

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. ATM / *Automatic Teller Machine*

Alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat dimanfaatkan guna menjalankan pemindahan dana atau penarikan tunai dimana mengharuskan memenuhi kebutuhan pemegang kartu secara langsung dengan mememangkas seketika simpanan pemegang kartu pada lembaga bank maupun non-bank yang berkuasa dalam mengumpulkan dana disebut dengan kartu ATM.⁸

ATM juga dikenal sebagai sebuah perangkat elektronik yang memperbolehkan pelanggan bank untuk memeriksa rekening tabungan dan menarik uang nasabah tanpa harus melalui teller.

Sedangkan dalam buku *Layanan Jasa Perbankan* yang ditulis oleh Murni Anugrah L. Kartu ATM adalah kartu khusus yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening. Kartu ini dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik atas rekening nasabah dibank bersangkutan. Jenis transaksi yang tersedia antara lain sebagai berikut:

- a. Penarikan tunai
- b. Setoran tunai

⁸ Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), Hlm, 4.

c. Pembiayaan dan Pembelanjaan

Jenis informasi yang terdapat pada layanan kartu ATM, yaitu informasi saldo dan informasi kurs. Sejalan dengan modernisasi teknologi, jenis transaksi dan informasi yang tersedia akan terus bertambah.

Keuntungan pemakaian kartu ATM yaitu sebagai berikut ini:

- a. Mudah, yaitu nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi atau memperoleh informasi.
- b. Aman, ialah nasabah tidak perlu membawa uang tunai untuk melakukan transaksi di toko.
- c. Fleksibel, yaitu transaksi penarikan tunai atau pembelanjaan via ATM atau EDC dapat dilakukan melalui jaringan bank sendiri, jaringan lokal, dan internasional.
- d. Leluasa, artinya nasabah dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur.

Pada kartu ATM terdapat logo. Logo yang tertera pada kartu menunjukkan bahwa kartu tersebut memiliki akses pada jaringan yang kartunya mencantumkan logo yang sama. Jaringan tersebut, antara lain sebagai berikut

- a. Jaringan lokal, yaitu Link, ALTO, ATM Bersama, dan PRIMA.

- b. Jaringan internasional, meliputi CIRRUS, MAESTRO, Mastercard Electronic, VISA Plus, dan Visa Electron.

Pada umumnya bank akan mengenakan biaya untuk penggunaan kartu, antara lain biaya administrasi bulanan dan biaya transaksi, khususnya transaksi yang menggunakan jaringan lain. Biaya transaksi via jaringan yang dikenakan oleh bank penerbit berbeda untuk transaksi yang dilakukan di jaringan lokal dan jaringan internasional.

Jika ingin menggunakan kartu ATM ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Apabila kartu hilang atau rusak segera laporkan kehilangan atau kerusakan itu ke *call center* bank penerbit,
- b. Pastikan kartu selalu berada dibawah pengawasan karena sifatnya sama seperti dompet pribadi atau uang tunai.
- c. Pastikan kartu tidak dipindahtangankan atau di pinjamkan kepada orang lain.
- d. Jangan meletakkan kartu di dekat benda yang terdapat elektromagnetik atau di atas benda panas.
- e. Jangan menginformasikan PIN kepada orang lain karena bersifat pribadi dan rahasia.
- f. Kesalahan memasukan PIN secara berulang akan mengakibatkan kartu tertelan mesin ATM atau terblokir.

- g. Tanyakan kepada bank mengenai biaya-biaya dan batas (limit) transaksi.
- h. Simpan slip transaksi sampai kita yakin bahwa transaksi tersebut tidak bermasalah.⁹

Jenis-jenis ATM ada beberapa macam, sebagai berikut:

- a. ATM setoran tunai/CDM (*cash deposit machine*)

ATM CDM (*cash deposit machine*) adalah ATM yang digunakan untuk memasukan uang, baik ke rekening sendiri maupun orang lain, mesin ini memungkinkan nasabah untuk melakukan setoran tunai kapan saja tanpa terikat waktu dan tidak perlu mengantri di teller. Pada ATM CDM terdapat mulut yang dapat membuka lebar yang digunakan untuk memasukan uang.

