

Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking* Dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi

Rizki Anggraini¹, Paulina Lubis², Ary Dean Amri³
^{1,2,3} Universitas Jambi

Abstrak

Penelitian ini tentang “Pengaruh *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking* dan *Internet banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi. Skripsi ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode analisis statistik regresi berganda secara parsial dan simultan dengan sampel berjumlah 140 nasabah dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan alat analisis menggunakan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Automatic Teller Machine (X1)* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial. Variabel *Mobile Banking (X2)* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial. Variabel *Internet Banking (X3)* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial. Variabel *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

Kata Kunci : *Teller Machine, Mobile Banking, Internet banking*

Pendahuluan

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan, yang berfungsi sebagai perantara (intermediary), antara pihak yang berkelebihan dana (surplus) dan pihak yang kekurangan dana (defisit) (Gusmar et al., 2023). Perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat, kegiatan lembaga ini yaitu sebagai penghimpun dana, penyalur dana, dan penyedia jasa (Amri et al., 2023). Dalam memaksimalkan kegiatannya, khususnya dalam penghimpunan dana perbankan harus dapat berinovasi untuk mempertahankan nasabah atau bahkan untuk menambah nasabah baru (Harahap, 2020). Oleh sebab itu, inovasi tersebut harus dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Pasal 1 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Darmeinis & Yenny, 2022). Dalam menciptakan dan menjaga loyalitas nasabah, bank harus dapat memberikan kepuasan maksimal kepada para nasabahnya. Kepuasan

tercapai ketika harapan nasabah terhadap layanan yang diberikan perbankan terpenuhi dengan baik (Ridhwan & Isnaini, 2021).

Salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Jambi adalah fasilitas Automatic Teller Machine (ATM), fasilitas Mobile Banking dan Internet banking. ATM merupakan mesin yang menjadi sarana untuk melakukan transaksi perbankan elektronik antara lain penarikan tunai, informasi saldo dan lain sebagainya (Maria,2023). Fasilitas ATM akan mempercepat waktu dalam bertransaksi dan mengurangi tingkat kesalahan dalam memberikan layanan (Widyayanti & Hamid, 2022). Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan keuntungan perusahaan. Untuk mencapai kepuasan nasabah maka diperlukan kelengkapan dan kegunaan produk, termasuk kelengkapan fasilitas ATM di berbagai lokasi-lokasi strategis (Khalikussabir, 2022).

Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi yang memiliki filosofi utama kemitraan dan kebersamaan (sharing) dalam profit dan risk diharapkan dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip syari’ah (Hartawan, 2018). Dengan prinsip bebas bunga atau mengharamkan riba yang telah diterapkan melalui sistem bagi hasil dengan konsep mudharobahnya. Sebagaimana Islam sangat melarang sistem riba atau bunga karena hukum riba atau bunga didalam Islam diharamkan hukumnya. Didalam Al-Qur’an juga dijelaskan dalam surah Ali’Imran ayat 130 yang berbunyi sebagai berikut:

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah ada agar kamu beruntung. (Q.S Ali’Imran:130)

Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Jambi merupakan salah satu perbankan yang menjalankan prinsip syariah dengan menyediakan berbagai layanan kemudahan bagi nasabah (Nurdin et al., 2020). Kemudahan akses layanan ini ditujukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, salah satunya dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan perbankan melalui ATM, Mobile Banking, dan Internet banking. Hal tersebut dilakukan oleh pihak BSI karena memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas. Perkembangan internet di Indonesia cukup mengesankan.

Tabel 1. Data Nasabah BSI Cabang di Kota Jambi Per 24 Maret 2023-2024

No	Nama Kantor Cabang	2023	2024
1	KC Jambi Hayam Wuruk 1	40.102	43.520
2	KC Jambi Sutomo	42.412	46.013
3	KC Jambi IAIN STS	11.732	15.898
4	KC Jambi Gatot Subroto	34.873	37.547
5	KC Jambi Sipin Bakaruddin	19.632	22.731
6	KCP Jambi Jelutung	22.624	26.395
7	KC Jambi Pattimura	18.971	23.512
Total		190.346	190.346

Sumber : Kantor Cabang KCP BSI Jambi, 2024

Berdasarkan data tersebut, seluruh nasabah BSI Cabang Kota Jambi berjumlah 215.616 ribu orang yang telah menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Setiap nasabah juga secara dominan menggunakan layanan *Internet banking*, *Mobile Banking*, dan ATM. Tentunya layanan tersebut juga harus mengikuti trend perkembangan teknologi dunia perbankan. Selain melalui mesin ATM, kartu ATM dapat digunakan untuk berbelanja ditempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.

