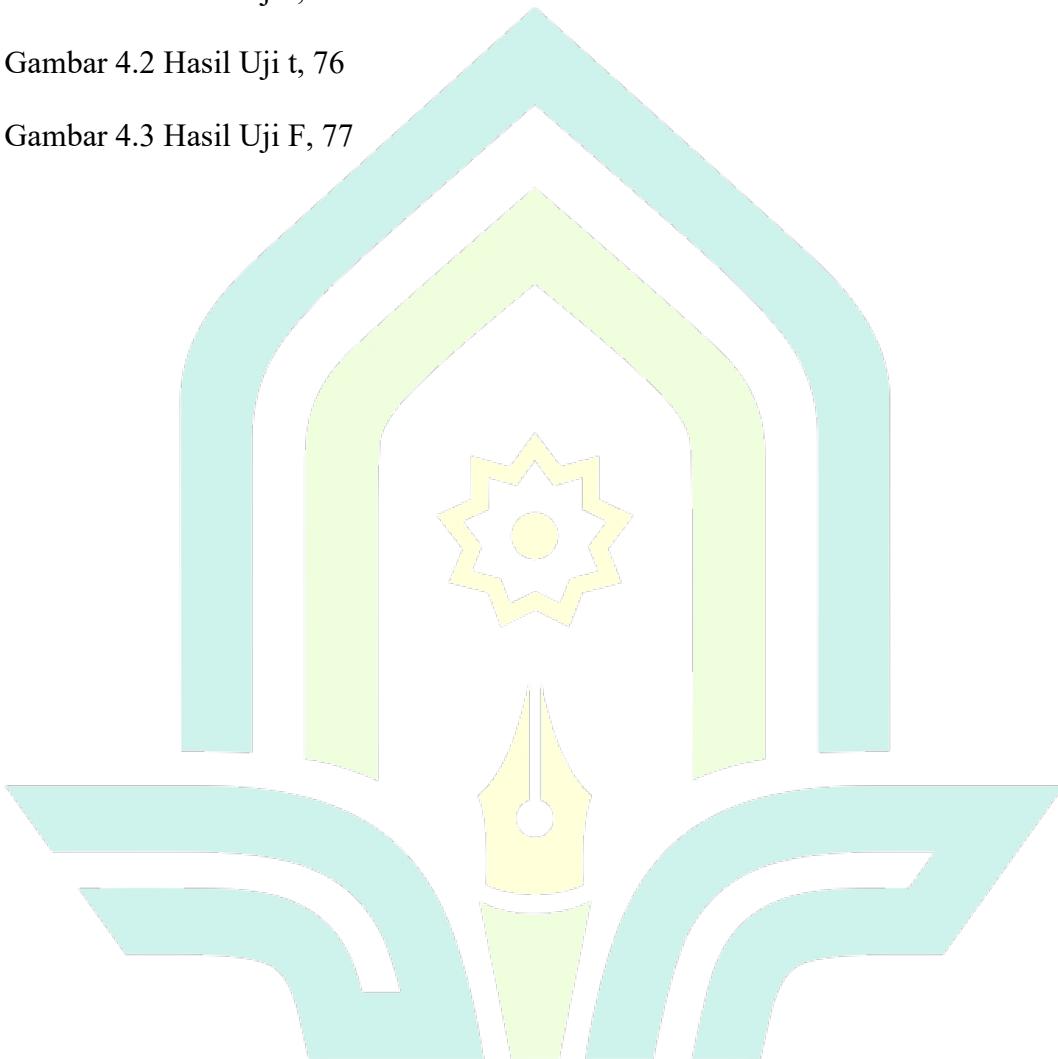
Gambar 3.1 Grafik Uji t, 51

Gambar 3.2 Grafik Uji F, 52

Gambar 4.1 Hasil Uji t, 75

Gambar 4.2 Hasil Uji t, 76

Gambar 4.3 Hasil Uji F, 77





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisinoner Peneltian, I
- Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner, V
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas, XIX
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas, XXX
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas, XXXI
- Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas, XXXII
- Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas, XXII
- Lampiran 8 Hasil Uji Linieritas, XXXIII
- Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda, XXXIII
- Lampiran 10 Hasil Uji T (Persial), XXXIV
- Lampiran 11 Hasil Uji F (Simultan), XXXV
- Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), XXV
- Lampiran 13 Surat Pernyataan Keaslian Karya, XXXVI
- Lampiran 14 Surat Permohonan Ijin Penelitian, XXXVII
- Lampiran 15 Surat Telah Melakukan Penelitian, XXXVIII
- Lampiran 16 Surat Pindah Lokasi Operasional Bank, XXXIX
- Lampiran 17 Dokumentasi, XL
- Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup, XLI