- b. ATM non-tunai

ATM ini memiliki fungsi yang sama seperti ATM biasanya, hanya tidak bisa untuk melakukan penarikan uang tunai. ATM ini bisa digunakan untuk melakukan berbagai transaksi yang tidak memerlukan penarikan uang. Beberapa jenis ATM non-tunai menggunakan monitor *touch screen*

⁹ Murni Anugrah L, *Layanan Jasa Perbankan*, (Yogyakarta:KTSP, 2018), Hlm, 38.

2. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular atau *handphone* GSM (*global message communication*) atau dengan menggunakan SMS (*short message service*).

Fasilitas bank yang bisa digunakan secara langsung melalui *handphone* dengan menggunakan layanan data dinamakan dengan *mobile banking*. Bank akan menginformasikan secara rinci apabila ada seorang yang telah melakukan transaksi.

Cara kerja fasilitas ini pada hakikatnya sedikit berbeda dengan SMS biasa kita dilakukan. Nasabah mengirimkan SMS kepada nomor yang telah disediakan oleh pihak bank dengan isi pesan berupa kode tertentu. Selain itu, setiap kali mengirimkan sebuah SMS, di dalam pesan yang dikirimkan ikut serta di dalamnya adalah PIN untuk mengakses fasilitas elektronik tersebut. Apabila kode dan PIN yang dimasukkan benar maka permintaan transaksi akan diterima. Sebaliknya, apabila salah satu isi pesan, baik kode pesan maupun PIN tidak sesuai maka permintaan transaksi akan ditolak.¹⁰

Kemudahan yang ditawarkan dari *Mobile Banking* yaitu kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, mulai dari isi ulang pulsa, transfer sampai pembayaran tagihan kartu kredit yang mudah hanya dengan seperti mengirim SMS. Disisi lain dari kemudahan tersebut, *Mobile Banking* juga

¹⁰ Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking Security dengan Teknik Hacking dan Carding*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), Hlm, 102.

terdapat beberapa kelemahan. Contoh kelamahnya adalah adanya hacker yang merugikan pengguna fasilitas elektronik ini.

Jenis transaksi yang dapat dilayani melalui *mobile banking* yaitu sebagai berikut.

- a. Transfer dana.
- b. Informasi saldo, mutasi rekening, dan informasi nilai tukar.
- c. Pembayaran untuk tagihan kartu kredit, listrik, telepon, *handphone*, dan asuransi.
- d. Pembelian pulsa isi ulang dan saham.

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi *mobile banking* ialah ssebagai berikut ini.

- a. Wajib mengamankan PIN *mobile banking*.
- b. Kita bebas membuat PIN sendiri. Apabila kita merasa PIN kita telah diketahui oleh orang lain, segeralah melakukan penggantian PIN.
- c. Apabila SIM *card* GSM kita hilang, dicuri, atau dipindahtangankan kepada pihak lain, segeralah telepon ke *call center* bank tersebut.¹¹

Keuntungan *electronic banking* adalah berikut ini.

- a. Dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.
- b. Hanya dengan menggunakan perintah melalui computer atau alat komunikasi kita dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa

¹¹ Murni Anugrah L, *Layanan Jasa...*, Hlm, 33.

harus datang ke kantor bank atau ke ATM, kecuali untuk mengambil uang tunai.

- c. *Elektronik banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan atas transaksi.
- d. Beberapa bank juga menggunakan *key token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi finansial seperti *internet banking*, dengan demikian transaksi semakin aman.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen”.¹² Menurut Fandi Tjiptono “Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen”. Sedangkan menurut Rambat Lupiyadi “kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh”.

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:¹³

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

¹² Nina Endah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Jurnal Ekonomi Syariah AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober, 2016. Hlm, 150.

