

**PENGARUH LAYANAN ATM SETOR TUNAI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK  
NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK SUB  
BRANCH BAURENO BOJONEGORO**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**HESRYN FINANDIRA ISMA'ULLIDNA**  
**NIM. 21110002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA  
BOJONEGORO**

**2023**

**PENGARUH LAYANAN ATM SETOR TUNAI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK  
NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK SUB  
BRANCH BAURENO BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
Guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia  
Bojonegoro

Oleh :

**Hesryn Finandira Isma'Ullidna**  
**NIM. 21110002**

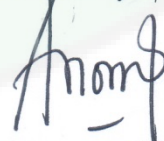
Menyetujui :

Dosen Pembimbing I,



**Abdul Azis Safii, SE., MM.**  
**NIDN. 0715098303**

Dosen Pembimbing II,



**Latifah Anom, SE., MM.**  
**NIDN. 0702057305**

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen STIE  
CENDEKIA BOJONEGORO

Oleh :

Nama Mahasiswa : Hesryn Finandira Isma'ullidna

NIM : 21110002

Disetujui dan diterima pada :

Hari, Tanggal : Sabtu 29 Juli 2023

Tempat : STIE Cendekia Bojonegoro

Dewan Penguji Skripsi :

• Ketua Penguji : Drs. Suprpto, MM.

(.....)

• Anggota Penguji : Ahmad Saifurrisa Effasa, SHI., MM.

(.....)

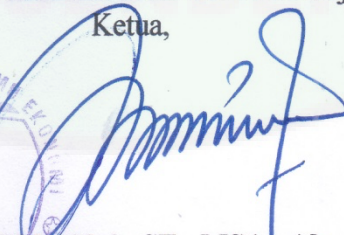
• Sekretaris Penguji : Latifah Anom, SE., MM.

(.....)

Disahkan oleh :

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro

Ketua,

  
**Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak.**  
NIDN. 0705067503



### **MOTTO**

Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”

**- Imam Syafi’I –**

### **PERSEMBAHAN**

Atas ridho Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dapat menyelesaikan karya ini maka dengan segala kerendahan hati karya ini saya persembahkan kepada :

- Untuk Ayah dan ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan, nasehat, kasih sayang, do’a dan restu serta semangat yang tidak pernah hentinya kepada penulis. Semoga ayah, ibu selalu diberikan kesehatan dan keselamatan dunia akhirat. Amin ya Allah.
- Untuk saudara-saudaraku semua.
- Teruntuk seluruh dosen dan staf Prodi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro
- Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen.

## ABSTRAK

Isma'ullidna, Hesryn Finandira. 2023. *Pengaruh Layanan ATM Setor Tunai Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub Branch Baureno Bojonegoro*. Skripsi. Manajemen. STIE Cendekia. Abdul Azis Safii, SE., MM., selaku pembimbing satu dan Latifah Anom, SE., MM., selaku pembimbing dua.

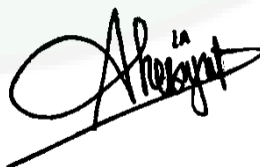
Kata kunci : layanan, ATM setor tunai, kepuasan nasabah

Fasilitas yang dimiliki dari keempat Bank BNI tidaklah sama, seperti mesin ATM. Mesin ATM di Bank BNI Sub Branch Baureno, Kalitidu dan Sumberejo tidak sebanyak kantor Bank BNI di Cabang Bojonegoro. Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro hanya memiliki satu mesin ATM saja yang dapat digunakan untuk setor tunai dan menjadi satu-satunya mesin ATM setor tunai dari Bank BNI di daerah tersebut. Dengan banyaknya nasabah yang dimiliki, tentunya keterbatasan jumlah mesin ATM di cabang Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro tersebut membuat pelayanan menjadi kurang optimal. Apalagi setelah adanya kebijakan baru mulai bulan Juni 2023 kemarin mengharuskan nasabahnya untuk selalu menggunakan mesin ATM untuk transaksi setor tunai di bawah 50 juta. Maka, tidaklah mengherankan di kemudian hari muncul pemandangan antrian sejumlah nasabah yang melakukan transaksi setor tunai di mesin ATM yang ada di Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro. Tentunya hal ini cukup merepotkan bagi nasabah. Apalagi mesin ATM terkadang mengalami error atau jaringan kurang baik, sehingga membuat nasabah mengurungkan niat untuk melakukan transaksi yang diinginkan atau memilih pergi langsung ke kantor Bank BNI untuk melakukan setor tunai namun dengan nominal di atas 50 juta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan ATM setor tunai mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari layanan ATM setor tunai (X) dan kepuasan nasabah (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 82 orang nasabah Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana. Dari hasil analisis didapatkan bahwa layanan ATM setor tunai tidak mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t dimana perolehan nilai Sig. lebih besar daripada nilai alpha ( $0,052 > 0,05$ ), sehingga  $H_1$  ditolak. Dari penelitian dapat disarankan kepada pihak Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro agar dapat melakukan sosialisasi menyeluruh kepada nasabah-nasabah yang masih kesulitan dengan layanan setor tunai lewat ATM. Selain itu, pihak bank tersebut harus membuat beberapa mesin ATM yang difasilitasi layanan setor tunai di beberapa tempat lainnya di daerah Baureno, supaya dapat meminimalisir antrian.

### BIODATA SINGKAT PENULIS

Nama Lengkap : Hesryn Finandira Isma'Ullidna  
NIM : 21110002  
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 17 Juli 1997  
Agama : Islam  
Pendidikan Sebelumnya : DIII / Sekretaris  
Pekerjaan : Karyawan swasta  
Instansi : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub  
Branch Baureno Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro  
Alamat Instansi : Jalan Raya Baureno Bojonegoro No. 9, Pasinan,  
Kecamatan Baureno, Kabupaten Bojonegoro  
Jabatan : Teller  
Nama Istri/Suami : -  
Nama Orang Tua/Wali : Sriyono Sutrisno  
Alamat Rumah : Perumahan Bumi Pacul Permai Blok N.1 Rt/Rw  
022/003 Pacul Bojonegoro  
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan ATM Setor Tunai Terhadap  
Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia  
(Persero) Tbk Sub Branch Baureno Bojonegoro

Bojonegoro, 23 Juli 2023  
Mahasiswa/Penulis,



**HESRYN FINANDIRA ISMA'ULLIDNA**  
**NIM. 21110002**

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hesryn Finandira Isma'Ullidna

NIM : 21110002

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Layanan Setor Tunai Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub Branch Baureno Bojonegoro” adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari karya orang lain, maka saya akan bersedia ijazah dan gelar Sarjana Manajemen yang saya terima dari STIE Cendekia untuk ditinjau kembali.

Bojonegoro, 29 Juli 2023

Yang menyatakan



Hesryn Finandira Isma'Ullidna  
NIM. 21110002

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT dan sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen. Selain itu bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan juga menambah wawasan bagi pembaca.

Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

- Ibu Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak., selaku Ketua STIE Cendekia Bojonegoro.
- Ibu Latifah Anom, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro sekaligus Dosen Pembimbing yang banyak memberikan petunjuk yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
- Bapak Abdul Azis Safii, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan petunjuk yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
- Para Dosen, karyawan, rekan-rekan, dan semua pihak yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
- Pihak Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro yang telah bersedia memberikan tempat untuk penelitian.
- Orang tuaku tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan lainnya yang sangat berarti bagi penulis.
- Juga pihak lain yang terkait dalam penulisan skripsi ini.

Kemudian sebagai hamba yang lemah, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kelemahan dan kekurangan. Untuk itu penulis harapan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, semoga Allah senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada siapa saja yang mencintai pendidikan. Amin Yaa Robbal Alamin.