# BAB I

## PENDAHULUAN

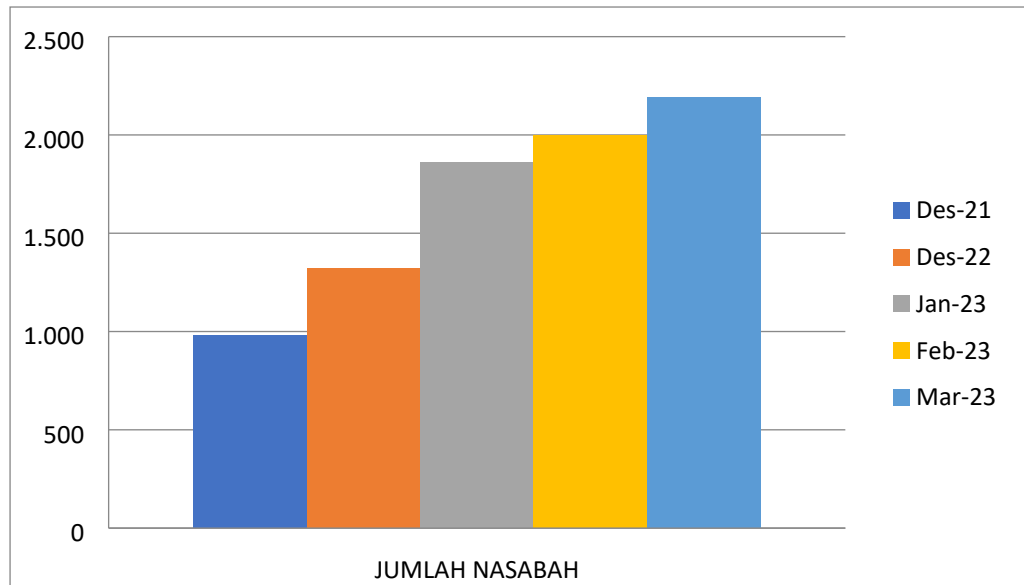
### A. Latar Belakang

Era perkembangan teknologi yang sangat pesat memasuki berbagai aspek kehidupan masyarakat masa kini. Teknologi dianggap mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi dalam waktu yang terbatas (Teviningrum et al., 2021). Inovasi merupakan sarana yang dapat mendongkrak kinerja suatu organisasi atau elemen tertentu, khususnya dunia keuangan. Dengan kemajuan inovasi akan memberikan efek yang mencolok di seluruh bagian keberadaan manusia (Kurniawati, 2022).

Di era modern sekarang nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara mandiri sehingga bank memberikan layanan berbasis teknologi atau dikenal dengan *self service technology* yang mana *self service technology* tersebut memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan pelayanan bertransaksi secara mandiri. Selain itu, upaya yang harus dilakukan untuk menunjang keberhasilan disuatu bank yaitu bank lebih memperhatikan pelayanan yang lebih baik dan diutamakan kualitas pelayanannya, dengan begitu nasabah merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik dan menimbulkan kenyamanan maupun kepuasan dalam segi kualitas pelayanan maupun *self service technology* bank tersebut (Annisa, 2021). Dengan adanya *self service technology* yang memudahkan

pelayanan secara mandiri dan juga kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan kepuasan nasabah.

Berikut ini yaitu data perkembangan Nasabah Tabungan di BSI KCP Batang.



Sumber : Wawancara Customer Service

Berdasarkan data perkembangan Nasabah BSI KCP Batang di atas menunjukkan bahwa, peningkatan jumlah pelanggan di alami oleh BSI KCP Batang dengan peningkatan rata-rata pada bulan Januari 2023 sampai dengan Maret 2023 sekitar 2% dalam periode perbulan dan tidak mengalami penurunan. Jumlah nasabah kurun waktu perbulannya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dari penjabaran di atas, BSI KCP Batang masih tergolong lembaga keuangan yang masih banyak diminati masyarakat daerah sekitar. Oleh sebab itu riset ini dibuat untuk menumbuhkan minat masyarakat yang lebih lagi kedepannya tentang bank syari'ah, khususnya BSI KCP Batang.