¹³ Kasmir, *Manajemen Perbankan: Edisi Revisi*, (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2014), Hlm, 259.

untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank baik dari meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki.

b. Tersedia personel yang baik

Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas CS (*Costumer Service*) yang melayaninya. Petugasa CS harus ramah, sopan, dan menarik selain itu petugas CS harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, serta pintar.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS harus mampu melayani dari awal samapi tuntas atau selesai.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas CS harus melakukannya sesuai prosedur.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas CS harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya petugas CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminann kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas CS harus mampu menjaga kerahasiaan bank terhadap siapapun.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Untuk menjadi CS harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Petugas CS harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah yang bersangkutan.

4. Kualitas Pelayanan Islami

Konsep kualitas pelayanan dalam pandangan Islam ialah bentuk evaluasi kognitif dari pelanggan atas jasa yang diberikan oleh organisasi jasa yang melandaskan setiap aktivitasnya kepada nilai moral dan sesuai kepatuhan yang sudah dijabarkan dalam syariat islam. Othman dan Owen (2001) memperkenalkan enam dimensi cara untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah yang biasa disebut CARTER (*Compliance, Assurance, Responsiveness, Tangible, Empathy, Reliability*),

- a. *Sharia Compliance* (kepatuhan pada syariat Islam) dalam bank syariah ialah kemampuan sebuah bank syariah dalam mematuhi prinsip syariah

pada saat menjalankan kegiatannya. Salah satu prinsip syariah yang dipatuhi oleh bank syariah ialah tidak menggunakan sistem bunga.¹⁴

b. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan ialah “mencangkup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan”.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat.

d. Wujud atau bentuk (*Tangible*)

Tangible adalah bukti fisik dari jasa, dapat berupa fisik gedung, peralatan yang digunakan, karyawan, sarana komunikasi.

e. Empati (*Emphaty*)

Empati ialah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

f. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Landasan hukum kualitas pelayanan ini juga tercantum dalam surat Ali

Imran ayat 159:

¹⁴ Rizky Pratama Putra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya*, JESTT, Vol. 1, No. 9, September, 2014. Hlm. 625.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٦﴾

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”

Berlandaskan ayat diatas, jelas jika setiap manusia dianjurkan untuk berlaku lemah lembut supaya orang lain merasakan kenyamanan jika berada didekatnya. Hal tersebut cocok dengan sistem pelayanan dengan Unsur (*Emphaty*) yang mana bila dalam melayani pelanggan sang pemberi jasa memberikan sikap yang baik dan juga ramah maka otomatis pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap jasa yang diberikannya, dan juga sebaliknya jika seorang pemberi jasa cenderung bersikap seenaknya dan juga tidak sopan terhadap pelanggan maka pelanggan tersebut akan pindah kepada perusahaan lain sejenis yang memiliki pelayanan yang lebih baik.

5. Kepuasan Nasabah

Seseorang atau badan hukum yang memiliki rekening pada bank yang dapat berurusan dengan bank dan menjadi konsumen bank dinamakan nasabah. Hasil penilaian dari nasabah terhadap sesuatu yang diinginkannya dengan memakai suatu produk yang selanjutnya keinginan itu diukur dengan kinerja yang didapatkannya disebut kepuasan nasabah.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah atau pelanggan menurut Kotler dan Kevin Lane Keller, berdasarkan literature terdapat lima *driver* utama kepuasan pelanggan atau nasabah, yaitu:

- a. Kualitas produk
- b. Pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- c. Harga
- d. Untuk pelanggan yang sensitive, harga murah adalah sumber kepuasan penting karena produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Kualitas pelayanan (*service quality*)
- f. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan
- g. Faktor emosional
- h. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek

tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *selfesteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

- i. Biaya dan kemudahan.
- j. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap suatu produk atau jasa tersebut.¹⁵

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh:

- 1) *Desire Service*: suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima . Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan
- 2) *Adequate sevice*: suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Disini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh dari ATM, mobile banking, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

1.	Penulis, Tahun, Judul	Aditya Wardhana, 2015, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia ¹⁶
----	--------------------------	--

¹⁵ Zuliatin, Pengaruh *Personal Selling, Direct Selling dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar*, Jurnal Ekonomi Syariah AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober, 2016, Hlm, 97.