Bojonegoro, 23 Juli 2023  
Mahasiswa/Penulis,



**HESRYN FINANDIRA ISMA'ULLIDNA**  
**NIM. 21110002**

## DAFTAR ISI

|                                                    | Halaman     |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                         | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                    | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>                  | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>BIODATA SINGKAT PENULIS .....</b>               | <b>vi</b>   |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>           | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                        | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                            | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                         | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           |             |
| A. Latar Belakang Masalah .....                    | 1           |
| B. Identifikasi dan Cakupan Masalah .....          | 6           |
| C. Rumusan Masalah .....                           | 7           |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....             | 7           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR</b> |             |
| A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori .....          | 9           |
| 1. ATM Setor Tunai .....                           | 9           |
| 2. Kepuasan Nasabah .....                          | 13          |
| B. Kajian Empirik .....                            | 18          |
| C. Kerangka Berpikir .....                         | 20          |
| D. Hipotesis .....                                 | 21          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>               |             |
| A. Metode dan Teknik Penelitian .....              | 22          |
| B. Jenis dan Sumber Data .....                     | 23          |
| C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....     | 24          |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....             | 26        |
| E. Metode dan Teknik Analisis Data .....                | 27        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>           |           |
| A. Gambaran Singkat Obyek Penelitian .....              | 31        |
| 1. Sejarah Bank BNI Branch Bojonegoro .....             | 31        |
| 2. Visi dan Misi Bank BNI Branch Bojonegoro .....       | 33        |
| 3. Struktur Organisasi Bank BNI Branch Bojonegoro ..... | 34        |
| 4. <i>Job Description</i> .....                         | 35        |
| B. Hasil Penelitian dan Analisis Data .....             | 41        |
| 1. Hasil Penelitian .....                               | 41        |
| 2. Uji Instrumen .....                                  | 44        |
| 3. Uji Asumsi Dasar .....                               | 48        |
| 4. Uji Hipotesis .....                                  | 51        |
| C. Pembahasan .....                                     | 54        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                    |           |
| A. Kesimpulan .....                                     | 56        |
| B. Saran .....                                          | 56        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                             | <b>58</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                          | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1. Kajian Empirik .....                                                            | 18      |
| Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Kuesioner Penelitian .....                                  | 26      |
| Tabel 3. Cara Penskoran Item Kuesioner .....                                             | 27      |
| Tabel 4. Jenis Kelamin Responden .....                                                   | 41      |
| Tabel 5. Usia Responden .....                                                            | 42      |
| Tabel 6. Pendidikan Terakhir Responden .....                                             | 43      |
| Tabel 7. Pekerjaan Responden .....                                                       | 43      |
| Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel X (Layanan ATM Setor<br>Tunai) .....     | 45      |
| Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Nasabah) ..                  | 46      |
| Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel X (Layanan ATM Setor<br>Tunai) ..... | 47      |
| Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Nasabah)                 | 48      |
| Tabel 12. Hasil Uji Normalitas .....                                                     | 49      |
| Tabel 13. Hasil Uji Linearitas Antar Variabel Bebas dengan Terikat .....                 | 50      |
| Tabel 14. Analisis Regresi .....                                                         | 52      |
| Tabel 15. Hasil Uji T .....                                                              | 53      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                         | Halaman |
|---------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1. Kerangka Berpikir .....                       | 21      |
| Gambar 2. Struktur Organisasi Bank BNI Bojonegoro ..... | 34      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|             |                                                                                                        |    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1  | Kuesioner Penelitian .....                                                                             | 61 |
| Lampiran 2  | Rekapitulasi Jawaban Responden pada Uji Instrumen Variabel X<br>(Layanan ATM Setor Tunai).....         | 64 |
| Lampiran 3  | Rekapitulasi Jawaban Responden pada Uji Instrumen Variabel Y<br>(Kepuasan Nasabah).....                | 66 |
| Lampiran 4  | Hasil Uji Validitas Variabel X (Layanan ATM Setor Tunai) .....                                         | 68 |
| Lampiran 5  | Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....                                                 | 70 |
| Lampiran 6  | Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Layanan ATM Setor Tunai)....                                        | 72 |
| Lampiran 7  | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah) .....                                             | 73 |
| Lampiran 8  | Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel X (Layanan ATM Setor<br>Tunai) Oleh Responden Utama .....        | 74 |
| Lampiran 9  | Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Nasabah) Oleh<br>Responden Utama .....               | 77 |
| Lampiran 10 | Hasil Uji Normalitas .....                                                                             | 80 |
| Lampiran 11 | Hasil Uji Linearitas .....                                                                             | 81 |
| Lampiran 12 | Hasil Uji Analisis Regresi .....                                                                       | 82 |
| Lampiran 13 | Tabel Distribusi Koefisien Korelasi r Product Moment .....                                             | 83 |
| Lampiran 14 | Hasil Foto Dokumentasi Antrian Mesin ATM Setor Tunai Di Bank<br>BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro..... | 84 |
| Lampiran 15 | Hasil Foto Dokumentasi Antrian Mesin ATM Setor Tunai Di Bank<br>BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro..... | 85 |
| Lampiran 16 | Hasil Foto Dokumentasi Antrian Mesin ATM Setor Tunai Di Bank<br>BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro..... | 86 |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan industri keuangan yang cepat dan pesat menjadi tantangan maupun ancaman agar dapat memenangkan persaingan dan mendapatkan kepuasan nasabahnya. Kepuasan nasabah adalah hal mutlak yang harus diberikan kepada nasabah, karena nasabah yang puas terhadap perusahaan tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan perusahaan. Mereka memilih kredibilitas yang tinggi karena tidak dibayar oleh manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut. (Aji, 2020:1)

Penggunaan jasa Bank pada jaman sekarang sudah menjadi hal yang biasa, apalagi bagi masyarakat yang bertempat tinggal di perkotaan. Bank menurut Atmaja (2018: 49) ialah lembaga keuangan dalam bidang pelayanan jasa yang melakukan pemberian pelayanan yang terbaik (*service excellent*) agar dapat memenangkan persaingan antar lembaga keuangan lainnya yang setiap hari semakin kuat. Dalam menghadapinya saingan yang kuat antara lembaga perbankan, dikembangkan dalam bermacam konsep pelayanan nasabah dengan tujuan supaya mempertahankan nasabah tersebut dan menjangkau nasabah yang memiliki potensial (Atmaja, 2018: 49).

Atmaja (2018: 50) juga menambahkan bahwa dalam pertahankan sekaligus meningkatkan nasabah, bank perlu membuat citra yang baik di

kalangan masyarakat. Untuk pertahankan citra yang baik, perlu juga diciptakan dengan cara dalam hal fasilitas dan kualitas layanan yang diberikan. Agar terpenuhi kemauan, senang dan puas dengan mereka mendapatkan dari produksi layanan bank tersebut oleh karena itu perlunya menyediakan para pekerja perusahaan yang bisa mengatasi kebutuhan dan keinginan nasabah (Cahyadi, 2018: 1).

Fasilitas menjadi salah satu aspek yang menentukan *service quality* dan *customer satisfaction*. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal. Tolok ukur dari semua pelayanan yang diberikan serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. (Srijani, 2017:33)

Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya selain fasilitas tersebut. Fasilitas lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan transaksi lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi. (Wiji, 2014:110) Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin memadai, lengkap, serta praktis atau mudah digunakan suatu fasilitas perbankan suatu bank, maka dapat memberikan kesan baik di mata para

nasabahnya, sehingga menciptakan perasaan puas karena harapan yang diinginkan oleh mereka sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan dari pengalaman menjadi nasabah dari bank tersebut.

Dalam hal ini, Setiawan, et.al. (2016: 2) mengatakan bahwa faktor-faktor dalam memuaskan nasabah yaitu memberikan pelayanan jasa yang baik kepada nasabah dan yang mempengaruhi naik turunnya suatu usaha perbankan adalah cara pihak bank dalam membuat nasabahnya menjadi nasabah setia. Hal ini sejalan dengan (Batam, 2020: 20) yang menyatakan bahwa pelayanan bank yang baik dan dapat memuaskan nasabah memiliki faktor penting yang dapat membuat perusahaan tersebut makin maju dan berkembang. Hal tersebut didukung oleh (Pantilu, 2018: 3724) yang mengatakan bahwa hal yang sangat diperhatikan dalam memberikan kepuasan nasabah adalah harapan nasabah yang diinginkan dapat memuaskan, kepuasan nasabah tersebut dapat terpenuhi jikalau proses kemampuan kerja diberikan dari perusahaan sama dengan dirasakan dengan nasabah bank tersebut.

Pada umumnya, semua bank memiliki kriteria baku dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya, termasuk dalam penyediaan fasilitas yang mengedepankan kepuasan nasabah. Salah satu bank yang hingga kini masih menjadi pilihan masyarakat luas dalam urusan transaksi perbankan mereka adalah Bank BNI. Bank BNI dibangun pada 5 Juli 1946 yang menjadi Bank Central yang memiliki tanggungjawab untuk membuat dan mengatur mata uang Indonesia. Direktur Utama Bank BNI yang pertama adalah Raden Mas Margono Djojohadikusumo. Tahun 1955, Peran Bank

BNi berubah memerankan sebagai lembaga keuangan pembangunan dan juga memiliki hak untuk berlaku menjadi bank dana, seiring peningkatan aset pada tahun 1955, posisi bank BNi berubah menjadi bank terbuka yang telah penetapan menurut yuridis dengan UUD nomor 2 tahun 1955. Bank BNi sendiri sudah tersebar di setiap kota dan kabupaten yang ada di Indonesia. Hampir di setiap kota maupun kabupaten pasti ada Bank BNi. Salah satu kabupaten yang memiliki Bank BNi adalah Kabupaten Bojonegoro. Kabupaten Bojonegoro memiliki 4 unit Bank BNi, yakni di Bojonegoro, Baureno, Sumberejo dan Kalitidu. Empat kantor Bank BNi tersebut saling bersinergi dalam melayani kebutuhan perbankan masyarakat Bojonegoro pada umumnya.

Akan tetapi, fasilitas yang dimiliki dari keempat Bank BNi tersebut tidaklah sama, seperti mesin ATM. Mesin ATM di Bank BNi Sub Branch Baureno, Kalitidu, dan Sumberejo tidak sebanyak kantor Bank BNi di Cabang Bojonegoro. Bank BNi Sub Branch Baureno Bojonegoro hanya memiliki satu mesin ATM saja yang dapat digunakan untuk setor tunai dan menjadi satu-satunya mesin ATM setor tunai dari Bank BNi di daerah tersebut. Dengan banyaknya nasabah yang dimiliki hingga mencapai ribuan orang, tentunya keterbatasan jumlah mesin ATM di Bank BNi Sub Branch Baureno Bojonegoro tersebut membuat pelayanan menjadi kurang optimal. Apalagi setelah adanya kebijakan baru mulai bulan Juni 2023 kemarin mengharuskan nasabahnya untuk menggunakan mesin ATM untuk transaksi setor tunai di bawah 50 juta. Maka, tidaklah mengherankan di kemudian hari

muncul pemandangan antrian sejumlah nasabah yang melakukan transaksi setor tunai di mesin ATM di Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro.