Menurut Christabellad et.al., (2018), didalam penelitian Mahrun (2020) *self service technology* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Namun menurut Giebelhausen et.al., (2014), ) didalam penelitian Mahrun (2020) *self service technology* (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Lain lagi dengan penelitian Manjhi (2017), didalam penelitian Jauhariyah. I. (2020) yang menyatakan bahwa ATM adalah layanan yang paling disukai dibandingkan dengan Internet Banking dan Mobile Banking. Internet Banking mencakup semua transaksi perbankan secara efisien. Mobile Banking memiliki penggunaan yang rendah dibandingkan dengan dua *self service technology* lainnya.

Menurut Monica dan Marlius (2023), kualitas layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Namun menurut Agung (2018) didalam penelitian Gofur, A. (2019), kualitas layanan (X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Lain lagi dengan penelitian Kurnia (2015) didalam penelitian Gofur, A. (2019), kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dari hasil penelitian Ria dan Meylani (2022), Selain *self service technology*, Kualitas layanan adalah elemen pemasaran lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk setiap bisnis, kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang ditawarkan dapat memenuhi ekspektasi atau ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2017). Secara sederhana, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang ditawarkan

memenuhi harapan pelanggan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan (Maramis et al., 2020).

Bagi Tjiptono (2005) kualitas layanan mempunyai ikatan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sebab terdapatnya kepuasan pelanggan bakal sanggup menjalankan ikatan harmonis antara produsen serta konsumen. Bersumber pada riset yang dicoba Suryadharma (2015), Shafiq et al. (2013), Foster (2016) menampilkan jika mutu pelayanan berdampak positif atas kepuasan nasabah. BSI KCP Batang ialah contoh perbankan yang mempunyai citra baik dalam pelayanan dari sektor teknologi serta wujud layanannya. Untuk itu riset ini mau menakar sejauh mana kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan (Mahrun, 2020).

Tjiptono (2012) memaparkan kepuasan pelanggan yakni perasaan bahagia maupun kecewa seorang individu yang muncul sesudah menyamakan antara anggapan terhadap prestasi (hasil) sesuatu produk yang dihasilkannya. Tidak hanya itu, Daryanto serta Setyobudi (2014) menjelaskan kepuasan konsumen yaitu sesuatu evaluasi pengalaman rasa dari pelanggan sesudah pelanggan memakai produk di mana harapan serta kebutuhan konsumen yang memakainya tercukupi. Intan dkk (2022) juga mengatakan bahwa, Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur bisnis ke depan, atau mungkin ada beberapa hal yang perlu diperbarui dan dikembangkan karena beberapa pelanggan tidak puas. Jika pelanggan tidak puas, dia pasti tidak akan kembali dan kecewa dengan perusahaan, mungkin

dia juga akan menasihati pelanggan lain. Hal-hal seperti itu merupakan ancaman bagi perusahaan. Widodo dalam Wedarini (2012) membenarkan pendapat bahwa seseorang yang membeli kembali menceritakan kepada orang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut, maka dapat dikatakan pelanggan puas (Intan et al., 2022).

Dari penjabaran yang tertera bisa disimpulkan kepuasan nasabah amat sangat dipengaruhi oleh pelayanan teknologi yang bermutu, perihal tersebut dapat dijadikan contoh oleh perbankan syariah . Tidak hanya itu mutu layanan mempunyai ikatan yang erat dengan kepuasan pelanggan , sebab terdapatnya kepuasan pelanggan hendak bisa menjalani ikatan harmonis antara produsen serta konsumen . Dengan dasar-dasar tersebut dapat memberikan minat kepada penulis untuk melakukan riset dengan judul penelitian “ Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batang ”



## B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan di atas, perumusan masalah tersebut adalah :

1. Apakah *self service technology* secara persial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batang?
2. Apakah kualitas layanan secara persial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batang?
3. Apakah *self service technology* dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batang?

## C. Tujuan

Selaras dengan persoalan-persoalan tertulis, maka berikut tujuan atas riset kali ini :

1. Menjelaskan *self service technology* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batang.
2. Menjelaskan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batang.
3. Menjelaskan *self service technology* dan kualitas layanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Batang.