Begitu pula dengan jumlah nasabah pengguna *Internet banking* di Bank Syariah Indonesia Kota Jambi tiap tahunnya mengalami kenaikan, pada tahun 2023 mengalami kenaikan dengan pengguna sebesar 3.834. Kenaikkan tersebut didasarkan pada maraknya penggunaan handphone berbasis android yang dapat mengunduh aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan oleh para nasabah, sebagai upaya meminimalisir waktu, situasi, dan kondisi agar lebih efektif dan efisien.

Tolak ukur keberhasilan suatu bank, salah satunya bergantung pada kepuasan nasabah. Untuk itu pihak-pihak terkait harus membangun kepercayaan nasabah agar senantiasa menggunakan jasa atau produk yang telah disediakan. Semakin banyak nasabah memiliki kepercayaan terhadap pihak bank, maka semakin banyak dana yang terhimpun dan diputar kembali dengan meraih profitabilitas secara optimal. Pada industri perbankan, kesetiaan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pada setiap nasabah.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) menunjukkan bahwa *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dikarenakan dengan menggunakan *Mobile Banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksi, sehingga dengan menggunakan *Mobile Banking* nasabah merasa aman dan nyaman sehingga tidak ragu untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtyas (2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dikarenakan belum maksimal pelayanan internet banking yang disebabkan beberapa faktor seperti, tingkat keamanan, pemeliharaan jangka panjang dan kemampuan bank mempertahankan *internet banking* juga masih mengalami kendala sertanya masih adanya faktor-faktor lain yang masih menjadi alasan masih banyaknya masyarakat yang takut untuk menggunakan *internet banking*.

Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi merupakan salah satu bank yang telah menggunakan layanan internet banking dalam melakukan transaksi perbankan. Bank ini selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan bagi para nasabahnya terutama dalam hal transaksi. Dengan demikian teknologi informasi dalam hal ini seperti *Internet*

banking sangat berperan sekali dalam menunjang transaksi perbankan syariah, terutama pada Bank BSI Syariah.

Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian menuntut penggunaan angka, mulai dari penafsiran terhadap data, pengumpulan data serta penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2021).

Data-data ini kemudian di olah dan di analisis kembali agar mendapatkan informasi yang relevan di balik angka-angka, serta dilakukan analisis menggunakan statistik. Dengan menerapkan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dirancang untuk dapat menganalisis berbagai temuan dengan menggunakan dukungan statistik berdasarkan temuan penelitian (Tairedja dan Mustafidah, 2014). Penelitian bertujuan melihat secara statistic adakah pengaruh variable Automatic Teller Machine (ATM) Mobile Banking, dan Internet banking, terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengujian Instrumen

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, di mana keseluruhan variabel penelitian memuat 41 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Pengujian untuk menentukan signifikansi atau tidak signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* = n-2 dan dua daerah pengujian dengan $\alpha : 5\%$ (0,05). Jika r hitung untuk tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Dalam hal ini 140-2 atau $df = 138$ dan r tabel yang diperoleh adalah 0,139. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas dapat ditunjukkan pada tabel 5.1 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Kode Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan	
1	Automatic Teller Machine (X1)	X1.1	0,327	0,139	Valid
2		X1.2	0,315	0,139	Valid
3		X1.3	0,384	0,139	Valid
4		X1.4	0,723	0,139	Valid
5		X1.5	0,744	0,139	Valid
6		X1.6	0,683	0,139	Valid
7		X1.7	0,701	0,139	Valid
8		X1.8	0,798	0,139	Valid
9		X1.9	0,691	0,139	Valid
10		X1.10	0,473	0,139	Valid
11		X2.1	0,886	0,139	Valid