Selain itu, yang cukup membuat nasabah kurang nyaman dan kurang praktis adalah dalam melakukan transaksi setor tunai, nasabah harus menggunakan uang pecahan 50 ribu atau 100 ribu dalam kondisi baik, tidak terlipat-lipat atau terlihat lusuh dan kotor. Kalau tidak, mesin ATM tidak akan mau merespon atau tidak berhasil merekam transaksi mereka. Tentunya hal ini cukup merepotkan bagi nasabah. Apalagi mesin ATM terkadang mengalami error atau jaringan kurang baik, sehingga membuat nasabah mengurungkan niat untuk melakukan transaksi yang diinginkan atau memilih pergi langsung ke kantor Bank BNI untuk melakukan setor tunai namun dengan nominal di atas 50 juta.

Namun, sebagian besar nasabah lain cenderung memilih melakukan transaksi serupa langsung di kantor Bank BNI dengan nominal di atas 50 juta sesuai dengan aturan kebijakan baru yang berlaku. Terkadang tidak sedikit dari nasabah tersebut melakukan transaksi dengan uang pecahan di bawah 50 ribu sehingga membuat teller harus meluangkan sedikit waktunya untuk memilah denomnya sesuai tahun emisi.

Permasalahan yang dialami oleh nasabah kantor Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro tersebut menjadi atensi khusus oleh pihak Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro dalam rangka untuk memperbaiki pelayanan transaksi perbankan nasabahnya agar menjadi lebih baik dan memuaskan. Oleh karena itu, permasalahan tersebut dirasa menarik untuk

diteliti untuk mengetahui apakah fasilitas yang dimiliki Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro, khususnya penggunaan mesin ATM tersebut memberikan dampak atau pengaruhnya terhadap kepuasan nasabahnya secara langsung. Dengan mengambil latar belakang masalah tersebut, peneliti ingin meneliti permasalahan tersebut dan menjadikannya sebuah karya ilmiah yang diberi judul **“Pengaruh Layanan ATM Setor Tunai Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub Branch Baureno Bojonegoro”**.

## **B. Identifikasi dan Cakupan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di lapangan, antara lain:

- a. Banyaknya keluhan nasabah yang ingin menabung atau setor tunai ke Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro harus melalui mesin ATM setor tunai apabila nominal setoran dibawah 50 juta.
- b. Terbatasnya kemampuan mesin ATM dalam mendeteksi bentuk uang kertas yang disetorkan oleh nasabah yang membuat mereka merasa hal tersebut kurang praktis dan menyita waktu, seperti uang kertas harus dalam pecahaan 50 dan 100 ribu, uang kertas harus dalam keadaan baik tidak lecek atau terdapat lipatan-lipatannya, uang kertas harus tidak dalam kondisi lusuh atau kotor.

- c. Masih banyaknya nasabah di Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro yang selalu menyetorkan saldo mereka dalam bentuk uang pecahaan di bawah 50 ribu, sehingga cukup merepotkan bagi para teller untuk memilah-milah uang tersebut ketika mau disetorkan ke Bank BNI pusat sesuai tahun emisinya.

## **2. Cakupan Masalah**

Cakupan masalah dalam penelitian ini berfokus pada variabel layanan ATM setor tunai dan kepuasan nasabah.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yakni Apakah layanan ATM setor tunai mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah layanan ATM setor tunai mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro.

### **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dijabarkan diatas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah manifestasi pada ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen perbankan.

b. Secara praktis

1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menjadi sarana penerapan teori manajemen bisnis yang diperoleh selama kuliah, mengetahui tentang kondisi nyata perusahaan dan pentingnya melakukan analisis ilmiah pada suatu permasalahan.

2) Bagi BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan pertimbangan bagi bank yang bersangkutan untuk bisa memberikan pelayanan yang optimal bagi nasabahnya kedepannya.

3) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan informasi, pengetahuan, dan referensi dalam penyusunan penelitian selanjutnya atau penelitian-penelitian sejenis.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori dan Deskripsi Teori

##### 1. ATM Setor Tunai

###### a. Pengertian ATM

ATM adalah komputer yang menyediakan perangkat telekomunikasi dengan pelanggan dari lembaga keuangan dengan akses terhadap transaksi keuangan di ruang publik tanpa perlu adanya teller bank. Mayoritas ATM modern, pelanggan diidentifikasi dengan memasukkan kartu Debit/ATM dengan garis *magnetic* atau *smartcard* dengan chip yang berisi nomor kartu yang unik dan beberapa keamanan informasi, seperti tanggal kedaluwarsa. Keamanan ATM berwujud nomor PIN (*Personal Identification Number*) yang dimiliki oleh nasabah.

Menurut Ridwan (2011: 16) ATM dalam bahasa Inggris dikenal dengan *Automatic Teller Machine*, atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, transfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani teller. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*personal*

*identification number*), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM (Syaipullah, 2011).

Setor Tunai adalah setoran yang dilakukan oleh nasabah atau pihak lain secara langsung ke bank dengan menyetorkan uang tunai kepada petugas bank (*Teller*) dengan menggunakan slip setoran yang telah disediakan atau melalui *Cash Deposit Machine* (CDM). *Cash Deposit Machine* (CDM) adalah mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank sejenis ATM yang disediakan khusus untuk transaksi setor tunai. (Asmawati, 2019:79)

*Cash Deposit Machine* adalah mesin yang digunakan untuk menerima setoran tunai dengan nominal tertentu secara otomatis selama 24 jam dan di akses dengan menggunakan kartu. (Kasmir 2012). CDM merupakan bagian dari penyelenggaraan layanan perbankan digital (*digital branch*) yang dapat digunakan secara mandiri oleh calon nasabah dan/atau nasabah layanan perbankan digital tanpa melibatkan pegawai bank, dengan fungsinya sebagaisarana untuk menerima setoran tunai nasabah atau calon nasabah. (Otoritas Jasa Keuangan, 2016:3). ATM setoran Tunai (CDM) adalah mesin yang dapat menerima layanan setoran tunai dan mengecek saldo rekening di gerai-gerai terdekat yang melayani selama 24 jam. (Julius, 2011:287)

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Cash Deposit Machine* merupakan mesin sejenis ATM yang dapat

digunakan untuk menerima setoran tunai dengan nominal tertentu secara otomatis ke pihak bank tanpa harus melibatkan petugas bank (*Teller*) hanya dengan menggunakan kartu saja.

**b. Manfaat dan Kegunaan ATM**

Dengan ATM nasabah dapat melakukan transaksi sebagai berikut :

- 1) Penarikan dengan kartu Debit/ATM BJB Syariah
- 2) Penarikan dengan kartu Debit/ATM lain (Anggota ATM Bersama, Anggota Prima, Anggota MEPS)
- 3) Inquiry Kartu Debit/ATM BJB Syariah
- 4) Inquiry kartu debit bank lain (Anggota ATM Bersama dan Anggota Prima)
- 5) Transfer dana (Antar rekening BJB Syariah, Antar Bank Anggota ATM Bersama, dan Antar Bank Anggota ATM Prima)
- 6) Gagal/saldo tidak cukup (Anggota ATM Bersama dan Anggota Prima),
- 7) Melakukan Pembayaran (Tagihan telkom group (telkom, telkomvision, speedy, flexi), Tagihan PLN, Tagihan ponsel/postpaid, Tagihan air minum, Tiket.
- 8) Pembelian isi ulang pulsa/*prepaid*
- 9) Penggantian PIN
- 10) Registrasi EChannel (*Internet Banking, Mobile Banking Muamalat, Muamalat Phone Banking*)

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang diatas yaitu :

- 1) Praktis dan mudah dalam pengoperasian mesin ATM.
- 2) Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
- 3) Menjamin keamanan dan privacy.
- 4) Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali dalam sehari.
- 5) Terdapat diberbagai tempat yang strategis.

Menurut Kasmir (2015:207) Pelayanan yang diberikan ATM antara lain :

- 1) Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarikan tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
- 2) Dapat digunakan sebagi tempat untuk memesan buku cek dan bilyet giro (BG).
- 3) Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening koran.
- 4) Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau mengecek saldo rekening nasabah.
- 5) Dapat digunakan sebagai tempat untuk pembayaran listrik, telepon, dan pembayaran lainnya.

### c. Indikator-indikator Layanan ATM

Adapun indikator layanan ATM, khususnya yang berkenaan dengan *Cash Deposit Machine* atau layanan setor tunai menurut Destiana (2012: 25) adalah sebagai berikut:

- 1) Keamanan, esensi dari keamanan menggambarkan sejauhmana layanan-layanan diberikan dengan cara yang membuat para nasabah merasa aman dan percaya diri ketika menggunakan layanan setor tunai.
- 2) Kemudahan, memudahkan dan efisien waktu nasabah untuk bertransaksi dan dalam menempuh lokasi tersedianya layanan setor tunai karena terdapat di berbagai tempat yang strategis
- 3) Kenyamanan, nyaman dan mempermudah nasabah dalam menyetor uang dan transaksi lainnya tanpa adanya mengantri di teller dan dapat melakukan kapan saja tanpa terbatas waktu.

## 2. Kepuasan Nasabah

### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah kepuasan pelanggan (nasabah) lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Bahkan hingga saat ini belum dicapai kesepakatan atau consensus mengenai konsep

kepuasan pelanggan: “apakah kepuasan merupakan respon emosional ataukah evaluasi kognitif”. Ini bisa dilihat dari beragam definisi yang dikemukakan banyak pakar. (Tjiptono, 2014:355)

Sedangkan menurut Simamora dalam Mochlasin, kepuasan nasabah merupakan hasil pengalaman terhadap produk atau juga dalam bidang jasa, kepuasan yang berarti sebuah situasi perasaan atau persepsi pelanggan (nasabah) setelah membandingkan antara harapan (*prepurchase expectation*) dengan kinerja aktual (*actual performance*). Berdasarkan definisi ini kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan (Mochlasin, 2018:78).