	Penelitian	
	Tujuan Penelitian	Tujuan utama dalam penelitian ini, adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan <i>mobile banking (m-banking)</i> berdasarkan persepsi nasabah di Indonesia.
	Metode Penelitian	Penelitian ini termasuk jenis penelitian kausalitas dan menggunakan metode kuantitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini adalah bahwa variabel x (kualitas layanan <i>m-banking</i>) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variable Y (kepuasan nasabah)
2.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Zainuddin S. dan Paramitha sandana, 2014, Analisis Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan ATM (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Cab. Palopo). ¹⁷
	Tujuan Penelitian	Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk menganalisis pengaruh dari <i>perceived usefulness</i> (manfaat yang dirasakan) dan <i>perceived ease of use</i> (kemudahan dalam penggunaan) terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM.
	Metode Penelitian	Dalam penelitian ini, digunakan desain deskriptif kuantitatif, dan peneliti mengacu pada data berupa angka-angka sehingga metode

¹⁶ Aditya Wardhana, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*, DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 10, No. 2, September, 2015, Hlm, 273.

¹⁷ Zainuddin S dan Paramitha Sadana, *Analisis Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan ATM (Studi Kasus Pada Nasabah bank Muamalat Cab. Palopo)*, Jurnal Muamalah, Vol. IV, No. 1, April 2014, Hlm, 41.

		dalam penelitian ini bersifat kuantitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
3.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Natalia Ribka Lumempow, Silvy Mandey, dan Jopie Jorie Rotinsulu, 2015, Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. ¹⁸
	Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>tangibles</i> , <i>reliabilitys</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk, Cabang Bahu Mall Manado, baik secara simultan maupun secara parsial.
	Metode Penelitian	Jenis penelitian yang dipakai adalah metode kuantitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial variabel <i>tangibles</i> , <i>reliabilitys</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
4.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Reminta Lumban Batu, Acep Heriana, dan Sri Dewi, 2019, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Brand Fidelity.
	Tujuan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh

¹⁸ Natalia Ribka Lumempow, Silvy Mandey, dan Jopie Jorie Rotinsulu, *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado*, Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 3, September, 2015, Hlm, 1275.

	Penelitian	kualitas layanan pada Bank Mandiri terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap <i>Brand Fidelity</i> .
	Metode Penelitian	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif verifikatif dengan melakukan penyebaran kuisisioner pada <i>followers</i> akun instagram Bank Mandiri. ¹⁹
	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, artinya kualitas layanan akan diikuti oleh kepuasan nasabah secara signifikan.
5.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Dahlia Bonang, 2017, Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah di Kota Mataram.
	Tujuan Penelitian	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari layanan <i>e-banking</i> terhadap sikap nasabah bank syariah di kota Mataram
	Metode Penelitian	Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode kuantitatif. ²⁰
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan <i>Assurance</i> dengan sikap

¹⁹ Reminta Lumban Batu, Acep Heriana, dan Sri Dewi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Brand Fidelity*, Jurnal BRAND, Vol. 1, No. 2, Desember, 2019, ISSN : 2715-4920.

²⁰ Dahlia Bonang, *Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Sikap Nasabah Bank Syariah di Kota Mataram*, Jurnal Iqtishaduna, Vol. VIII, No. 2, Desember, 2017, Hlm, 159.

		nasabah di bank syariah mataram.
6.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Endang Rusdianti, Sri Purwantini, dan Paulus Wardoyo, 2016, Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BNI E-Banking. ²¹
	Tujuan Penelitian	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan BNI <i>e-banking</i> terhadap kepuasan nasabah.
	Metode Penelitian	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah cukup merasa puas atas kinerja layanan yang diberikan oleh BNI <i>e-banking</i> , tapi masih belum maksimal secara keseluruhan.
7.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, 2015, Pengaruh <i>Self-Service Technology</i> Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang). ²²
	Tujuan Penelitian	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengatui pengaruh dari <i>self-service technology</i> terhadap kepercayaan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah

²¹ Endang Rusdianti, Sri Purwantini, dan Paulus Wardoyo, *Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BNI E-Banking*, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, Vol. 18, No. 2, Desember 2016, Hlm, 129.

²² Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, *Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 25, No. 2, Agustus, 2015, Hlm, 01.

	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah <i>explanatory research</i> jenis penelitian ini adalah riset yang lebih menekankan kepada pengumpulan ide –ide dan masukan, hal ini khususnya berguna untuk memecahkan masalah yang luas dan samar menjadi sub masalah yang lebih tepat.
	Hasil Penelitian	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa <i>self-service technology</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.
8.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Muhammad Idris, dan Rully Trihantana, 2016, Analisis Mutu Layanan <i>Electronic Delivery Channel</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah). ²³
	Tujuan Penelitian	Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui mutu layanan <i>electronic delivery channel</i> terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Sukabumi
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif kuantitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil dari analisis data yang diperoleh dapat diketahui bahwa dari 5 variabel indikator mutu layanan yang terbentuk untuk mengukur kepuasan nasabah dan memiliki nilai lebih tinggi pada faktor utama yaitu variabel <i>tangibles</i> sangat mempengaruhi kepuasan nasabah

²³ Muhammad Idris, dan Rully Trihantana, *Analisis Mutu Layanan Electronic Delivery Channel Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BNI Syariah)*, Jurnal Nisbah, Vol. 2, No. 1, 2016, Hlm, 160.

		dalam bertransaksi melalui BNI Syariah Sukabumi.
9.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Ainul Yadin dan Aniek Maschudah Ilfitiah, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna <i>E-Banking</i> Di Surabaya
	Tujuan Penelitian	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh positif yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah Bank pengguna <i>e-banking</i> di Surabaya.
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. ²⁴
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tidak berpengaruh signifikan dan positif. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan.
10.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Sri Sumardiningih dkk, 2012, Pengaruh Dimensi <i>Banking Service Quality</i> (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. ²⁵
	Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>banking service quality</i> (BSQ) terhadap kepuasan nasabah Bank BPD di DIY.

²⁴ Ainul Yadin dan Aniek Maschudah Ilfitiah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya*, Journal of business and banking, Vol. 4, No. 2, November, 2014, Hlm, 245.

²⁵ Sri Sumardiningih dkk, *Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*, Jurnal Economia, Vol. 8, No 2, Oktober, 2012, Hlm, 126.

	Metode Penelitian	Metode yang digunakan daalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan keenam dimensi BSQ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
11.	Penulis, Tahun, Judul Penelitian	Syamsul Rizal dan Munawir, 2017, Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan <i>Mobile Banking (M-Banking)</i> Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. ²⁶
	Tujuan Penelitian	Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen yang menggunakan <i>M-Banking</i> pada Bank BCA Cabang Aceh.
	Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pengguna <i>M-Banking</i> pada Bank BCA Cabang Banda Aceh baik dilihat dari variabel kehandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud adalah memuaskan.
12.	Penulis, Tahun, Judul	Ferdyan Chandra Chrisna dann Yessy Artanti, 2013, Pegaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas

²⁶ Syamsul Rizal dan Munawir, *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi (EMT), Vol. 1, No. 2, 2017, Hlm, 68.

Penelitian	Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk. ²⁷
Tujuan Penelitian	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Cabang Nganjuk.
Metode Penelitian	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan secara simultan tidak mempengaruhi loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Nganjuk.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual digunakan untuk menggambarkan hipotesis penelitian pada bagian sebelumnya. Variabel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini sebanyak 2 variabel independent (X) yaitu, ATM (X_1)²⁸ dan *Mobile Banking* (X_2)²⁹, sedangkan pada variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini sendiri adalah Kepuasan Nasabah³¹ (Y).

