

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada semua perbankan pasti akan ditemukan beberapa transaksi-transaksi yang dilakukan oleh bank terhadap nasabah, khususnya pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya. Pada setiap transaksi di Bank Syariah Mandiri telah menggunakan fasilitas yang disediakan oleh bank untuk nasabah, yaitu produk dana dan jasa. Produk dana terdiri dari tabungan, tabungan mabrur, tabungan investasi cendekia, tabungan berencana, tabungan simpatik, tabunganku dan deposito, sedangkan produk jasa meliputi BSM giro, BSM mobile banking gprs, BSM sms banking, BSM net banking, BSM *call centre* dan BSM *card* atau yang sekarang di kenal dengan sebutan ATM, ATM dibuat untuk memudahkan para nasabah untuk bertransaksi. Terutama yang dibahas dalam studi ini yaitu kualitas layanan *card/ATM Banking*.

Adapun dari produk dana tabungan Bank Syariah Mandiri semua mendapatkan fasilitas ATM Banking dengan syarat menambah uang setoran awal, sehingga para nasabah mudah dan praktis untuk bertransaksi dengan menggunakan ATM Banking.

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.¹ Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. *Service quality* adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan.² Persepsi kualitas yang baik atau positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi kebutuhan pelanggan.³

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan ini juga akan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen atas ekuitas pertukaran, serta oleh atribut mereka terhadap kinerja produk.⁴ Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan. Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi 9e*, terjemahan: Hendra Teguh, (Jakarta: Prendhallindo, 1997), 49.

²Felix Panjaitan & Hotman Panjaitan, *Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2010), 24.

³Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2004), 261.

⁴ Michael Minor, *Perilaku Konsumen Jilid2*, (Jakarta: Erlangga, 2002), 89.

harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan nasabah.⁵

Jadi tingkat kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi seseorang.⁶

Layanan merupakan bentuk memenuhi apa yang diharapkan pelanggan atas kebutuhan mereka.⁷ Layanan pada umumnya dibedakan atas dua. Berbagai bentuk layanan secara umum adalah sebagai berikut:

1. Layanan atas produk berbentuk barang, yakni layanan yang diberikan perusahaan atas produk perusahaan berupa barang yang berwujud.
2. Layanan atas produk berbentuk jasa, yakni layanan yang diberikan perusahaan atas produk yang sifatnya tidak berwujud (tidak nyata).

Pada layanan produk jasa ATM Banking Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya, nasabah yang menggunakan produk layanan produk jasa ATM banking lumayan banyak. Setiap tahun mengalami peningkatan yang signifikan terhadap nasabah yang menggunakan ATM Banking. Pada tabel 1.1 di bawah ini dapat ditunjukkan Jumlah nasabah yang menggunakan

⁵ Freddy Rangkuri, *Pengukuran Kepuasan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2000), 23.

⁶ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 139.

⁷ Mandiri Syariah, “ *Costumer Banking*,” dalam <http://syariahamandiri.co.id/category/consumer-banking/produkjasa-consumer/jasa-produk-consumer/bsmcard-consumer/> (23 maret 2013).

layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Perak Surabaya.

Tabel 1.1: Data Jumlah Nasabah pertahun Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya pada tahun 2012-2013

No	Tahun	Jumlah Nasabah yang menggunakan layanan ATM Banking	Jumlah Nasabah yang Aktif
1	Okt-Desember 2011	200	105
2	2012	500	205
3	Jan-April 2013	300	256

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata jumlah nasabah keseluruhan yang memakai layanan produk jasa ATM Banking pertahun cenderung mengalami kenaikan yang sangat pesat. Namun pertumbuhan pada jumlah rata-rata nasabah yang aktif jauh lebih sedikit daripada jumlah nasabah keseluruhan, meskipun pertahunnya mengalami kenaikan. Akan tetapi pada mesin ATM mengalami kesepian. Hal tersebut terjadi karena adanya persaingan antar Bank Syariah yang kini semakin banyak bermunculan di tengah-tengah masyarakat. Namun Bank Syariah Mandiri mampu bersaing dalam menghadapi persaingannya. Hal ini disebabkan karena Bank Syariah Mandiri sudah menduduki standar nasional dan respon nasabah tentang Bank Syariah Mandiri dapat dikatakan positif. Sehingga menjadi salah satu faktor yang membuat kemajuan Bank Syariah