Kepuasan nasabah adalah kondisi dinamis memiliki hubungan dengan layanan, produk, orang, alam, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Layanan bagus cerminan perusahaan yang baik dalam menjalankan operasinya. Nilai-nilai kualitas layanan akan menjadi standar layanan pelanggan, atau memenuhi langsung atau tidak, dalam keadaan dan kondisi yang tidak stabil, diharapkan dapat terus memberikan layanan yang baik. (Razak, 2018: 2)

Mengacu pada beberapa penjelasan mengenai pengertian kepuasan nasabah di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah adalah adalah respons yang diberikan berupa perasaan senang atau kecewa oleh nasabah setelah melakukan

perbandingan terhadap pelayanan yang telah diterima dengan ekspektasi sebelum menerima pelayanan di suatu bank.

**b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Menurut Irawan (2014: 4), faktor-faktor yang mendorong kepuasan konsumen antara lain:

**1) Kualitas produk**

Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas produk sangat menentukan tingkat pembelian konsumen, tinggal bagaimana targetting market yang harus disasar.

**2) Harga**

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada investornya. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Bagi para pengusaha harga

merupakan faktor penentu yang dapat memberikan keuntungan, di satu sisi para pengusaha harus bisa memberikan strategi pemasaran yang baik agar para konsumen terbuai oleh harga. Harga menjadi hal yang sangat krusial, tinggal bagaimana para pengusaha menentukan *targeting market* kepada siapa produk itu dijual dan harga yang ditentukan pun dapat sesuai dengan kebutuhan para konsumen.

### 3) *Service quality*

Kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Terutama untuk industri jasa, investor akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka. Para pengusahapun dituntut untuk berputar otak agar dapat menarik minat konsumen.

### 4) Emosional

Pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional yang diberikan oleh brand dari produk tersebut. Investor 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 yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat investor menjadi puas terhadap merek tertentu. Konsumen 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.

#### 5) Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Di era sekarang teknologi sudah sangat canggih, apalagi setiap orang memiliki *smartphone* yang bisa dengan mudah melakukan transaksi dan didukung oleh perbankan yang memberikan akses mudah bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi pembayaran.

### c. Indikator-indikator Kepuasan Nasabah

Dalam hal ini, Razak (2018: 5) menyatakan bahwa terdapat tiga indikator-indikator kepuasan nasabah antara lain sebagai berikut:

#### 1) *Repurchase* (pembelian kembali)

Dalam dunia perusahaan perbankan diartikan sebagai minat oleh nasabah yang akan berkunjung kembali ke perusahaan tersebut. \

### 2) Terciptanya *Word of Mouth* (mulut ke mulut)

Ketersediaan nasabah dalam merekomendasikan produk maupun jasa dengan menyebarkan berita baik tentang perusahaan bank yang berkait dengan masyarakat yang belum memakai produk dan jasa.

### 3) Kesesuaian Harapan

Dalam hal ini dimaksud kesamaan antar kerja karyawan dan harapan yang diharapkan oleh nasabah.

## B. Kajian Empirik

Kajian empirik merupakan kumpulan judul penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang menjadi acuan bagi peneliti saat ini. Berdasarkan beberapa kajian empirik yang peneliti paparkan dan bandingkan, tidak ditemukan penelitian yang berjudul sama dengan penelitian saat ini peneliti sedang kerjakan. Akan tetapi, dengan memilih beberapa judul penelitian terdahulu tersebut, peneliti ingin menggunakannya sebagai referensi sekaligus perbandingan. Adapun penelitian terdahulu yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 1.  
Kajian Empirik

| No. | Peneliti, Tahun, & Perguruan Tinggi          | Judul                                        | Metode Penelitian                          | Hasil Penelitian                                                      | Perbandingan                                          |
|-----|----------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1.  | Hanggoro Sapto Aji/2020/ Sekolah Tinggi Ilmu | Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Teknologi | Kuantitatif dengan analisis regresi linier | Secara parsial variabel Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan | <u>Persamaan:</u> Penelitian kuantitatif dan kesamaan |

|    |                                                                |                                                                                                                       |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Ekonomi Indonesia Jakarta                                      | terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank (Studi Kasus Nasabah BCA KCP Pademangan)                               | berganda                                            | Nasabah, sedangkan variabel Pelayanan dan Teknologi secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Selanjutnya secara simultan variabel Fasilitas, Pelayanan dan Teknologi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.                                                                                                                                                                                                                          | variabel bebas dan terikat, yakni fasilitas dan kepuasan nasabah<br><br><u>Perbedaan :</u><br><br>Jenis regresi, adanya variabel bebas lain, serta tempat dan sampel penelitian                                                          |
| 2. | Lusi Fauziah/ 2021/ Universitas Ekasakti Padang                | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada Bank BRI Unit Bandar Buat | Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda | 1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang, 2) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang, 3) Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang | <u>Persamaan:</u><br>Penelitian kuantitatif dan kesamaan variabel bebas dan terikat, yakni fasilitas dan kepuasan nasabah<br><br><u>Perbedaan :</u><br><br>Jenis regresi, adanya variabel bebas lain, serta tempat dan sampel penelitian |
| 3. | Seanewati Oetama & Desy Herlina Sari/2017/ Sekolah Tinggi Ilmu | Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan                                                           | Kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda | 1) terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, 2) ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <u>Persamaan:</u><br>Penelitian kuantitatif dan kesamaan variabel bebas dan terikat,                                                                                                                                                     |

|  |                       |                                                       |  |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------|-------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Ekonomi (STIE) Sampit | Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit |  | terhadap kepuasan nasabah, 3) secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. | yakni fasilitas dan kepuasan nasabah<br><br><u>Perbedaan :</u><br><br>Jenis regresi, adanya variabel bebas lain, serta tempat dan sampel penelitian |
|--|-----------------------|-------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

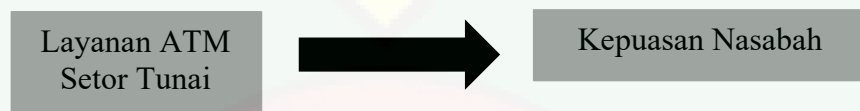
Sumber: Data yang diolah, 2023

### C. Kerangka Berpikir

Bank merupakan perusahaan penyedia jasa penyimpanan uang, sekaligus memberikan beragam layanan transaksi perbankan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat yang menjadi nasabah di bank tersebut. Demi menjaga dan mempetahankan kepuasan nasabah, maka pihak bank umumnya sangat memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada nasabah mereka. Semakin lengkap dan praktis fasilitas yang dimiliki oleh bank yang bisa dimanfaatkan oleh nasabahnya, maka semakin mempermudah kelancaran nasabah dalam bertransaksi perbankan melalui bank tersebut. Begitu juga sebaliknya, apabila fasilitas yang terdapat pada bank tergolong buruk atau kurang baik dalam memberikan layanan dan kemudahan nasabah dalam bertransaksi perbankan, maka hal tersebut tentu membuat kecewa nasabah dan tidak mustahil bagi mereka untuk berpindah ke lain bank demi mencari fasilitas yang mereka inginkan sesuai ekspektasi mereka.

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka fasilitas merupakan salah satu variabel yang diperhitungkan yang mempengaruhi nasabah, dalam hal ini

adalah kepuasan mereka dalam menggunakan ataupun merasakan fasilitas yang disediakan oleh suatu bank. Maka, fasilitas merupakan salah satu variabel yang dapat dijadikan tolak ukur dalam mengukur kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti dapat menggambarkan kerangka berpikir dalam penelitian ini kedalam bentuk sebuah bagan seperti berikut.



Gambar 1.  
Kerangka Berpikir

#### D. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

$H_1$  : Layanan ATM setor tunai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Baureno Bojonegoro.

### BAB III

#### METODOLOGI PENELITIAN

##### A. Metode dan Teknik Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017: 23).

Sementara itu, teknik penelitian ini menggunakan teknik *survey*. Menurut Darmadi (2011: 35) penelitian *survey* juga disebut penelitian normatif. Penelitian *survey* tidak membatasi dengan satu atau beberapa variabel. Para peneliti pada umumnya dapat menggunakan variabel serta populasi yang luas sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

Penelitian ini terdapat dua variabel, antara lain variabel bebas dan variabel terikat.

##### 1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas atau variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2017: 68). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah layanan ATM setor tunai (variabel X).

## 2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017: 68). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang seterusnya akan disebut dengan istilah variabel Y.

## B. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Penelitian ini adalah berjenis kuantitatif. Menurut Arikunto (2012: 12) bahwa penelitian kuantitatif, sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

### 2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini dibedakan menjadi dua macam, yaitu sumber data primer dan sekunder.

#### a. Sumber data primer

Data primer adalah suatu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya yang asli, yaitu sumber informan-informan di bidangnya. (Suryabrata, 2013: 39) Dalam penelitian ini, data primer berasal dari data kuesioner yang diperoleh langsung dari responden penelitian.

#### b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-

buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya. (Suryabrata, 2013: 39) Data sekunder dalam penelitian ini diambil dari dokumentasi guna melengkapi data yang ada. Dokumen tersebut mencakup data-data mengenai Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro, seperti data profil, jumlah personalia beserta job description, serta foto yang relevan di lapangan.

### **C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2017: 136) yang menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Adapun populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro yang memiliki kartu Debit/ATM Bank BNI yang berprofesi sebagai petani dan pedagang yang berjumlah 465 orang.

#### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2017: 137) yang menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan

dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = tingkat kesalahan 10% (0,1)

Maka,

$$n = \frac{465}{1+465(0,1)^2} = \frac{465}{1+4,65} = \frac{465}{5,65} = 82,3$$

Jadi, jumlah sampel penelitian ini berdasarkan hasil penghitungan rumus di atas adalah 82 orang

### 3. Teknik Sampling

Untuk penentuan jumlah sampel dari populasi yang dikembangkan, maka digunakan teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan berjenis *purposive sampling* yang berarti bahwa teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017: 144). Hal ini karena data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro yang hanya memiliki kartu Debit/ATM dan yang berprofesi sebagai petani dan pedagang UKM yang rata-rata sering melakukan setor tunai di bawah 50 juta.

#### D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup tiga jenis data, antara lain sebagai berikut:

##### 1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017: 225) yang mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner tersebut digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian, yaitu layanan ATM setor tunai (variabel X) dan kepuasan nasabah (variabel Y).

Adapun kisi-kisi instrumen kuesioner secara detail dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.  
Kisi-kisi Instrumen Kuesioner Penelitian

| Variabel                    | Indikator                                         | Item Pernyataan    |
|-----------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|
| Layanan ATM setor tunai (X) | Keamanan                                          | 1, 2, 3, 4, 5      |
|                             | Kemudahan                                         | 6, 7, 8, 9, 10     |
|                             | Kenyamanan                                        | 11, 12, 13, 14, 15 |
|                             | (Destiana, 2012: 25)                              |                    |
| Kepuasan nasabah (Y)        | <i>Repurchase</i> (pembelian kembali)             | 1, 2, 3, 4, 5      |
|                             | <i>Terciptanya Word of Mouth</i> (mulut ke mulut) | 6, 7, 8, 9, 10     |
|                             | Kesesuaian Harapan                                | 11, 12, 13, 14, 15 |
|                             | (Razak, 2018: 5)                                  |                    |

Sumber : diolah dari berbagai sumber

Adapun kuesioner penelitian ini terdiri dari 5 pilihan jawaban dengan penskoran sebagai berikut:

Tabel 3.  
Cara Penskoran Item Kuesioner

| Pernyataan Positif (+) |        |      | Pernyataan Negatif (-) |        |      |
|------------------------|--------|------|------------------------|--------|------|
| Pilihan Jawaban        | Simbol | Skor | Pilihan Jawaban        | Simbol | Skor |
| Sangat Setuju          | SS     | 5    | Sangat Tidak Setuju    | STS    | 5    |
| Setuju                 | S      | 4    | Tidak Setuju           | TS     | 4    |
| Ragu-ragu              | R      | 3    | Ragu-ragu              | R      | 3    |
| Tidak Setuju           | TS     | 2    | Setuju                 | S      | 2    |
| Sangat Tidak Setuju    | STS    | 1    | Sangat Setuju          | SS     | 1    |

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain (Sugiyono 2013: 329). Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data mengenai BNI Kantor Kas Baureno Bojonegoro, seperti data profil, jumlah personalia beserta job description, jumlah nasabah, serta foto yang relevan di lapangan sebagai pendukung atau pelengkap data yang lain di penelitian ini.

## E. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier sederhana dimana dalam proses pengolahan data dibantu dengan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) ver. 24 for*

*windows*. Dalam teknik analisis data tersebut, terdapat beberapa tahapan yang penulis lakukan, antara lain:

### 1. Uji Instrumen Penelitian

Tujuan pengujian instrumen penelitian adalah untuk mengetahui kelayakan dari instrumen yang peneliti gunakan, yaitu kuesioner. Dalam proses pengujian instrumen tersebut, peneliti mengambil sebagian populasi untuk dijadikan kelompok ujicoba instrumen dimana hasilnya untuk menguji validitas dan reliabilitas dari instrumen itu sendiri. Untuk lebih jelasnya, peneliti uraikan sebagai berikut:

#### a. Validitas

Validitas suatu instrumen penelitian adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur. Prinsip suatu tes adalah valid, tidak universal (Sugiyono, 2017: 198). Peneliti melakukan uji validitas dengan rumus *Pearson Product Moment*.

Setelah dilakukan penghitungan dengan rumus tersebut, kemudian hasil yang diperoleh diinterpretasikan dengan ketentuan seperti di bawah ini.

$r_{xy} \geq r_{tabel}$ , maka dikatakan butir soal itu valid

$r_{xy} \leq r_{tabel}$ , maka dikatakan butir soal tidak valid

#### b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang dipakai mengukur apa yang seharusnya diukur digunakan kapanpun dan bilamanapun hasilnya

sama (Darmadi, 2011: 122). Sementara itu, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak, jika nilai  $\alpha$  (alpha) lebih besar daripada nilai kritis *product moment*, atau nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5%.

## **2. Uji Asumsi Dasar**

Data dalam penelitian berbentuk statistik parametrik, oleh karena itu sebelum melangkah ke pembuktian hipotesis, terlebih dahulu melalui uji prasyarat analisis dengan serangkaian uji sebagai berikut:

### **a. Uji Normalitas**

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012: 61). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan analisis *Kolmogorov Smirnow* dengan kesimpulan bahwa data memiliki distribusi normal apabila nilai Sig. yang dihasilkan lebih besar daripada nilai  $\alpha$  0,05.

### **b. Uji Linearitas**

Uji linearitas merupakan suatu perangkat uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara variabel yang sedang diteliti. Uji ini merupakan uji untuk melihat apakah ada hubungan linear yang signifikan dari dua buah variabel yang sedang diteliti (Wibowo, 2012: 73). Uji ini merupakan prasyarat penggunaan analisis korelasi.

Dalam menguji linearitas tersebut, penulis menggunakan perangkat *Test for Linearity*. Untuk menginterpretasi hasil yang diperoleh, yaitu suatu variabel memiliki hubungan linear dengan variabel lainnya, jika nilai signifikansi-nya lebih kecil dari 0,05 pada taraf signifikansi 5%.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan sebagai pembuktian hipotesis penelitian yang diajukan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis regresi linier sederhana dimana dalam penghitungannya, peneliti menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) ver. 24 for windows*.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan uji parsial (uji t). Uji parsial atau uji t adalah uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Sunnyoto, 2011: 65). Untuk menarik kesimpulan dari hasil perbandingan signifikansi nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas Sig berdasarkan kriteria keputusan sebagai berikut :

- a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau  $(0,05 \leq \text{Sig})$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau  $(0,05 \geq \text{Sig})$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, HS. S. 2020. Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Teknologi Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank (Studi Kasus Nasabah KCP Pademangan. *Jurnal Manajemen STEI*. 3(2).
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Asmawati. 2019. Analisis Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk Kantor Cabang Tanjung Redeb (Studi Kasus pada Layanan Setor Tunai). *JEMMA*. 2(1).: 77-88.
- Atmaja, J. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomic*. 2(1).
- Budiyanto, Y. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal ilmu & Riset Manajemen*. 3(12).
- Budiyanto, W.C.S. 2015. Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Walikukun, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 4(4).
- Cahyadi, A. S. Noviari, N. 2018. Pengaruh Pajak, Exchange Rate, Profitabilitas, dan Leverage pada Keputusan Melakukan Transfer Pricing. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 24(2), 1441–1473.
- Darmadi, H. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Destiana, B. 2012. *Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Terhadap Penerapan Sistem E-Learning Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di SMA N 1 Wonosari*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fauziah, L. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada Bank BRI Unit Bandar Buat. *Jurnal Manajemen*. 3(4): 802-813.
- Julius, R. L. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mochlasin. 2018. *Consumer Behavior Perbankan Syariah (Peran Fatwa Haram Bunga Bank Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah)*. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Salatiga.
- OJK. 2016. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. 2018. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia ( BNI ) Cabang Kendari. *Sigma: Journal of Economic and Business*. 1(79): 10–20.
- Ridwan. 2011. “Pengertian Automatic Teller Machine”, <http://ridwanaz.com/umum/pengertian-kartu-atm-dan-kartu-debit/>, diakses pada tanggal 30 Juni 2023.
- Saenawati, D. 2017. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. 1(1).
- Setiawan, I. P. Fachmi, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya. *Journal Of Management & Business*. 1(2): 204-211.
- Srijani, N. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. 1(7).
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. W. 2012. *SPSS Untuk Paramedis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sunyoto, D. 2011. *Praktik SPSS Untuk Kasus: Dilengkapi Contoh Penelitian Bidang Ekonomi*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Suryabrata, S. 2013. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.

Syaipullah. 2011. *Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Pekanbaru Riau.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Strategic edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wibowo, A. E. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Gava Media, Yogyakarta.

Wiji, N. 2014. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

## Lampiran 1.

**Kuesioner Penelitian**

Saya Hesryn Finandira Isma'Ullidna, mahasiswi Program Studi Manajemen STIE "CENDEKIA" Bojonegoro yang sedang melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Layanan ATM Setor Tunai Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub Branch Baureno Bojonegoro"**. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan dari konsumen untuk mengisi biodata di bawah ini. Seluruh data yang anda berikan akan bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas waktu dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

## 1. Isikanlah biodata dibawah ini berdasarkan identitas responden

- a. Nama responden : .....
- b. Alamat : .....
- c. Usia : ☐ 20 – 30 tahun ☐ 31 – 40 tahun  
☐ 41 – 50 tahun ☐ > 51 tahun
- d. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
- e. Pendidikan Terakhir : ☐ SD/MI/ sederajat ☐ Diploma  
☐ SMP/MTs/ sederajat ☐ S1/S2/S3  
☐ SMA/MA/ sederajat ☐ Akademi
- f. Pekerjaan : ☐ PNS/POLRI/TNI ☐ Wiraswasta  
☐ Pegawai swasta ☐ lainnya : .....

