

Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe

Sahyu Siregar^{1*}, Riyan Pradesyah²

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara^{*1, 2}

^{*1}email: shyusrgr@gmail.com

²email: riyanpradesyah@umsu.ac.id

Artikel Info

Received: <i>February 14, 2023</i>	Revised: <i>April 17, 2023</i>	Accepted: <i>May 10, 2023</i>	Published: <i>June 03, 2023</i>
--	--	---	---

Abstract: The purpose of this study was to determine the effect of banking digitization through self-service technology in the form of: Automatic teller machines, Internet Banking and Mobile Banking on customer satisfaction using Islamic bank digital services. The type of research in this paper is quantitative research and the data used is in the form of primary data. Data analysis techniques with descriptive tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. Processing of data using the SPSS program version 22.0. The results of this study are that the Automatic Teller Machine (X1) variable has an effect on customer satisfaction as seen from $t_{count} > t_{table}$ ($5.184 > 1.967$) and its significance level is smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). The Internet Banking variable (X2) has an effect on customer satisfaction as can be seen from $t_{count} > t_{table}$ ($2.251 > 1.967$) and its significance level is less than 0.05

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology berupa: Automatic teller machine, Internet Banking dan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah penggunaan layanan digital bank syariah. Jenis penelitian pada tulisan ini adalah penelitian kuantitatif dan data yang digunakan berupa jenis data primer. Teknik analisis data dengan uji deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Proses pengolahan data menggunakan program SPSS versi 22.0. Hasil dari penelitian ini adalah variabel Automatic Teller Machine (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,184 > 1,967$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Variabel Internet Banking (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,251 > 1,967$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ($0,025 < 0,05$). Variabel

($0.025 < 0.05$). The Mobile Banking variable (X3) has an effect on customer satisfaction as can be seen from $t\text{-count} > t\text{-table}$ ($6.962 > 1.967$) and its significance level is smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). In banking digitalization in the form of automatic teller machines, internet banking, and mobile banking, it affects customer satisfaction in using Islamic bank digital services at BSI Kabanjahe, which is equal to 0.560 or 56.

Keywords: Banking Digitalization, Self Service Technology, Customer Satisfaction.

Mobile Banking (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($6,962 > 1,967$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Pada Digitalisasi perbankan berupa automatic teller machine, internet banking, dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penggunaan layanan digital bank syariah pada BSI Kabanjahe yaitu sebesar 0,560 atau 56.

Kata Kunci: Digitalisasi Perbankan, Self Service Technology, Kepuasan Nasabah.

A. Pendahuluan

Pada tahun 1992, bank syariah Indonesia didirikan. Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Maraknya lembaga keuangan syariah sangat menggembirakan bagi umat Islam. Sebab, peningkatan tersebut merupakan bukti nyata bahwa prinsip syariah diterima oleh masyarakat luas, termasuk Indonesia. Bank Muamalat Indonesia adalah bank syariah pertama di Indonesia. Pertumbuhan Bank Muamalat Indonesia sebagian besar statis antara tahun 1992 dan 1999. Para bankir memperhatikan bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) kurang terpengaruh oleh krisis moneter setelah melanda Indonesia pada tahun 1997 dan 1998. Ketika ini terjadi, banyak bank yang menggunakan prosedur operasional secara konvensional terpaksa gulung tikar. Oleh karena itu memaksa bank umum konvensional lainnya untuk beralih ke bank yang beroperasi syariah.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang praktiknya mematuhi hukum Islam dan tidak mengenakan biaya bunga atau memberikan pembayaran bunga kepada klien. Kontrak dan perjanjian antara konsumen dan bank menentukan insentif yang diperoleh bank syariah dan yang dibayarkan kepada pelanggan. Perjanjian (kontrak) perbankan syariah harus mematuhi syarat dan rukun kontrak sebagaimana ditentukan oleh hukum Islam. Bank syariah beroperasi di bawah sistem yang berbeda dari bank konvensional.