Mandiri dapat bersaing di tengah kompetisi bank syariah. Sehingga peneliti ingin dapat membuktikan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah dalam memakai layanan ATM Banking yang disediakan Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya untuk para nasabah. Sehingga pada penelitian ini, peneliti lebih fokuskan pada “ *Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa hal yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.
2. Kualitas Layanan ATM Banking yang telah diberikan Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya pada Nasabah.
3. Pengaruh dari variabel kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

C. Batasan Masalah

Untuk lebih fokus dan mendapat hasil yang cukup dalam penelitian serta karena keterbatasan penulis dalam beberapa hal di antaranya: pengetahuan, dana dan waktu, maka penulis hanya membahas sebagian dari permasalahan, yaitu:

1. Kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.
2. Pengaruh kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan agar penelitian dapat mencapai sasaran maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

F. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan berguna dalam dua aspek, yaitu:

Segi teoritis

1. Diharapkan dapat berguna dan mengembangkan pengetahuan tentang kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah di lembaga yang berbasis syariah.
2. Diharapkan dapat memberikan pemikiran sebagai bahan referensi untuk penelitian tentang pengaruh kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah untuk di masa yang akan datang dan bagi pelajar atau mahasiswa yang menjalankan Studi Ekonomi Islam di IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Syariah pada khususnya.

Segi Praktis

1. Dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi peneliti yang meneliti tentang kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber inspirasi bagi yang membutuhkan terutama bagi yang sedang belajar membuat karya tulis ilmiah dalam mempermudah dan melancarkan nalar pemikirannya.

G. Definisi Operasional

Untuk memudahkan dalam memahami skripsi pada judul *Pengaruh Kualitas Layanan ATM Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya*, maka perlu dijelaskan tentang istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.⁸
2. Kualitas layanan (X) Variabel bebas.

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁹

⁸ Indonesia to Indonesia, “ *Definisi Pengaruh* “ dalam <http://www.artikata.com/arti-344462-pengaruh.html>”. (25 November 2012).

⁹ Misbach, Muzamil, “ *Pengertian Kualitas Layanan* “ dalam [http://economicsjournal.blogspot.com/2011/12/pengertian-kualitas-layanan.\(01](http://economicsjournal.blogspot.com/2011/12/pengertian-kualitas-layanan.(01) Juni 2013).

3. Card/ATM Banking merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik¹⁰
4. Kepuasan nasabah (Y) Variabel terikat.
Kepuasan adalah: perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja produk dan jasa yang telah mereka rasakan dengan yang mereka harapkan.¹¹
5. Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya adalah bank milik negara yang berawal dari akuisisi bank dengan operasional konvensional menjadi bank yang beroperasi secara syariah, dan memiliki *brand* 'Bank Syariah Mandiri' yang biasa disebut dengan singkatan BSM.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹² Dalam penelitian ini data yang didapatkan diproses melalui beberapa tahapan. Antara lain:

¹⁰Ricojacson, "Pengertian *Atm/Anjungan Tunai Mandiri*", dalam <http://ricojacson.wordpress.com/2011/06/01/pengertian-atm-anjungan-tunai-mandiri-tulisan-softskill-terapan-komputer-perbankan.> (01 Juni 2013).

¹¹James F. Engel. Dkk, *Perilaku Konsumen, jilid II* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1995), 210.

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 2.

1. Jenis penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang akan dicapai maka jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory reseach* atau penelitian penjelasan. *explanatory reseach* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengajuan hipotesis dengan menggunakan data yang sama. Dalam pelaksanaannya, *explanatory reseach* menggunakan metode penelitian survei, pendekatan survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.¹³

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, prosesnya berawal dari teori, selanjutnya diturunkan menjadi hipotesis penelitian yang disertai pengukuran dan operasional konsep.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya yang berlokasi di Jln. Perak Timur. No. 164, Blok. A2 Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2013.