2. Pertanyaan berupa pernyataan positif dan negatif mengenai layanan ATM setor tunai dan kepuasan nasabah.
3. Pilihlah salah satu jawaban dengan memberi tanda centang (✓) sesuai dengan pengalaman Anda sebagai nasabah Bank BNI Sub Branch Baureno Bojonegoro.

**Tabel Skoring**

| No. | Uraian Jawaban            | Skor |
|-----|---------------------------|------|
| 1.  | Sangat Setuju (SS)        | 5    |
| 2.  | Setuju (S)                | 4    |
| 3.  | Ragu-ragu (R)             | 3    |
| 4.  | Kurang Setuju (KS)        | 2    |
| 5.  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

**A. VARIABEL LAYANAN ATM SETOR TUNAI (X)**

| No. | Uraian Pernyataan                                                                                                            | Pilihan Jawaban |   |   |    |     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|----|-----|
|     |                                                                                                                              | SS              | S | R | KS | STS |
| 1.  | Kartu Debit/ATM Bank BNI dilengkapi <i>password</i> yang hanya kita yang mengetahuinya saat akan menggunakannya di mesin ATM |                 |   |   |    |     |
| 2.  | Tidak ada satpam yang menjaga mesin ATM Bank BNI Sub Branch Baureno                                                          |                 |   |   |    |     |
| 3.  | Mesin ATM Bank BNI Sub Branch Baureno selalu dijaga satpam                                                                   |                 |   |   |    |     |
| 4.  | Cara penggunaan kartu Debit/ATM Bank BNI cukup rumit                                                                         |                 |   |   |    |     |
| 5.  | Cara menabung lewat mesin ATM dengan kartu Debit/ATM Bank BNI cukup mudah                                                    |                 |   |   |    |     |
| 6.  | Mesin ATM Bank Debit/BNI selalu ramai dan antri nasabah lainnya                                                              |                 |   |   |    |     |
| 7.  | Lokasi mesin ATM Bank BNI berada di tempat strategis yang mudah dijangkau                                                    |                 |   |   |    |     |
| 8.  | Lokasi mesin ATM Bank BNI cukup jauh dan berada di lokasi yang sepi                                                          |                 |   |   |    |     |
| 9.  | Mesin ATM Bank BNI hampir tidak pernah mengalami gangguan saat digunakan.                                                    |                 |   |   |    |     |
| 10. | Mesin ATM Bank BNI sering mengalami gangguan                                                                                 |                 |   |   |    |     |

**B. VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)**

| No. | Uraian Pernyataan                                                                        | Pilihan Jawaban |   |   |    |     |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|----|-----|
|     |                                                                                          | SS              | S | R | KS | STS |
| 1.  | Saya akan terus menabung di Bank BNI                                                     |                 |   |   |    |     |
| 2.  | Saya tidak mau menabung di Bank BNI lagi                                                 |                 |   |   |    |     |
| 3.  | Saya akan terus melakukan transaksi perbankan melalui fasilitas yang disediakan Bank BNI |                 |   |   |    |     |
| 4.  | Saya tidak mau menggunakan Bank BNI lagi untuk setiap transaksi perbankan saya           |                 |   |   |    |     |
| 5.  | Saya akan mengajak kerabat lainnya untuk ikut menabung di Bank BNI saja                  |                 |   |   |    |     |
| 6.  | Saya enggan memberitahu ke yang lain kalau saya menabung di Bank BNI                     |                 |   |   |    |     |

|     |                                                                                    |  |  |  |  |  |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 7.  | Saya akan memberitahu soal keistimewaan fasilitas Bank BNI kepada yang lainnya     |  |  |  |  |  |
| 8.  | Tidak ada yang ingin saya sampaikan ke yang lain soal fasilitas Bank BNI           |  |  |  |  |  |
| 9.  | Menabung di Bank BNI sangat mudah dan praktis sekarang                             |  |  |  |  |  |
| 10. | Setiap transaksi perbankan di Bank BNI saya selalu dikenai potongan biaya tambahan |  |  |  |  |  |
| 11  | Bank BNI memiliki mesin ATM yang memadai dan mudah digunakan                       |  |  |  |  |  |

Lampiran 2.

**Rekapitulasi Jawaban Responden pada Uji Instrumen Variabel X**  
**(Layanan ATM Setor Tunai)**

| No. Urut Resp. | Nomor Urut Butir Soal |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    | Jumlah |
|----------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|--------|
|                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |        |
| 1.             | 5                     | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 48     |
| 2.             | 4                     | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 48     |
| 3.             | 3                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 53     |
| 4.             | 2                     | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 51     |
| 5.             | 3                     | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 52     |
| 6.             | 3                     | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 61     |
| 7.             | 2                     | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 60     |
| 8.             | 3                     | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 45     |
| 9.             | 2                     | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5  | 2  | 5  | 3  | 3  | 3  | 60     |
| 10.            | 3                     | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 63     |
| 11.            | 5                     | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 5  | 3  | 3  | 57     |
| 12.            | 5                     | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54     |
| 13.            | 2                     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 49     |
| 14.            | 3                     | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 46     |
| 15.            | 4                     | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 48     |
| 16.            | 3                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 53     |
| 17.            | 2                     | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 51     |
| 18.            | 3                     | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 52     |
| 19.            | 3                     | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 61     |
| 20.            | 2                     | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 60     |
| 21.            | 4                     | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 5  | 48     |
| 22.            | 3                     | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 53     |
| 23.            | 2                     | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 51     |
| 24.            | 3                     | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 52     |
| 25.            | 3                     | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 61     |
| 26.            | 2                     | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 5  | 60     |
| 27.            | 5                     | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 28.            | 4                     | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 59     |
| 29.            | 4                     | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 59     |
| 30.            | 5                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 52     |
| 31.            | 3                     | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 45     |
| 32.            | 4                     | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 60     |
| 33.            | 3                     | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5  | 3  | 4  | 5  | 3  | 58     |
| 34.            | 3                     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 5  | 47     |
| 35.            | 4                     | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 5  | 55     |
| 36.            | 2                     | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 42     |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 37. | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 66 |
| 38. | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 63 |
| 39. | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 71 |
| 40. | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 72 |



STIE CENDEKIA

Lampiran 3.

**Rekapitulasi Jawaban Responden pada Uji Instrumen Variabel Y  
(Kepuasan Nasabah)**

| No. Urut Resp. | Nomor Urut Butir Soal |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    | Jumlah |
|----------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|--------|
|                | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |        |
| 1.             | 5                     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 52     |
| 2.             | 4                     | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 4  | 50     |
| 3.             | 3                     | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 54     |
| 4.             | 2                     | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 52     |
| 5.             | 3                     | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 49     |
| 6.             | 3                     | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 54     |
| 7.             | 2                     | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5  | 3  | 5  | 3  | 4  | 4  | 51     |
| 8.             | 3                     | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5  | 2  | 2  | 3  | 3  | 4  | 48     |
| 9.             | 2                     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 44     |
| 10.            | 2                     | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 53     |
| 11.            | 3                     | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 2  | 5  | 3  | 5  | 3  | 52     |
| 12.            | 2                     | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 3  | 48     |
| 13.            | 4                     | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 14.            | 3                     | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 57     |
| 15.            | 4                     | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 60     |
| 16.            | 4                     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 52     |
| 17.            | 3                     | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 51     |
| 18.            | 3                     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 48     |
| 19.            | 5                     | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 59     |
| 20.            | 2                     | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 21.            | 4                     | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 55     |
| 22.            | 4                     | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 60     |
| 23.            | 4                     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 52     |
| 24.            | 3                     | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 51     |
| 25.            | 3                     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 48     |
| 26.            | 5                     | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 59     |
| 27.            | 2                     | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 28.            | 4                     | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 55     |
| 29.            | 4                     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 52     |
| 30.            | 3                     | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4  | 2  | 3  | 5  | 5  | 3  | 51     |
| 31.            | 3                     | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 48     |
| 32.            | 5                     | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 59     |
| 33.            | 2                     | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 34.            | 4                     | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3  | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 55     |
| 35.            | 2                     | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 43     |
| 36.            | 5                     | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 71     |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 37. | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 50 |
| 38. | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 42 |
| 39. | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 66 |
| 40. | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 68 |