Bank syariah menawarkan layanan bebas bunga atau kosep bagi hasil tentu saja diperbolehkan di dalam Islam, dimana masyarakat dapat menjalankan sunah rasul, karena menegakan syariat Islam. Hal utama dan mendasar tentu saja tercipta rasa aman karena terhindar dari praktekpraktek ribawi yang selama ini biasa diterapkan oleh bank konvensional melalui sistem bunganya. Karena fakta bahwa bunga adalah riba, yang dilarang, bank Islam tidak dapat menggunakannya sebagai alat untuk mencari keuntungan atau membebaskan bunga atas pinjaman. Keuntungan dan kerugian dibagi dan diderita secara kolektif dengan cara ini. Oleh karena itu bank syariah mendasarkan pembiayaannya pada konsep jual beli barang dan harta (murabahah), yaitu harga jual ditambah keuntungan yang diperoleh. Harga barang tetap dari awal hingga akhir jika pembayaran dilakukan secara mencicil.

Kunci utama perkembangan lembaga keuangan syariah yaitu dari sosialisasi yang dilakukan. Sosialisasi yang berlangsung di lembaga keuangan syariah akan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah yang ada. Banyak peningkatan lembaga keuangan Islam seperti bermunculan kantor-kantor lembaga keuangan syariah, mulai dari Bank Syariah, Bank Perkreditan Rakyat Syariah, hingga Baitul Mar Atamwir yang terus berkembang. Pada tahun 2013, semakin banyak bank yang mulai beroperasi, dan semakin banyak bank yang menjalankan usaha sesuai dengan prinsip syariah. Jumlah BUS tetap sama dari tahun sebelumnya sebanyak 11, sedangkan jumlah UUS turun menjadi 23 karena penutupan US HSBC sebagai bagian dari reorganisasi global bank induk. Sementara itu jumlah BPRS bertambah dari 158 BPRS menjadi 163 BPRS. Empat izin pendirian usaha baru dan satu izin konversi dari BPR tradisional berkontribusi terhadap pertumbuhan jumlah BPRS. Apalagi, satu izin usaha BPRS juga dicabut pada 2012. Penambahan jaringan kantor yang bertambah sebanyak 565 kantor selama periode pelaporan, mengikuti penambahan jumlah bank. Di antaranya, 326 kantor merupakan jaringan kantor baru dari BUS dan UUS, serta satu kantor baru BPRS. Fakta bahwa lembaga keuangan syariah sekarang diakui oleh populasi Muslim

dan non-Muslim tidak diragukan lagi, ini merupakan sumber kebanggaan bagi umat Islam. Memang, pertumbuhan lembaga keuangan syariah menjadi tolak ukur, dan lembaga ini juga bermanfaat bagi masyarakat Indonesia.

Walaupun begitu, seiring perkembangan zaman industri perbankan khususnya perbankan syariah saat ini menghadapi tantangan yang tidak hanya berupa persaingan sesama perbankan, namun juga adanya arus digitalisasi perbankan. Evolusi perbankan melalui digitalisasi membutuhkan dan mendorong institusi untuk menawarkan layanan yang fleksibel sambil memastikan perlindungan nasabah. Beberapa jenis layanan perbankan digital telah digunakan oleh nasabah diantaranya *Automatic Teller Machine* (ATM), *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan lainnya dalam sektor perbankan. Keberadaan teknologi dan informasi membuat perbankan menjadi mudah dalam menyimpan, dan mengambil data nasabah sehingga membantunya dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen, mengatasi keluhan konsumen, serta mencocokkan produk yang sesuai dengan kebutuhan para konsumen.

Selain itu, reputasi bank syariah dapat menunjukkan seberapa jauh bank syariah dipercaya oleh para nasabahnya. Reputasi memegang peran penting dalam menjalin hubungan kemitraan antara bank dengan nasabahnya. Dengan adanya perubahan perilaku masyarakat yang lebih suka bertransaksi dan mendapatkan informasi secara praktis melalui gadget masing-masing, perbankan syariah juga perlu mengembangkan metode teknologi digitalnya, seperti dapat mengajukan pembiayaan melalui aplikasi, pembukaan tabungan bisa secara individu melalui aplikasi tanpa harus mengantri, setor tunai langsung melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) tanpa mengantri, transaksi digitalisasi, dan lainnya.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan pembahasan mengenai konsep teoritik tentang berbagai metode, kelebihan dan kelemahan yang ada didalam sebuah karya ilmiah dan