¹³ Singarimbun dan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 1995), 3.

3. Objek penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah yang menggunakan layanan ATM Banking per April 2013 pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁵ Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan sampel acak sederhana (*Incidental Sampling*) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu dengan siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹⁶ Dalam penelitian ini peneliti hanya akan memberikan kuesioner pada nasabah pembiayaan mudharabah.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2010), 73.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : CV. Alfabeta, Cct. 15, 2003), 74.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, Cct. 13, 2011), 85.

Adapun jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini, berdasarkan pendapat Maholtra dalam buku “*Motodologi Riset Pemasaran*” bahwa jumlah pengamatan (ukuran sampel) paling sedikit digunakan harus empat kali banyaknya item dari variabel yang diamati.¹⁷ Berdasarkan pendapat maholtra, banyaknya item yang digunakan dalam penelitian ini adalah $14 \times 5 = 70$, oleh karena itu peneliti mengambil sampel sebanyak 70 responden.

4. Variabel penelitian

Dalam penelitian terdapat dua variable, adapun pengertian pada masing- masng variabel ini adalah :

a. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel lain yakni variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah pengaruh kualitas layanan ATM Banking (X) yaitu pujian, rekomendasi dan komentar pelanggan sekitar pengalaman mereka atas layanan jasa dan produk ATM Banking yang betul-betul mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Yang terdiri dari lima indikator yakni :

¹⁷ Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Pemasaran*, (Malang: Uin Mailiki Press, 2011), 143.

- Benda berwujud (*Tangibles*)
- Keandalan (*Reliability*)
- Daya tanggap (*Responsiveness*)
- Jaminan (*Assurance*)
- Empati

b. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y) yaitu

evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui yang menjadi harapan nasabah, sehingga nasabah merasa senang dan menjadi puas.

5. Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi atau hubungan antara dua atau lebih konsep atau variabel (generalisasi konsep) yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian empiris.¹⁸ Adapun hipotesis (dugaan sementara) pada penelitian ini yakni :

Ho : terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

¹⁸ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, (Jakarta : PT. Malta Printindo, Cet Pertama, 2009), 46.

H1 : tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

6. Instrument penelitian

Instrument penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹⁹ Yang terdiri dari:

a. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat.²⁰

Validitas suatu instrument akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi pokok pengukuran. Pengujian ini akan dilakukan dengan teknik korelasi *produc moment* dari *pearson* dengan rumus Singarimbun sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

R_{xy} : Koefisien korelasi (validitas) item yang dicari

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 146.

²⁰ *Ibid.*, 172.

- n : Jumlah sampel/responden
- X : skor responden untuk tiap item
- Y : Total skor tiap responden dari seluruh item
- $\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y

Apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya 0,3 ke atas, maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat sehingga instrument tersebut dapat dikatakan valid.²¹

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrument yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrument yang digunakan memberikan hasil yang relative tidak berbeda jika dilakukan kembali pada objek yang sama. Teknik untuk mengukur reliabilitas instrumen dengan menggunakan skala Likert dapat menggunakan rumus koefisien reliabilitas hitung, sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \alpha_i^2}{\alpha^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrumen

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2010), 239.

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

α_2^2 : Jumlah butir varian

α_1^2 : Varian total

Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikan 0,05 yang artinya instrument dapat dikatakan reliabel jika nilai *alpha* lebih besar dari r kritis *product moment*. Apabila reliabilitas kurang dari 0,6 maka dapat dikatakan reliabilitas kurang baik, apabila reliabilitas sama dengan 0,7 maka realibilitas dapat diterima, dan apabila reliabilitasnya di atas 0,8 maka dapat dikatakan reliabilitas baik.²²

c. Uji asumsi klasik

Untuk dapat diperoleh nilai pemikiran yang tidak bisa maupun tidak baik dari persamaan regresi, maka pelaksanaan analisis data harus memenuhi beberapa asumsi klasik sebagai berikut :

1) Uji normalitas

Uji asumsi ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen, variabel independent atau keduanya memiliki distribusi yang normal atau tidak. Karena model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.²³

²²Dwi Priyatno. *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta : Mediakom, 2009), 26.