12	Mobile Banking (X ₂)	X2.2	0,856	0,139	Valid
13		X2.3	0,804	0,139	Valid
14		X2.4	0,771	0,139	Valid
15		X2.5	0,843	0,139	Valid
16		X2.6	0,849	0,139	Valid
17		X2.7	0,806	0,139	Valid
18		X2.8	0,782	0,139	Valid
19		X2.9	0,865	0,139	Valid
20		X2.10	0,713	0,139	Valid
21		Internet banking (X ₃)	X3.1	0,984	0,139
22	X3.2		0,861	0,139	Valid
23	X3.3		0,729	0,139	Valid
24	X3.4		0,983	0,139	Valid
25	X3.5		0,824	0,139	Valid
26	X3.6		0,702	0,139	Valid
27	X3.7		0,889	0,139	Valid
28	X3.8		0,225	0,139	Valid
29	X3.9		0,875	0,139	ValidS
30	X3.10		0,199	0,139	Valid
31	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,846	0,139	Valid
32		Y.2	0,815	0,139	Valid
33		Y.3	0,760	0,139	Valid
34		Y.4	0,823	0,139	Valid
35		Y.5	0,844	0,139	Valid
36		Y.6	0,775	0,139	Valid
37		Y.7	0,748	0,139	Valid
38		Y.8	0,787	0,139	Valid
39		Y.9	0,775	0,139	Valid
40		Y.10	0,398	0,139	Valid
41		Y.11	0,564	0,139	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai r hitung keseluruhan pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan lebih besar daripada nilai r tabel. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (*a*). Nilai koefisien *a* reliabel jika nilainya > 0,60. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Kode Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritik	Ket
1	<i>Automatic Teller Machine (X1)</i>	0,791	> 0,60	Reliabel
2	<i>Mobile Banking (X2)</i>	0,945	> 0,60	Reliabel
3	<i>Internet banking (X3)</i>	0,939	> 0,60	Reliabel
6	Kepuasan nasabah (Y)	0,917	> 0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Hasil pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam. Akan tetapi, semua item pertanyaan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) tersebut memiliki nilai koefisien *Alpha* lebih besar dari pada 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

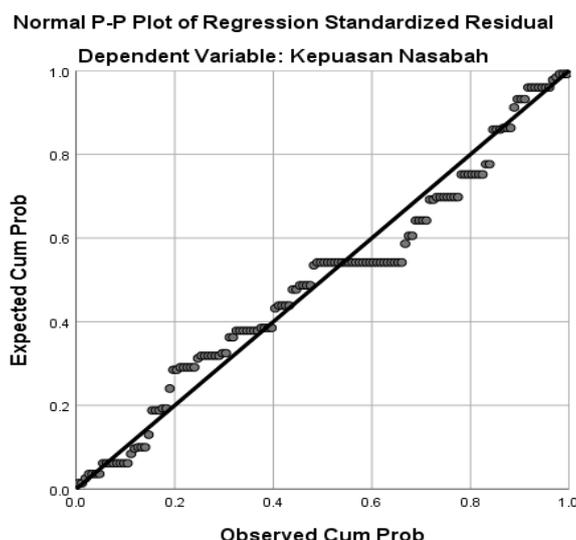
Hasil Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan terhadap data yang digunakan untuk analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari Normalitas Multikolinieritas dan Heteroskedastitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusikan normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Analisa grafik dilakukan dengan melihat histogram dan *normal probability plot*. Hasil pengujian normalitas dengan analisis SPSS for Windows versi 26 dapat dilihat pada gambar 5.1 adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Grafik *Normal Probability Plot* Hasil Uji Normalitas



Sumber: SPSS versi 26 diolah, 2024

Berdasarkan grafik *normal probability plot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik terlihat mengikuti garis diagonalnya, sehingga berdasarkan grafik tersebut data yang digunakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Deteksi tidak terjadinya multikolinieritas dilihat pada *collinearity statistic*, dengan ketentuan apabila nilai *tolerance value* masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 (10%) dan *variance inflation factor* (VIF) masing-masing variabel independen berada di bawah 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat hasilnya pada tabel 5.3 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,343	.385		
Automatic Teller Machine (ATM)	.241	.080	.799	1,252
Mobile Banking (X2)	.409	.087	.643	1,554
Internet banking (X3)	-.251	.082	.781	1,281