kemudian dilanjutkan dengan menentukan metode yang digunakan. Creswell menyatakan bahwa metode penelitian merupakan proses kegiatan berbentuk pengumpulan data, menganalisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. (Sugiyono,2018)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dan pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Menurut Sugiyono metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh reputasi dan metode penaksiran terhadap keputusan nasabah BSI KCP Kabanjahe terhadap penggunaan layanan digital bank syariah.

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Pengumpulan data ini bertujuan agar data dan teori yang didalamnya valid dan sesuai sehingga dapat ditentukan berhasil atau tidaknya sebuah penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah:

1. Wawancara dan Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi dan sampel).
2. Kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Validitas

Variabel	No Item	Nilai Korelasi r_{hitung}	Nilai Ketentuan r_{tabel}	Keterangan
<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	1	0,693	0,112	Valid
	2	0,680	0,112	Valid
	3	0,549	0,112	Valid
	4	0,646	0,112	Valid
	5	0,680	0,112	Valid
	6	0,602	0,112	Valid
	7	0,618	0,112	Valid
	8	0,654	0,112	Valid
	9	0,621	0,112	Valid
<i>Internet Banking</i>	10	0,622	0,112	Valid
	11	0,715	0,112	Valid
	12	0,600	0,112	Valid
	13	0,635	0,112	Valid
	14	0,654	0,112	Valid
<i>Mobile Banking</i>	15	0,678	0,112	Valid
	16	0,721	0,112	Valid
	17	0,704	0,112	Valid
	18	0,654	0,112	Valid
	19	0,676	0,112	Valid
	20	0,607	0,112	Valid
	21	0,559	0,112	Valid
	22	0,537	0,112	Valid
Kepuasan Nasabah	23	0,548	0,112	Valid
	24	0,539	0,112	Valid
	25	0,633	0,112	Valid

	26	0,628	0,112	Valid
	27	0,650	0,112	Valid
	28	0,647	0,112	Valid
	29	0,609	0,112	Valid
	30	0,673	0,112	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, maka dapat diketahui sebagai berikut:

- 1) Nilai r_{hitung} untuk variabel *Automatic Teller Machine*, semuanya bernilai diatas 0.112, artinya semua instrument *Automatic Teller Machine* semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.
- 2) Terlihat nilai r_{hitung} untuk variabel *Internet Banking*, semuanya bernilai diatas 0.112, artinya semua instrument *Internet Banking* semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.
- 3) Terlihat nilai r_{hitung} untuk variabel *Mobile Banking*, semuanya bernilai diatas 0.112, artinya semua instrument *Mobile Banking* semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.
- 4) Terlihat nilai r_{hitung} untuk variabel kepuasan nasabah semuanya bernilai diatas 0.112, artinya semua instrument kepuasan nasabah semuanya bersifat valid dan bisa diteliti lebih lanjut.

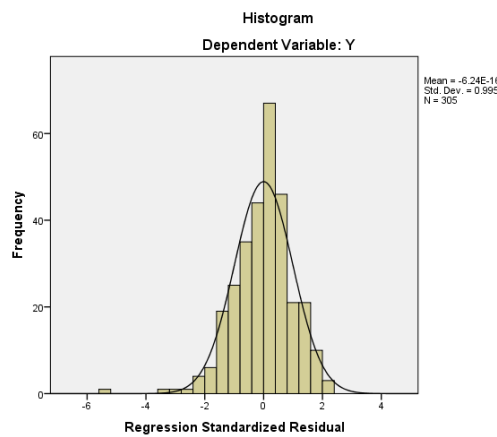
b. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Realiabilitas

Variabel	Cronbach' A lpha	Nilai Reliabilitas	Keterangan
<i>Automatic Teller Machine (X1)</i>	0,817	0,6	Reliabel
<i>Internet Banking (X2)</i>	0,651	0,6	Reliabel
<i>Mobile Banking (X3)</i>	0,792	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,760	0,6	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien dengan interpersasi reliabilitas lebih tinggi dari 0,60 dengan demikian seluruh instrument variabel penelitian ini adalah reliabel atau layak, sehingga data yang digunakan untuk analisis berikutnya juga layak, karena reliable (dapat dipercaya).