²³ Singgih Santoso, *Buku Latihan Spss Parametrick*, (Jakarta : gramedia, 2010), 212

Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar 5% atau 0,05.

2) Uji heteroskedastitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan dalam model regresi. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastitas. Sedangkan model regresi yang baik adalah homoskedastitas

7. Data dan sumber data

a. Data

Data dapat diartikan sebagai kenyataan yang ada dan berfungsi sebagai bahan sumber untuk menyusun suatu pendapat, keterangan yang benar, dan keterangan atau bahan yang dipakai untuk penalaran dan penyelidikan.²⁴

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam, yakni data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang peneliti peroleh langsung mengenai data ATM Banking seperti: form dan SOP yang

²⁴Mushlihin Al-Hafizh, *Pengertian Data dan Fakta dalam Penelitian*. Dalam http://www.referensi_makalah.com/2012/08/pengertian-data-dan-fakta-dalam.html, diakses tgl 23 Juni 2013.

mengenai kualitas layanan ATM Banking. Selain data primer, dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan data sekunder. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data laporan tahunan dan aplikasi ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah sumber dari mana data dapat diperoleh. Sumber data merupakan merupakan nara sumber sangat penting, bukan hanya sekedar memberi respon melainkan juga sebagai pemilik informasi.²⁵ Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber utama, atau diperoleh dari hasil wawancara maupun kuesioner yang telah disebarkan kepada responden.²⁶ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah sumber data yang diperoleh dari pegawai bank dan kuesioner untuk responden, responden dalam penelitian ini diambil dari nasabah yang telah menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

²⁵Mushlih Al-Hafizh, *Sumber Data dalam Penelitian*. Dalam <http://www.referensi-makalah.com/2012/08/sumber-data-dalam-penelitian.html>. diakses tgl 23 Juni 2013.

²⁶Cahaya Suryana, "*Data dan Jenis Data Penelitian*", dalam <http://csuryana.wordpress.com/2010/03/25/data-dan-jenis-data-penelitian/> (16 April 2013)

2) Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh dari data kepustakaan yang ada hubungannya dengan pembahasan kualitas layanan ATM Banking dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*.
- 2) Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*.
- 3) Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*.
- 4) Christopher H. Lovelock, *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- 5) James F. Engel. Dkk, *Perilaku Konsumen*.
- 6) Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*.
- 7) Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*.
- 8) Data-data yang bisa dijadikan penunjang dalam data sekunder.

c. Teknik pengumpulan data

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis maupun psikologis, dua diantaranya yang paling penting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.²⁷

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 203.

Pada penelitian ini pengamatan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Perak Surabaya berfokus pada kualitas layanan Card/ ATM Banking

2. Wawancara

Wawancara, yaitu peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan beberapa pihak yang bersangkutan yakni pihak bank dalam proses untuk memperoleh data dan informasi mengenai data yang diperlukan.

3. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.²⁸ Data diperoleh dengan berdasarkan skala likert dengan lima tingkatan yang terdiri dari :²⁹

Skala tingkat persetujuan adalah :

- Tidak setuju diberi skor 1 = Sangat tidak puas
- Kurang setuju diberi skor 2 = Tidak puas
- Netral diberi skor 3 = Ragu
- Setuju diberi skor 4 = Puas

²⁸ *Ibid.*, 199.

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Menejemen Penelitian*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1990), 142.

- Sangat setuju akan diberi skor 5 = Sangat puas

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah hasil yang ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian.³⁰ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumen untuk memperoleh data tentang letak geografis, data mengenai nasabah yang menggunakan layanan ATM Banking dan sejarah singkat Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

8. Teknik pengolahan data

Langkah dalam pengolahan data dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

a. Memeriksa (*editing*)

Editing, yaitu pemeriksaan kembali dari semua data tentang kualitas layanan dan kepuasan nasabah yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan penelitian.³¹ Proses memeriksa data yang sudah terkumpul, meliputi kelengkapan isian, keterbacaan tulisan, kejelasan jawaban, relevansi jawaban, keseragaman satuan data yang digunakan,

³⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2005), 194.

³¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, 243.

dan sebagainya. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan sehingga kelengkapan data harus benar-benar lengkap.

b. Memberi tanda (*coding*)

Kegiatan memberikan kode pada setiap data tentang kualitas layanan yang terkumpul di setiap instrumen penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan dalam penganalisisan dan penafsiran data.³² Setelah data yang terkumpul lengkap, hal yang selanjutnya dilakukan adalah memberi kode pada setiap instrument data agar dapat memudahkan peneliti untuk menganalisisnya.

c. Tabulasi data

Merupakan perhitungan skor pada hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden.

Tabel 1.2 Skor Jawaban

Skala penilaian kualitas layanan	Skala penilaian kepuasan nasabah
5 = Sangat Setuju (SS)	5 = Sangat Setuju (SS)
4 = Setuju (S)	4 = Setuju(S)
3 = Ragu-ragu (R)	3 = Ragu-ragu (R)
2 = Tidak Setuju (TS)	2 = Tidak Setuju (TS)
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)	1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

³² Diach's An-Nur, "Teknik Pengolahan Data", [Http://Diachs-An-Nur.Blogspot.Com/2012/05/Teknik-Pengolahan-Data.Html](http://Diachs-An-Nur.Blogspot.Com/2012/05/Teknik-Pengolahan-Data.Html) Dikutip Pada (03 Desember 2012)

9. Teknik analisis data

a. Analisis deskriptif

Setelah berbagai data terkumpul, maka untuk menganalisis digunakan teknik deskriptif analitis. Penelitian ini berorientasi memecahkan masalah dengan melakukan pengukuran variabel independent dan dependen, kemudian menganalisis data yang terkumpul untuk mencari hubungan antara variabel.³³

Analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian data dikelompokkan berdasarkan jawaban yang sama ke dalam tabel. Yakni melakukan analisa data yang berdasarkan perhitungan statistik untuk menjawab permasalahan yang ada, yang akan dibantu dengan menggunakan SPSS Versi 16.00 Analisis kuantitatif ini juga merupakan pengujian hipotesis untuk mencari pengaruh antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

b. Analisis regresi sederhana

Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Persamaan umum regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y' = a + bX + e$$

³³Sulipan, “*Penelitian Deskriptif Analisis*”, dalam <http://sekolah.8k.com> (20 Nopember 2012).

Keterangan :

- Y' : kepuasan nasabah
 a : konstanta
 b : koefesien regresi
 X : kualitas layanan ATM Banking
 e : *error*³⁴

c. Teknik pengujian regresi sederhana

Langkah-langkah pengujian regresi sederhana :

1) Menentukan hipotesis

$H_0 : b_i = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

$H_a : b_i \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

2) Menentukan *level of significant* (α)

Besarnya tingkat signifikan (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan (dk)-(n-

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.*, 269.

k-1). Dengan menggunakan pengujian dua sisi diperoleh besarnya t tabel adalah $(\alpha/2;dk)$.

3) Kriteria pengujian

- a) Jika tingkat signifikan $< 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.
- b) Jika tingkat signifikan $> 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan suatu uraian mengenai susunan penelitian secara teratur dalam beberapa bab sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang ditulis. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab pertama adalah pendahuluan. Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah landasan teori, yang memuat tentang kualitas layanan ATM Banking dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

Bab ketiga adalah data penelitian, yang membahas mengenai *pertama*, gambaran umum tentang Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya, meliputi; sejarah, struktur organisasi, visi-misi dan produk. *Kedua*, aplikasi layanan Card/ATM Banking, meliputi; syarat layanan, syarat-syarat, fasilitas, serta manfaatnya.

Bab keempat adalah analisis data, yang membahas hasil-hasil yang di dapat dari data yang kemudian dijabarkan secara terperinci hasil-hasil yang didapat dari pengolahan data.

Bab kelima merupakan bab penutup yang membahas tentang kesimpulan dan saran yang merupakan upaya memahami jawaban-jawaban atas rumusan masalah.