Gambar 2.1

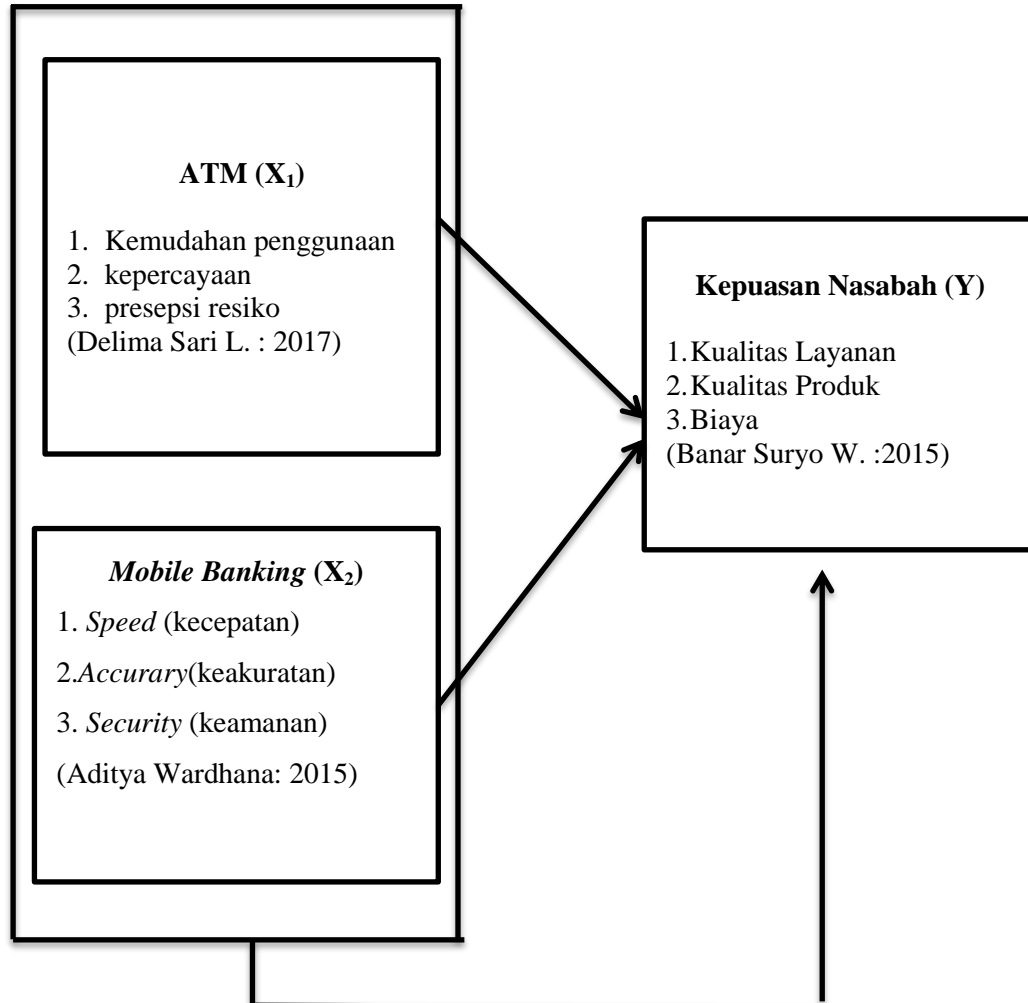
²⁷ Ferdyan Chandra Chrisna dan Yessy Artanti, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk*, Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 1, No. 4, Juli, 2013, Hlm, 1105.

²⁸ Delima Sari Lubis, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)*, At- Tijarah, Vol 3, No. 1, Juni, 2017, Hlm, 38.

²⁹ Aditya Wardhana, *Pengaruh Kualitas Layanan ...*, Hlm, 276.

³¹ Banar Suryo Wicaksono, *Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, Pengaruh Self...*, Hlm, 4.

Kerangka Konseptual



D. Hipotesis Penelitian

Dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian disebut dengan hipotesis, dan berdasarkan tinjauan pustaka dan rumusan masalah maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

2. Hipotesis 2

Mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

3. Hipotesis 3

ATM, *Mobile Banking*, Kualitas Pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.