2. Uji Normalitas



Gambar 1. Histogram Normalitas

Dari gambar di atas terlihat distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan, yang berarti penelitian ini berdistribusi normal. Kemudian dilihat juga histogram normalitas, jika distribusinya mengikuti garis diagonal maka penelitian inberdistribusi normal.

- 3. Uji Asumsi Klasik**
- a. Uji Multikolinieritas**

Tabel 3.

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF

1	(Constant)		
	Automatic Teller Machine	.414	2.418
	Internet Banking	.509	1.966
	Mobile Banking	.437	2.286

Dari tabel di atas dapat diketahui ketiga variabel independent yaitu X_1 , X_2 , dan X_3 , memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independent penelitian ini karena cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance Inflation Factor / VIF*) dimana nilai tolerance bernilai lebih besar dari 0,10 yakni:

- a) Nilai VIF Automatic Teller Machine (X_1) = 2,418 dan nilai *tolerance* Automatic Teller Machine (X_1) 0,414.
- b) Nilai VIF Internet Banking (X_2) = 1,966 dan nilai *tolerance* Internet Banking (X_2) = 0,509.
- c) Nilai VIF Mobile Banking (X_3) = 2,286 dan nilai *tolerance* Mobile Banking (X_3) = 0,437.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.

		Correlations			Unstand ardized Residual
		X1	X2	X3	
Spearman X1's rho	Correlation Coefficient	1.000	.491**	.464**	-.088
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.127

	N	305	305	305	305
X2	Correlation Coefficient	.491**	1.000	.437**	-.062
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.281
	N	305	305	305	305
X3	Correlation Coefficient	.464**	.437**	1.000	-.112
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.051
	N	305	305	305	305
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.088	-.062	-.112	1.000
	Sig. (2-tailed)	.127	.281	.051	.
	N	305	305	305	305

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel diatas menjelaskan bahwa:

- a) Nilai sig (2-tailed) X1 = 0,127 > 0,05
- b) Nilai sig (2-tailed) X2 = 0,281 > 0,05
- c) Nilai sig (2-tailed) X1 = 0,051 > 0,05

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi yang didapat lebih besar dari 0,05.

4. Uji Analisis Reggresi Linier Berganda

Tabel 5.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.638	1.192		8.084	.000

Automatic Teller Machine	.240	.046	.308	5.184	.000
Internet Banking	.163	.072	.121	2.251	.025
Mobile Banking	.359	.052	.402	6.962	.000

Model persamaan di atas adalah:

$$Y = 9.638 + 0.240X_1 + 0.163X_2 + 0.359X_3 + e$$

Penjelasannya:

- 1) Nilai konstanta sebesar = 9,638 menunjukkan variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* dalam keadaan konstan tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka akan menaikkan rasa kepuasan nasabah senilai 96,38% BSI KCP Kabanjahe.
- 2) Nilai koefisien regresi X_1 adalah sebesar 0,240 menunjukkan bahwa jika *Automatic Teller Machine* mengalami peningkatan maka akan menaikkan rasa kepuasan nasabah senilai 2,40% pada BSI KCP Kabanjahe.
- 3) Nilai koefisien regresi X_2 adalah sebesar 0,163 menunjukkan bahwa jika *Internet Banking* mengalami peningkatan maka akan menaikkan rasa kepuasan nasabah senilai 1,63% pada BSI KCP Kabanjahe.
- 4) Nilai koefisien regresi X_3 adalah sebesar 0,359 menunjukkan bahwa jika *Mobile Banking* mengalami peningkatan maka akan menaikkan rasa kepuasan nasabah senilai 3,59% pada BSI KCP Kabanjahe.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial t_{test}

Tabel 6.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.638	1.192		8.084	.000
Automatic Teller Machine	.240	.046	.308	5.184	.000
Internet Banking	.163	.072	.121	2.251	.025
Mobile Banking	.359	.052	.402	6.962	.000