STIE CENDEKIA

## Lampiran 4.

## Hasil Uji Validitas Variabel X (Layanan ATM Setor Tunai)

|    |                     | Correlations |        |        |        |        |        |       |        |        |        |        |        |        |        |         |         |  |
|----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--|
|    |                     | p1           | p2     | p3     | p4     | p5     | p6     | p7    | p8     | p9     | p10    | p11    | p12    | p13    | p14    | p15     | Total X |  |
| p1 | Pearson Correlation | 1            | .457** | .060   | .112   | -.114  | .227   | .141  | .272   | .056   | -.222  | -.141  | -.250  | .205   | .119   | -.096   | .259    |  |
|    | Sig. (2-tailed)     |              | .003   | .714   | .490   | .484   | .158   | .385  | .089   | .731   | .169   | .386   | .120   | .204   | .465   | .556    | .107    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      |  |
| p2 | Pearson Correlation | .457**       | 1      | .652** | .383*  | .011   | .038   | .306  | .455** | .242   | .120   | .144   | .234   | .194   | -.107  | .066    | .605**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .003         |        | .000   | .015   | .945   | .818   | .055  | .003   | .133   | .460   | .375   | .146   | .231   | .511   | .687    | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      |  |
| p3 | Pearson Correlation | .060         | .652** | 1      | .235   | -.211  | -.079  | .195  | .547** | .262   | .473** | .473** | .529** | .466** | .124   | .085    | .687**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .714         | .000   |        | .144   | .192   | .627   | .227  | .000   | .102   | .002   | .002   | .000   | .002   | .445   | .604    | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      |  |
| p4 | Pearson Correlation | .112         | .383*  | .235   | 1      | .443** | .304   | .023  | .228   | .448** | .089   | .090   | .364*  | .039   | -.259  | .233    | .546**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .490         | .015   | .144   |        | .004   | .057   | .887  | .158   | .004   | .585   | .581   | .021   | .811   | .106   | .149    | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      |  |
| p5 | Pearson Correlation | -.114        | .011   | -.211  | .443** | 1      | .551** | .059  | -.114  | .139   | .041   | .020   | .241   | -.238  | -.276  | .242    | .268    |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .484         | .945   | .192   | .004   |        | .000   | .718  | .485   | .394   | .801   | .903   | .133   | .139   | .084   | .133    | .094    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      |  |
| p6 | Pearson Correlation | .227         | .038   | -.079  | .304   | .551** | 1      | .314* | -.080  | .152   | .063   | .157   | .121   | .135   | -.387* | .116    | .401*   |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .158         | .818   | .627   | .057   | .000   |        | .048  | .624   | .348   | .701   | .332   | .456   | .406   | .014   | .475    | .010    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      |  |
| p7 | Pearson Correlation | .141         | .306   | .195   | .023   | .059   | .314*  | 1     | .277   | -.108  | -.032  | -.081  | -.157  | .109   | -.152  | -.435** | .218    |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .385         | .055   | .227   | .887   | .718   | .048   |       | .084   | .509   | .847   | .621   | .334   | .504   | .349   | .005    | .177    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      |  |
| p8 | Pearson Correlation | .272         | .455** | .547** | .228   | -.114  | -.080  | .277  | 1      | .583** | .369*  | .415** | .210   | .213   | .075   | -.237   | .606**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .089         | .003   | .000   | .158   | .485   | .624   | .084  |        | .000   | .019   | .008   | .194   | .187   | .644   | .141    | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      |  |

|         |                     |       |        |        |        |       |        |         |        |        |        |        |        |        |       |        |        |
|---------|---------------------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
| p9      | Pearson Correlation | .056  | .242   | .262   | .448** | .139  | .152   | -.108   | .583** | 1      | .392*  | .466** | .266   | .313*  | -.085 | -.020  | .610** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .731  | .133   | .102   | .004   | .394  | .348   | .509    | .000   |        | .012   | .002   | .098   | .050   | .601  | .903   | .000   |
|         | N                   | 40    | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40      | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| p10     | Pearson Correlation | -.222 | .120   | .473** | .089   | .041  | .063   | -.032   | .369*  | .392*  | 1      | .747** | .769** | .275   | -.010 | .190   | .624** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .169  | .460   | .002   | .585   | .801  | .701   | .847    | .019   | .012   |        | .000   | .000   | .086   | .949  | .240   | .000   |
|         | N                   | 40    | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40      | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| p11     | Pearson Correlation | -.141 | .144   | .473** | .090   | .020  | .157   | -.081   | .415** | .466** | .747** | 1      | .643** | .424** | .029  | .209   | .680** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .386  | .375   | .002   | .581   | .903  | .332   | .621    | .008   | .002   | .000   |        | .000   | .006   | .860  | .196   | .000   |
|         | N                   | 40    | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40      | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| p12     | Pearson Correlation | -.250 | .234   | .529** | .364*  | .241  | .121   | -.157   | .210   | .266   | .769** | .643** | 1      | .238   | -.128 | .529** | .666** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .120  | .146   | .000   | .021   | .133  | .456   | .334    | .194   | .098   | .000   | .000   |        | .139   | .430  | .000   | .000   |
|         | N                   | 40    | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40      | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| p13     | Pearson Correlation | .205  | .194   | .466** | .039   | -.238 | .135   | .109    | .213   | .313*  | .275   | .424** | .238   | 1      | .208  | -.206  | .495** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .204  | .231   | .002   | .811   | .139  | .406   | .504    | .187   | .050   | .086   | .006   | .139   |        | .198  | .202   | .001   |
|         | N                   | 40    | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40      | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| p14     | Pearson Correlation | .119  | -.107  | .124   | -.259  | -.276 | -.387* | -.152   | .075   | -.085  | -.010  | .029   | -.128  | .208   | 1     | .072   | -.011  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .465  | .511   | .445   | .106   | .084  | .014   | .349    | .644   | .601   | .949   | .860   | .430   | .198   |       | .657   | .944   |
|         | N                   | 40    | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40      | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| p15     | Pearson Correlation | -.096 | .066   | .085   | .233   | .242  | .116   | -.435** | -.237  | -.020  | .190   | .209   | .529** | -.206  | .072  | 1      | .234   |
|         | Sig. (2-tailed)     | .556  | .687   | .604   | .149   | .133  | .475   | .005    | .141   | .903   | .240   | .196   | .000   | .202   | .657  |        | .146   |
|         | N                   | 40    | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40      | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |
| Total_X | Pearson Correlation | .259  | .605** | .687** | .546** | .268  | .401*  | .218    | .606** | .610** | .624** | .680** | .666** | .495** | -.011 | .234   | 1      |
|         | Sig. (2-tailed)     | .107  | .000   | .000   | .000   | .094  | .010   | .177    | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .001   | .944  | .146   |        |
|         | N                   | 40    | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40      | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40     | 40     |

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 5.

## Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

|    |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |       |         |       |        |        |        |         |        |         |  |
|----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|-------|--------|--------|--------|---------|--------|---------|--|
|    |                     | p1           | p2     | p3     | p4     | p5     | p6     | p7     | p8    | p9      | p10   | p11    | p12    | p13    | p14     | p15    | Total Y |  |
| p1 | Pearson Correlation | 1            | .411** | .483** | .142   | .052   | .205   | .613** | .308  | .021    | .248  | .483** | .067   | .275   | .031    | .430** | .730**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     |              | .008   | .002   | .382   | .750   | .204   | .000   | .053  | .898    | .123  | .002   | .681   | .086   | .849    | .006   | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40      | 40    | 40     | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      |  |
| p2 | Pearson Correlation | .411**       | 1      | .726** | .551** | .023   | .354*  | .544** | .090  | -.264   | -.106 | .209   | .223   | .021   | -.036   | .388*  | .625**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .008         |        | .000   | .000   | .890   | .025   | .000   | .581  | .100    | .515  | .196   | .167   | .897   | .827    | .013   | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40      | 40    | 40     | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      |  |
| p3 | Pearson Correlation | .483**       | .726** | 1      | .567** | .069   | .160   | .585** | -.052 | -.201   | .101  | .344*  | .235   | .084   | .122    | .456** | .702**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .002         | .000   |        | .000   | .670   | .325   | .000   | .750  | .214    | .534  | .030   | .144   | .608   | .454    | .003   | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40      | 40    | 40     | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      |  |
| p4 | Pearson Correlation | .142         | .551** | .567** | 1      | .068   | .251   | .303   | .164  | -.288   | -.041 | .221   | .273   | .181   | .130    | .100   | .540**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .382         | .000   | .000   |        | .679   | .118   | .057   | .311  | .071    | .804  | .171   | .089   | .264   | .422    | .541   | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40      | 40    | 40     | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      |  |
| p5 | Pearson Correlation | .052         | .023   | .069   | .068   | 1      | .501** | -.273  | -.164 | -.463** | -.055 | .476** | .311   | -.009  | -.490** | -.139  | .127    |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .750         | .890   | .670   | .679   |        | .001   | .088   | .311  | .003    | .737  | .002   | .051   | .958   | .001    | .394   | .434    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40      | 40    | 40     | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      |  |
| p6 | Pearson Correlation | .205         | .354*  | .160   | .251   | .501** | 1      | .133   | .166  | -.706** | -.081 | .611** | .609** | .397*  | -.461** | .383*  | .518**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .204         | .025   | .325   | .118   | .001   |        | .414   | .307  | .000    | .617  | .000   | .000   | .011   | .003    | .015   | .001    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40      | 40    | 40     | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      |  |
| p7 | Pearson Correlation | .613**       | .544** | .585** | .303   | -.273  | .133   | 1      | .229  | -.083   | .126  | .376*  | .003   | .161   | .023    | .522** | .648**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .057   | .088   | .414   |        | .155  | .612    | .437  | .017   | .983   | .321   | .890    | .001   | .000    |  |
|    | N                   | 40           | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40     | 40    | 40      | 40    | 40     | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      |  |
| p8 | Pearson Correlation | .308         | .090   | -.052  | .164   | -.164  | .166   | .229   | 1     | .094    | .327* | .184   | .067   | .502** | .014    | .273   | .476**  |  |
|    | Sig. (2-tailed)     | .053         | .581   | .750   | .311   | .311   | .307   | .155   |       | .566    | .039  | .257   | .683   | .001   | .933    | .088   | .002    |  |