#### D. Manfaat Penelitian

Hasil peneliian ini di harapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
  - a. Memberikan masukan BSI KCP Batang tentang faktor-faktor yang mampu meningkatkan kepuasan nasabah.
  - b. Untuk peneliti, sebagai jendela wawasan untuk lebih mengetahui tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
  - c. Bagi ilmu pengetahuan, menjadi sandaran teori tambahan dalam menunjang penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Teoritis
  - a. Menemukan teori-teori yang mempengaruhi kepuasan nasabah.
  - b. Menjelaskan pengaruh indikator-indikator tentang *self service technology* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
  - c. Menjadi bahan pengambilan keputusan bagi nasabah BSI di Batang.





## **E. Sistematika Pembahasan**

Mencangkup sistematika penulisan, peneliti memaparkan lima pokok bahasan, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I memuat uraian tentang latar belakang masalah yang diteliti, diikuti dengan rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematisasi penulisan penelitian.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab II berisi landasan teori dari variable – variabel yang akan diteliti, telaah pustaka atau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel, variable penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan yang terakhir metode analisis data.

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil analisis data serta pembahasan dari variable – variable yang sudah diuji.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian terakhir yang berisi mengenai simpulan, keterbatasan penelitian dan saran. Di akhir tak lupa melampirkan daftar pustaka dan berbagai lampiran lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari pembahasan penelitian dan hasil penelitian dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan hasil uji analysis regresi linier dinyatakan nilai  $t_{hitung}$  *self service technology* senilai 5,230 atau lebih dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,661 dengan signifikan senilai  $0,000 < 0,05$ , *Adjusted R Square* menunjukkan angka sebesar 0,429, yang berarti bahwa variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen dengan nilai sebesar 42,9% dan 57,1%, maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Sehingga ditarik kesimpulan ada pengaruh signifikan antara *self service technology* dengan kepuasan nasabah pada BSI KCP Batang.
2. Berdasarkan hasil uji analysis regresi linier dinyatakan nilai  $t_{hitung}$  kualitas layanan senilai 3,650 atau lebih dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,661 dengan signifikan senilai  $0,000 < 0,05$ , *Adjusted R Square* menunjukkan angka sebesar 0,429, yang berarti bahwa variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen dengan nilai sebesar 42,9% dan 57,1%, maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Sehingga ditarik kesimpulan ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah pada BSI KCP Batang.
3. Berdasarkan hasil uji simultan dinyatakan nilai signifikan senilai  $0,000 < 0,05$  & nilai  $F_{hitung}$  36,694 atau lebih dari  $F_{tabel}$  1,127, *Adjusted R Square*

menunjukkan angka sebesar 0,429, yang berarti bahwa variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen dengan nilai sebesar 42,9% dan 57,1%, maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Besarnya pengaruh bersama-sama dijelaskan dalam Koefisien Determinasi dengan nilai Adjusted R Square ( $R^2$ ) senilai 42,9% sehingga Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *self service technology* dan Kualitas Layanan senilai 57,1%. Maka dapat ditarik kesimpulan ada pengaruh secara simultan antara *self service technology* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Batang.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun penelitian ini sudah disusun, direncanakan dengan baik tetapi masih menemui beberapa keterbatasan yaitu:

1. Tempat penelitian atau objek yang dijadikan penelitian hanya mengambil satu cabang saja yang menjadi kantor pusat BSI KC Batang, sehingga kurang mewakili.
2. Pada penelitian ini hanya *self service technology* dan kualitas layanan yang diteliti. Maka dari itu, seluruh aspek yang mempunyai hubungan terhadap kepuasan nasabah tidak diteliti.
3. Dalam mengisi kuesioner, responden terkadang mengisi tidak sesuai dengan opini responden sesungguhnya. Hal tersebut karena perbedaan pemikiran, pemahaman dari responden juga faktor lainnya.