- 1) Terlihat untuk nilai t adalah 5,184 dan taraf signifikannya adalah 0,000, dalam penelitian ini Automatic teller machine berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,184 > 1,967$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial Automatic teller machine berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
- 2) Terlihat nilai t adalah 2,251 dan taraf signifikannya adalah 0,025. Dalam penelitian ini Internet banking berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,251 > 1,967$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ($0,025 < 0,05$). Dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial internet banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
- 3) Terlihat untuk nilai t adalah 6,962 dan taraf signifikannya adalah 0,000, dalam penelitian ini Automatic teller machine berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,962 > 1,967$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dalam hal ini H_a di terima artinya secara parsial Automatic teller machine berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.

b. Uji Simultan f

Tabel 7.
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3103.134	3	1034.378	127.863	.000 ^b
	Residual	2435.017	301	8.090		
	Total	5538.151	304			

Dari tabel di atas terlihat f_{hitung} 127,863 dan signifikan bernilai 0,000, untuk masing-masing variabel bebas, untuk uji kesalahan 5% (0,05) uji 2 pihak $dk=n-3-1$ ($305-3-1 = 301$) diperoleh nilai $f_{tabel} = 2,634$. Dalam penelitian ini Automatic teller machine, internet banking, dan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini terlihat dari $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($127,863 > 2,634$) dan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dalam penelitian ini H_a diterima artinya secara simultan Automatic teller machine, internet banking dan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji R Square (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.560	.556	2.84425

Tabel di atas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,560 berarti 56% hal ini memiliki arti bahwa 56% variabel (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independent yaitu Automatic teller machine (X_1), internet banking (X_2), dan mobile banking (X_3), sedangkan sisanya sebesar 44% dapat dijelaskan oleh variabel independent lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

D. Simpulan

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), *Automatic Teller Machine* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $5,184 > t_{tabel}$ sebesar $1,967$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), *Internet Banking* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $2,251 > t_{tabel}$ sebesar $1,967$ dengan nilai signifikan $0,025 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji-t), *Mobile Banking* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $6,962 > t_{tabel}$ sebesar $1,967$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.
4. Berdasarkan hasil uji simultan (uji-f), nilai f_{hitung} sebesar $127,863 > f_{tabel}$ sebesar $2,634$ dengan nilai signifikan f_{hitung} $0,000 < 0,05$ dan dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada BSI KCP Kabanjahe.

E. Daftar Pustaka

Ismail. (2013). *Perbankan Syariah*. Jakarta : Prenadamedia Group

Perkembangan A, Bank A akad Di. Analisis Perkembangan Akad-Akad Di Bank Syariah.

AGHNIYA *J Ekon Islam*. 2019;1(1). doi:10.30596/aghniya.v1i1.2561

Marimin A, Romdhoni AH. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *J Ilm Ekon Islam*. 2017;1(02):75-87. doi:10.29040/jiei.v1i02.30

Islam JE. Pengaruh Promosi Dan Pengetahuan Terhadap Minat Masyarakat Melakukan Transaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Di Desa Rahuning). *Al-Sharf J Ekon Islam*. 2020;1(2):113-122. doi:10.56114/al-sharf.v1i2.65

Jasin H, Mujiatun S, Fauzi Rambe M, Bahagia Siregar R. Apakah Kepercayaan Memediasi Pengaruh Reputasi Bank dan Religiusitas Terhadap Purchase Intention? *J Ilm Manaj dan Bisnis*. 2021;22(1):86-102. doi:10.30596/jimb.v22i1.5630.

KN, N., & Santoso, G. E. (2020). *Analisa Jaringan Mesin Automatic Teller Machine (ATM)*. 9(1), 92–100

Rahmayati. (2017). Optimalisasi Skema Bagi Hasil Sebagai Solusi Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil Bank Syariah Di Indonesia. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/kumpulandosen/article/view/4290>

Wicaksono. (2015). Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Dan Loyalitas Nasabah. *Administrasi Bisnis*, 2, 25