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

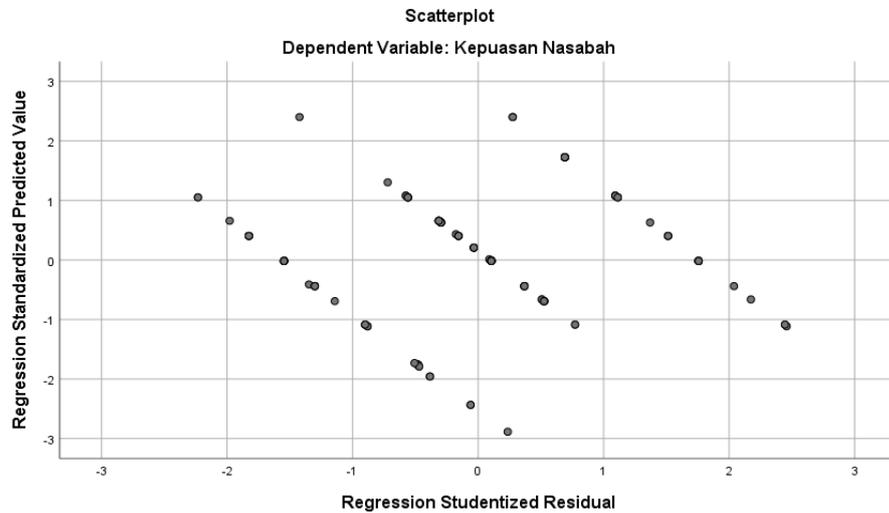
Dari tabel coefisients, dapat diketahui bahwa nilai tolerance dan nilai VIF dari tiga variabel independen adalah X1 dengan nilai *a* hitung (0,799) > *a* (0,1) dan VIF hitung (1,252) < VIF (10). X2 dengan nilai *a* hitung (0,643) > *a* (0,1) dan VIF hitung (1,554) < VIF (10). X3 dengan nilai *a* hitung (0,781) > *a* (0,1) dan VIF hitung (1,281) < VIF (10). Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas, karena nilai tolerance (*a*) masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan nilai VIF masing-masing variabel independen di bawah 10.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji model regresi ada atau tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedestisitas. Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada

sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.2 sebagai berikut:

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan gambar grafik *Scatterplots* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, di mana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, jadi model regresi dapat dipakai untuk memprediksi *Automatic Teller Machine (X1)*, *Mobile Banking (X2)* dan *Internet banking (X3)* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

Hasil Pengujian Analissi Data

Hasil Analisis Data kuantitatif

Hasil analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 26. Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara tiga variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan atau variabel dependen dengan variabel independen. Hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.4 sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,343	.385		6,082	.000
	<i>Automatic Teller Machine (X1)</i>	.241	.080	.247	3,028	.003
	<i>Mobile Banking (X2)</i>	.409	.087	.425	4,673	.000
	<i>Internet banking (X3)</i>	.251	.082	.254	3,081	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,343 + 0,241X_1 + 0,409X_2 + 0,251X_3$$

Dari persamaan regresi linear pada tabel diatas tersebut dapat di interpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) sebesar 2,343 menunjukkan bahwa jika variabel *Automatic Teller Machine (X1)*, *Mobile Banking (X2)* dan *Internet banking (X3)* dianggap konstan atau sama dengan nol (0) maka kepuasan nasabah adalah 2,343 sehingga kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi akan tetap.
2. Koefisien regresi variabel variabel *Automatic Teller Machine (X1)* sebesar 0,241, artinya apabila *Automatic Teller Machine (X1)* ditingkatkan 1 satuan, maka variabel *Automatic Teller Machine (X1)*, yaitu sebesar 0,241. Kofisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Automatic Teller Machine (X1)* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.
3. Koefisien regresi variabel *Mobile Banking (X2)* sebesar 0,409, artinya apabila *Mobile Banking (X2)* ditingkatkan 1 satuan, maka *Mobile Banking (X2)* Dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,409 satuan. Kofisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Mobile Banking (X2)* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.
4. Koefisien regresi variabel *Internet banking (X3)* sebesar 0,251, artinya apabila *Internet banking (X3)* ditingkatkan 1 satuan, maka *Internet banking (X3)* Dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,251 satuan. Kofisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Internet banking (X3)* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

Uji Hipotesis

Uji F (f test)/Simultan

Pengujian simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel independen secara individual tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen jika H_0 diterima dengan syarat nilai signifikannya

lebih besar dari 0,05 (sig.>0,05). Variabel independen secara individual mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen jika Ho ditolak dengan syarat nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 (sig.)