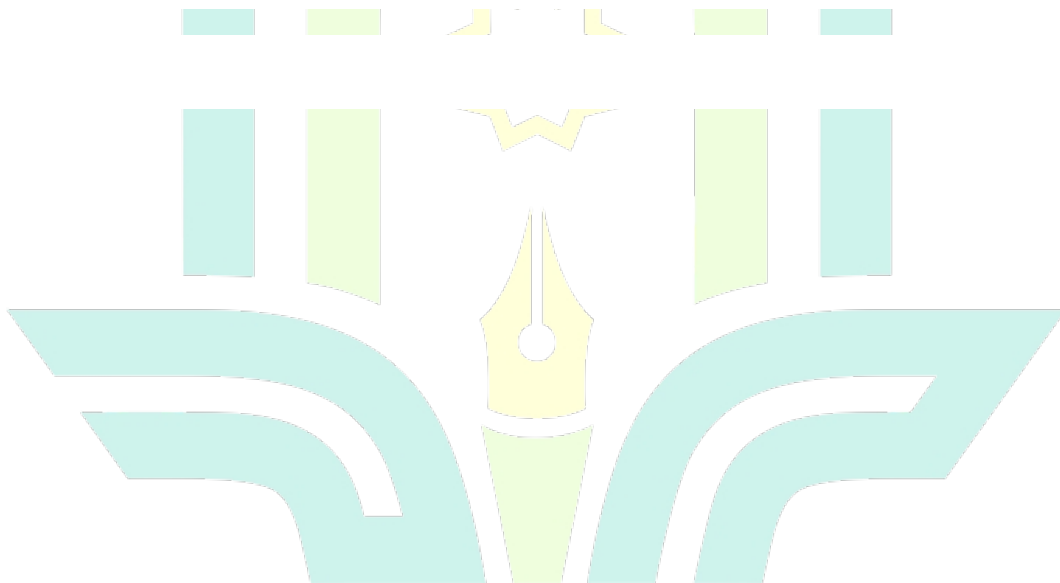
### C. Implikasi

1. Implikasi Teoritis, berharap adanya manfaat dari penelitian ini untuk pengembangan teori dan aplikasi selanjutnya mengenai pokok bahasan yang sama.
2. Implikasi Praktis
  - a. *Self service technology* dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain anggota merasa bahwa teknologi tersebut layak digunakan dengan baik dan kualitas yang diberikan juga baik, maka dari itu nasabah akan merasa puas.
  - b. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh *self service technology* dan kualitas layanan. Ketika dua variabel tersebut berjalan dengan baik pastinya akan membuat kepuasan nasabah meningkat.
  - c. Hasil dari *self service technology* dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah secara simultan. Itu berarti BSI harus menyediakan teknologi yang baik dan juga menjaga kualitas dalam pelayanan, dengan begitu hubungan akan terjalin dengan baik antara keduanya agar anggota setia untuk menggunakan jasa di BSI.

#### **D. Saran**

Berlandaskan hasil penelitian yang sudah dipaparkan, maka peneliti memaparkan saran dan rekomendasi yang sekiranya dapat menyalurkan dampak baik kepada pihak-pihak terkait atas hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk melaksanakan penelitian dengan mengembangkan atau menambah variabel lain yang memberikan dampak terhadap kepuasan nasabah seperti Kominukasi Pemasaran, Komitmen, Loyalitas, Penanganan Masalah dan Kepercayaan serta memperlebar jangkauan riset sehingga dapat semakin menyempurnakan penelitian yang dilakukan sebelumnya.



## DAFTAR PUSTAKA

Ajzen, I. (1991) and (2005). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Arifin, T. (2014). *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*. Jawa Barat: CV Pustaka Setia.

Azhar, F., Ibrahim, A., & Riza, A. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Banda Aceh. *JIMEBIS-Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 3(1), 7-15.

Ghozali, I. (2015). *Metodologi Riset Edisi Kelima*. Semarang: UNDIP Publisher.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.

Hindarsah, I. (2021). The influence of service quality, emotional marketing and spiritual marketing on customer satisfaction. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(3), 3685-3689.

Indonesia, B.S. (2022) BSI | Bank Syariah indonesia, [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html). Available at: <https://www.bankbsi.co.id/> (Accessed: 28 May 2023).

Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Geger Kalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*.

Jauhariyah, I. (2020). Pengaruh Self-Service Technology (SST) terhadap kepuasan nasabah pada bank umum syariah di Indonesia (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Kurniawati, D. (2022). Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1 (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

Mahrnun, R. S. U. (2020). Pengaruh self service technology dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah: Studi pada Erah. id (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).

Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111-122.

Mawaddah, R. A., & Sugiharto, T. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan: Studi Empiris Pada Konsumen E-Travel Agency (Online Travel Agency). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 26(3), 206-222.

Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of marketing*, 64(3), 50-64.

Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53-62.

Pranatha, E. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.

Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.