Tabel 6.Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.315	3	6.438	17,433	.000 ^b
	Residual	50.228	136	.369		
	Total	69.543	139			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai F hitung sebesar 17,433 dan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Cara menentukan F tabel adalah:

$$F \text{ tabel} = F(k; n-k) = 140-3 = 137$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independent

Dapat diketahui F tabel sebesar 3,91. Maka nilai F hitung (17,433) > F tabel (3,91) dan nilai signifikan (0,000) < a (0,05), disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima, artinya bahwa *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

Uji t (t test)/Parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* dalam menjelaskan variasi variabel terikat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara terpisah ataupun bersama-sama.

Kriteria yang digunakan sebagai berikut

1. Bila t hitung > t tabel atau sig. < a (0,05), maka Ho ditolak Ha diterima.
2. Bila t hitung < t tabel atau sig. > a (0,05), maka Ho diterima Ha ditolak.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS versi 26 maka didapat hasil uji t, yang hasilnya dirangkum pada tabel 5.6 sebagai berikut:

Tabel 7. Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,343	.385		6,082	.000
<i>Automatic Teller Machine (X1)</i>	.241	.080	.247	3,028	.003
<i>Mobile Banking (X2)</i>	.409	.087	.425	4,673	.000
<i>Internet banking (X3)</i>	.251	.082	.254	3,081	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2024

Nilai t tabel dengan signifikansi $0,1/2 = 0,05$ (uji 2 sisi) dengan $df = n - k - 1$ ($n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel independen) maka didapat $df = 140 - 3 - 1 = 136$ maka diperoleh t tabel sebesar 1,287 hasil analisis uji t sebagai berikut:

1. Nilai t hitung pada variabel *Automatic Teller Machine (X1)* adalah sebesar 3,028 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($3,028 > 1,287$) dan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *Automatic Teller Machine (X1)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial.
2. Nilai t hitung pada variabel *Mobile Banking (X2)* adalah sebesar 4,673 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4,673 > 1,287$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *Mobile Banking (X2)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial.
3. Nilai t hitung pada variabel *Internet Banking (X3)* adalah sebesar 3,081 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($3,081 > 1,287$) dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *Internet Banking (X3)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti kemampuan variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R square* pada analisis regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527 ^a	.278	.262	.60772

a. Predictors: (Constant), X3, Automatic Teller Machine (ATM), X2

Sumber: SPSS versi 26 diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.7 koefisien determinasi memiliki *Adjusted R square* sebesar 0,262 yang artinya berpengaruh sebesar 26,2%. Hasil persentasi tersebut dapat dikatakan bahwa variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap variabel dependen kepuasan nasabah sebesar 26,2%. Sedangkan sisanya (100% - 26,2% = 73,8%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar variabel yang dijelaskan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan ketiga variabel independen dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang fitur BSI yang dapat dilakukan melalui android, sehingga hasil pengaruhnya termasuk kategori kecil.

Analisis Ekonomi

Pengaruh *Automatic Teller Machine* (X1) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan perhitungan pada nilai t hitung pada variabel *Automatic Teller Machine* (X1) adalah sebesar 3,028 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu (3,028 > 1,287) dan nilai signifikansi 0,003 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *Automatic Teller Machine* (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial hal ini dikarenakan penggunaan ATM sangat praktis dan respon dilakukan dengan cepat dan baik apabila ada nasabah yang *complain* serta solusi yang diberikan sangat baik, ketika nasabah mengalami masalah dalam bertransaksi menggunakan ATM.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas ATM merupakan suatu elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, selagi tidak ada larangan penggunaannya maka secara Islam penggunaan ATM diperbolehkan, hal ini karena fasilitas ATM yang nyaman dan baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik fasilitas ATM, semakin baik juga kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin buruk fasilitas ATM semakin buruk juga kepuasan nasabahnya. Selain itu dikarenakan layanan mesin ATM yang banyak tersedia, mudah diakses, lokasi persebaran yang merata akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan mesin ATM maka semakin baik pula kepuasan nasabah, begitu pun sebaliknya semakin buruk layanan mesin ATM maka semakin buruk pula kepuasan nasabah yang diperoleh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) dan Felita Restianti (2023) yang menemukan bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh *Mobile Banking* (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan perhitungan pada nilai t hitung pada variabel *Mobile Banking* (X2) adalah sebesar 4,673 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($4,673 > 1,287$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *Mobile Banking* (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial hal ini dikarenakan *Mobile Banking* BSI memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi dan menerima informasi mutasi rekening yang berbeda dengan informasi pada cetak buku tabungan. Selain itu juga *mobile banking* BSI mendisplay struk transaksi yang dilakukan nasabah dan fitur yang ditawarkan *Mobile Banking* BSI memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai jenis transaksi sekaligus dalam satu aplikasi ditambah lagi fasilitas keamanan *Mobile Banking* BSI sangat memadai dan memiliki kestabilan jaringan yang baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas *mobile banking* merupakan suatu elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. hal ini karena apabila fasilitas *mobile banking* yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik fasilitas *mobile banking* semakin baik juga kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin rendah/buruk fasilitas *mobile banking* semakin buruk juga kepuasan nasabahnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan *mobile banking* maka semakin baik pula kepuasan nasabah, begitu pun sebaliknya semakin buruk layanan *mobile banking* maka semakin buruk pula kepuasan nasabah yang diperoleh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) dan Hafidah Ayu Kusnadi (2024) yang menemukan bahwa *Mobile Banking* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Pengaruh *Internet Banking* (X3) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan perhitungan pada nilai t hitung pada variabel *Internet Banking* (X3) adalah sebesar 3,081 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($3,081 > 1,287$) dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka variabel *Internet Banking* (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial hal ini dikarenakan pelayanan *Internet Banking* cepat dan akurat dan layanan internet banking menyediakan nomor *contact* layanan yang mudah dihubungi. Dengan menggunakan *internet banking* transaksi perbankan yang dilakukan lebih cepat tanpa harus mengantri di teller.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan dalam *internet banking* yang meliputi keakuratan informasi dalam website *internet banking* BSI, kepercayaan dalam layanan *internet banking* yang ditawarkan, tidak adanya eror dalam halaman website Ketika proses transaksi, dan pembaharuan website yang dilakukan berkesinambungan, sangat diperhatikan oleh nasabah BSI. Dengan demikian semakin baik kehandalan *internet banking* yang diberikan oleh BSI maka akan semakin baik pula kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) yang menemukan bahwa *Internet Banking* (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh *Automatic Teller Machine* (X1) *Mobile Banking* (X2) dan *Internet Banking* (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Dapat diketahui F tabel sebesar 3,91. Maka nilai F hitung (17,433) > F tabel (3,91) dan nilai signifikan (0,000) < α (0,05), disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi hal ini dikarenakan nasabah merasa puas dengan fasilitas yang diberikan dan percaya sepenuhnya dengan aturan dana pelayanan yang diberikan. Selain itu produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan yang membuat nasabah mengajak saudara teman untuk bergabung menjadi nasabah karena produk-produk yang digunakan memenuhi harapan. Dilihat dari manfaat *Internet Banking* telah memberikan rasa puas bagi nasabah untuk menggunakan pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, pihak bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah disiapkan untuk para nasabah. Apabila pihak bank mempunyai kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan nasabah akan baik pula.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) dan Felita Restianti (2023) yang menemukan bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Automatic Teller Machine* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi
2. Variabel *Mobile Banking* (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.
3. Variabel *Internet Banking* (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.
4. Variabel *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