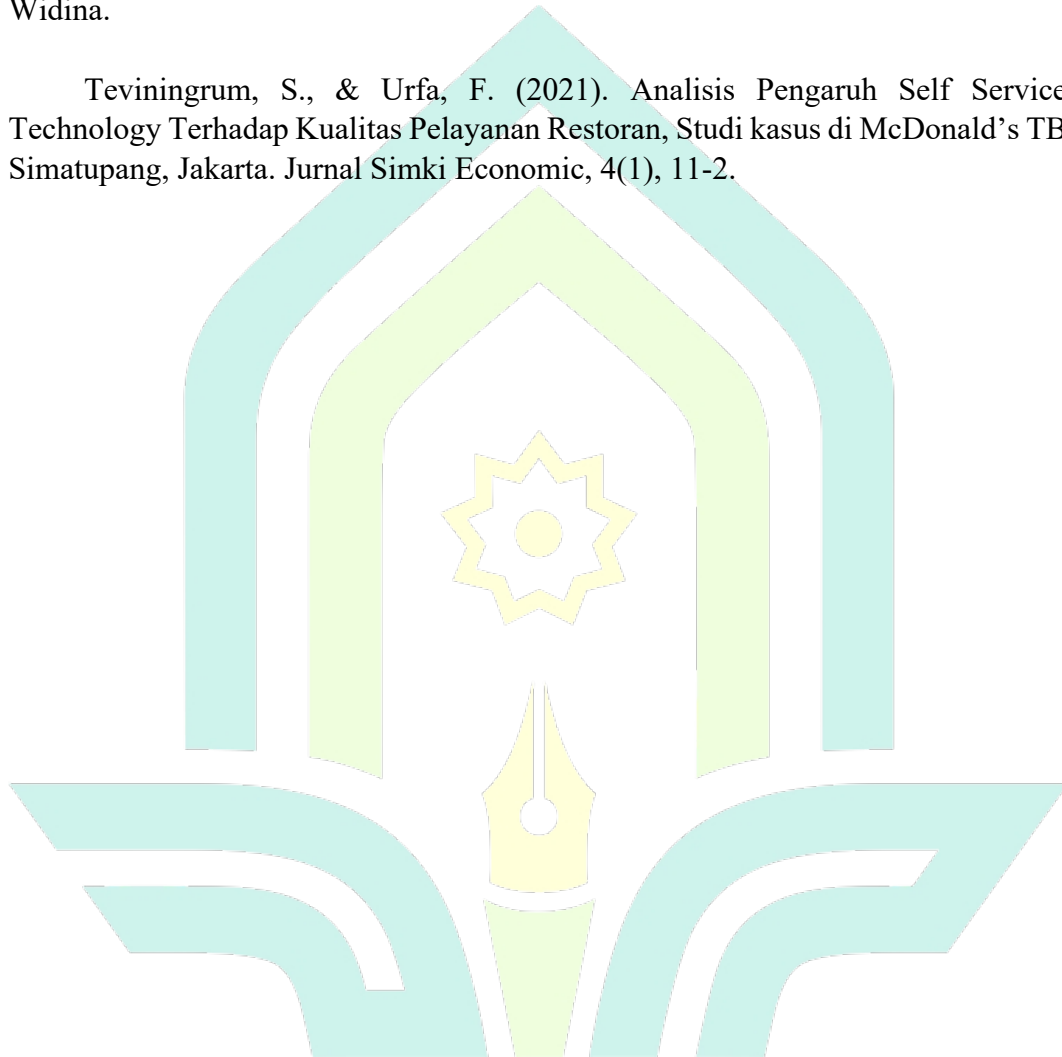
Siadari, K., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Penggunaan BNI Mobile Banking (Studi Kasus BNI Kantor Cabang Harmoni). *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(2), 155-160.

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2018). Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.

Syah, A. (2021). Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan. Penerbit Widina.

Teviningrum, S., & Urfa, F. (2021). Analisis Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran, Studi kasus di McDonald's TB Simatupang, Jakarta. Jurnal Simki Economic, 4(1), 11-2.





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : **Muhammad Dimas Maulana**
2. Tempat tanggal lahir : **Pekalongan, 25 April 1997**
3. Alamat : **Jl. Kunti Utara Kesambi 8 No.7**
4. No. Hp : **085700325049**
5. Email : **dimasfaless55@gmail.com**
6. Nama Ayah : **Darul Ulum**
7. Nama Ibu : **Manah**

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : **SDN Kandang Panjang 2**
2. SMP : **SMPN 4 Pekalongan**
3. SMA : **SMAN 2 Pekalongan**