Daftar Pustaka

- Adelina, M. (2020). Pengaruh Layanan M- Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa) *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43-53
- 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)
- Amri, A. D. (2022). Analisis Hubungan Potensi dan Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 66. <https://doi.org/10.33087/eksis.v13i2.324>
- Amri, A. D., Octaviani, A., Agustina, A. P., Rita, N., Nurita, N., & Gunawan, S. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Tabungan Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 8(1), 557. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.808>
- 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>
- Darmeinis, & Yenny. (2022). Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 88-95.
- Darwis, Z. (2022). Peran Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Palopo Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Palopo.
- Efendi, N. A. (2024). Analisis Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Teller Melayani Transaksi Studi Kasus (BSI KCP Medan Kampung Baru). 4(1), 160-167. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i1.2308>
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43-52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Gusmar, M. K., Maulina, I., & Mukhtasar, M. (2023). Analysis of the Influence of Mobile Banking Service Quality on the Level of Customer Satisfaction At Pt.Bank Sumut Katamso Syariah Branch Office. *AT-TIJARAH: Jurnal*

- Penelitian Keuangan Dan Perbankan Syariah, 5(1), 22–39.
<https://doi.org/10.52490/attijarah.v5i1.1634>
- Harahap, Z. (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>
- Hartawan, D. (2018). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang). *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 3(2), 149. <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v3i2.1457>
- Herlina. (2022). Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking, Automatic Teller Mechine (Atm), Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pada Masa Pandemi Covid -19 (Studi Pada Mahasiswa Poltekkes Tanjung Karang dan Universitas Muhammadiyah L. Skripsi, 2(1), 32–35. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Irahyani, R. D. (2021). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (M- Banking) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Generasi Milenial Yang Menjadi Nasabah Di Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna M-Banking Di Universitas Yang Ada Di Malang). *Jurnal Ilmiah*.
- Isnaeni, N., & Lubis, P. (2023). Najaha Iqtishod Journal of Islamic Economic and Finance Analisis Pembiayaan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) bagi Nasabah Berpenghasilan Rendah (Studi Kasus Bank 9 Jambi Syariah). *Najaha Iqtishod Journal of Islamic Economic and Finance*, 4(1), 48–55.
<https://online-journal.unja.ac.id/JIEF/article/view/22422>
- Isnaeni, N., Lubis, P., & Nuratika, V. (2024). Pengaruh Litrase Keuangan Syariah dan Teknologi E-Banking Terhadap Keputusan Masyarakat Menggunakan Produk-Produk Bank Syariah (Studi Guru SMP dan SMA IT Ash-Shiddiqi Batang Hari). *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 297–301. <https://doi.org/10.572349/neraca.v1i2.163%0Ahttps://jurnal.kolibri.org/index.php/neraca/article/view/163>
- Jasmi (2019). *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Khalikussabir Misbakhur Sudur, M. R. B. (2022). Pengaruh Kualitas Internet Banking, Mobile Banking Dan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI KCP Tumpang). *Riset Dan Manajemen*, 12(02), 1440.
- Kusnadi, H. A., Nurbaiti, & Yanti, N. (2024). 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 Ekonom, 2(1), 69-85.
- Madha, M. P. (2023). Pengaruh Internetbanking, Mobile Banking Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Panin Di Kota Batam. SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 5(5). <https://doi.org/10.33884/scientiajournal.v5i5.7435>
- Nurdin, 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>
- Ridhwan, M., & Isnaini, N. (2021). Sosialisasi Lembaga Keuangan Syariah pada Pengusaha Home Industri dan UMKM di Kecamatan Gunung Kerinci Siulak Deras Kabupaten Kerinci. Jurnal Inovasi, Teknologi Dan Dharma Bagi Masyarakat, 3(2), 60-63. <https://doi.org/10.22437/jitdm.v3i2.16376>
- Rochmah & Ernawati, (2022). Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Internet Banking, dan Mobile Banking terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pati). Jurnal Infokam Vol. XVIII, No. 1, Maret 2022
- Sari, M. S., & Mustika, D. (2022). The Effect of Automated Teller Machines (ATM) on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Duri Branch Office. Finest: Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam, 6(2), 150-168. <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/article/view/3266%0Ahttp://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/article/download/3266/1378>
- Tairedja dan Mustafidah, (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Jakarta: Alfabeta.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). Dasar metodologi penelitian. literasi media publishing.
- Sugianto. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Automated Teller Machine (ATM). Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Vol 1 No 2(2), 1-9.
- Sugiyono, (2021) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, U. (2017). Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dala Pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Widayanti, E. R., & Hamid, M. (2022). Pengaruh Penggunaan Layanan Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia, 2(4), 1136-1157. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i4.615>