|         |                     |        |        |        |        |         |         |        |        |         |        |         |         |        |         |        |        |
|---------|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|--------|--------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|--------|
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |
| p9      | Pearson Correlation | .021   | -.264  | -.201  | -.288  | -.463** | -.706** | -.083  | .094   | 1       | .421** | -.493** | -.555** | -.281  | .510**  | -.221  | -.213  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .898   | .100   | .214   | .071   | .003    | .000    | .612   | .566   |         | .007   | .001    | .000    | .079   | .001    | .170   | .187   |
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |
| p10     | Pearson Correlation | .248   | -.106  | .101   | -.041  | -.055   | -.081   | .126   | .327*  | .421**  | 1      | .044    | -.128   | -.047  | .110    | .225   | .315*  |
|         | Sig. (2-tailed)     | .123   | .515   | .534   | .804   | .737    | .617    | .437   | .039   | .007    |        | .786    | .431    | .775   | .499    | .162   | .047   |
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |
| p11     | Pearson Correlation | .483** | .209   | .344*  | .221   | .476**  | .611**  | .376*  | .184   | -.493** | .044   | 1       | .615**  | .245   | -.532** | .333*  | .615** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .002   | .196   | .030   | .171   | .002    | .000    | .017   | .257   | .001    | .786   |         | .000    | .128   | .000    | .036   | .000   |
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |
| p12     | Pearson Correlation | .067   | .223   | .235   | .273   | .311    | .609**  | .003   | .067   | -.555** | -.128  | .615**  | 1       | .357*  | -.311   | .243   | .445** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .681   | .167   | .144   | .089   | .051    | .000    | .983   | .683   | .000    | .431   | .000    |         | .024   | .051    | .132   | .004   |
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |
| p13     | Pearson Correlation | .275   | .021   | .084   | .181   | -.009   | .397*   | .161   | .502** | -.281   | -.047  | .245    | .357*   | 1      | .176    | .215   | .495** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .086   | .897   | .608   | .264   | .958    | .011    | .321   | .001   | .079    | .775   | .128    | .024    |        | .278    | .182   | .001   |
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |
| p14     | Pearson Correlation | .031   | -.036  | .122   | .130   | -.490** | -.461** | .023   | .014   | .510**  | .110   | -.532** | -.311   | .176   | 1       | -.130  | .037   |
|         | Sig. (2-tailed)     | .849   | .827   | .454   | .422   | .001    | .003    | .890   | .933   | .001    | .499   | .000    | .051    | .278   |         | .425   | .820   |
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |
| p15     | Pearson Correlation | .430** | .388*  | .456** | .100   | -.139   | .383*   | .522** | .273   | -.221   | .225   | .333*   | .243    | .215   | -.130   | 1      | .595** |
|         | Sig. (2-tailed)     | .006   | .013   | .003   | .541   | .394    | .015    | .001   | .088   | .170    | .162   | .036    | .132    | .182   | .425    |        | .000   |
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |
| Total_Y | Pearson Correlation | .730** | .625** | .702** | .540** | .127    | .518**  | .648** | .476** | -.213   | .315*  | .615**  | .445**  | .495** | .037    | .595** | 1      |
|         | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .434    | .001    | .000   | .002   | .187    | .047   | .000    | .004    | .001   | .820    | .000   |        |
|         | N                   | 40     | 40     | 40     | 40     | 40      | 40      | 40     | 40     | 40      | 40     | 40      | 40      | 40     | 40      | 40     | 40     |

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6.

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Layanan ATM Setor Tunai)

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 40 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 40 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .815       | 10         |

##### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| p2  | 33.13                      | 34.112                         | .425                             | .806                             |
| p3  | 33.40                      | 31.477                         | .649                             | .782                             |
| p4  | 33.05                      | 34.408                         | .366                             | .813                             |
| p6  | 32.93                      | 37.507                         | .145                             | .832                             |
| p8  | 33.10                      | 33.938                         | .543                             | .796                             |
| p9  | 32.78                      | 31.820                         | .568                             | .791                             |
| p10 | 33.10                      | 31.477                         | .604                             | .786                             |
| p11 | 33.33                      | 29.353                         | .653                             | .779                             |
| p12 | 33.08                      | 33.404                         | .635                             | .788                             |
| p13 | 33.33                      | 33.661                         | .414                             | .808                             |

Lampiran 7.

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 40 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 40 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .831       | 11         |

##### Item-Total Statistics

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| p1  | 35.03                      | 32.538                         | .561                             | .811                             |
| p2  | 35.08                      | 32.328                         | .568                             | .810                             |
| p3  | 34.83                      | 33.584                         | .598                             | .809                             |
| p4  | 34.88                      | 34.984                         | .448                             | .821                             |
| p6  | 34.93                      | 33.712                         | .537                             | .814                             |
| p7  | 35.13                      | 32.984                         | .568                             | .811                             |
| p8  | 34.73                      | 36.461                         | .309                             | .832                             |
| p11 | 35.00                      | 32.513                         | .598                             | .808                             |
| p12 | 34.78                      | 34.640                         | .433                             | .823                             |
| p13 | 34.70                      | 34.779                         | .382                             | .828                             |
| p15 | 34.95                      | 34.972                         | .549                             | .815                             |

Lampiran 8.

**Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel X (Layanan ATM Setor Tunai)  
Oleh Responden Utama**

| No. Urut Responden | Nomor Urut Butir Soal |   |   |   |   |   |   |   |   |    | Jumlah |
|--------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|--------|
|                    | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |        |
| 1.                 | 3                     | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4  | 31     |
| 2.                 | 2                     | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3  | 32     |
| 3.                 | 4                     | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 31     |
| 4.                 | 2                     | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2  | 27     |
| 5.                 | 3                     | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5  | 32     |
| 6.                 | 2                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4  | 32     |
| 7.                 | 4                     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5  | 36     |
| 8.                 | 2                     | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5  | 29     |
| 9.                 | 3                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3  | 30     |
| 10.                | 2                     | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2  | 30     |
| 11.                | 3                     | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4  | 31     |
| 12.                | 2                     | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3  | 26     |
| 13.                | 2                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3  | 27     |
| 14.                | 3                     | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2  | 30     |
| 15.                | 2                     | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 30     |
| 16.                | 4                     | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4  | 29     |
| 17.                | 2                     | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5  | 31     |
| 18.                | 3                     | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5  | 31     |
| 19.                | 2                     | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5  | 31     |
| 20.                | 4                     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 31     |
| 21.                | 3                     | 4 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3  | 33     |
| 22.                | 3                     | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4  | 31     |
| 23.                | 3                     | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5  | 32     |
| 24.                | 2                     | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 29     |
| 25.                | 2                     | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5  | 28     |
| 26.                | 2                     | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3  | 27     |
| 27.                | 4                     | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3  | 29     |
| 28.                | 3                     | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2  | 32     |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 29. | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 29 |
| 30. | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 31. | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 29 |
| 32. | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 32 |
| 33. | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 30 |
| 34. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 26 |
| 35. | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 36. | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 31 |
| 37. | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31 |
| 38. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 28 |
| 39. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 29 |
| 40. | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 41. | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 28 |
| 42. | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 31 |
| 43. | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 29 |
| 44. | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 29 |
| 45. | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 30 |
| 46. | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 28 |
| 47. | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 33 |
| 48. | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 29 |
| 49. | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 50. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 29 |
| 51. | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 29 |
| 52. | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 |
| 53. | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 29 |
| 54. | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31 |
| 55. | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 31 |
| 56. | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 26 |
| 57. | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 58. | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 31 |
| 59. | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 28 |
| 60. | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 29 |
| 61. | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 32 |
| 62. | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31 |
| 63. | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 33 |
| 64. | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 30 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 65. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 66. | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 67. | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 31 |
| 68. | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 31 |
| 69. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 26 |
| 70. | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31 |
| 71. | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 33 |
| 72. | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 31 |
| 73. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 74. | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 75. | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 31 |
| 76. | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 30 |
| 77. | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 33 |
| 78. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 79. | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 80. | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 30 |
| 81. | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 26 |
| 82. | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 31 |

Lampiran 9.

**Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**  
**Oleh Responden Utama**

| No. Urut Responden | Nomor Urut Butir Soal |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    | Jumlah |
|--------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|--------|
|                    | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |        |
| 1.                 | 4                     | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4  | 3  | 35     |
| 2.                 | 2                     | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2  | 4  | 30     |
| 3.                 | 3                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4  | 3  | 34     |
| 4.                 | 2                     | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3  | 3  | 35     |
| 5.                 | 3                     | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 2  | 32     |
| 6.                 | 2                     | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 4  | 28     |
| 7.                 | 2                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3  | 3  | 30     |
| 8.                 | 3                     | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2  | 3  | 33     |
| 9.                 | 2                     | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 33     |
| 10.                | 4                     | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4  | 2  | 31     |
| 11.                | 4                     | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5  | 4  | 37     |
| 12.                | 3                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4  | 3  | 34     |
| 13.                | 2                     | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3  | 3  | 35     |
| 14.                | 3                     | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 2  | 32     |
| 15.                | 2                     | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 4  | 28     |
| 16.                | 2                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3  | 3  | 30     |
| 17.                | 3                     | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2  | 3  | 33     |
| 18.                | 2                     | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 33     |
| 19.                | 4                     | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4  | 2  | 31     |
| 20.                | 4                     | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5  | 4  | 37     |
| 21.                | 4                     | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2  | 3  | 37     |
| 22.                | 3                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4  | 3  | 34     |
| 23.                | 2                     | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3  | 3  | 35     |
| 24.                | 3                     | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 2  | 32     |
| 25.                | 2                     | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 4  | 28     |
| 26.                | 2                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3  | 3  | 30     |
| 27.                | 3                     | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2  | 3  | 33     |
| 28.                | 2                     | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2  | 3  | 33     |
| 29.                | 4                     | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4  | 2  | 31     |
| 30.                | 4                     | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5  | 4  | 37     |
| 31.                | 3                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4  | 3  | 34     |
| 32.                | 2                     | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3  | 3  | 35     |
| 33.                | 3                     | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 2  | 32     |
| 34.                | 2                     | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2  | 4  | 28     |
| 35.                | 2                     | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3  | 3  | 30     |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 36. | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 37. | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 33 |
| 38. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 39. | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 33 |
| 40. | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 34 |
| 41. | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 31 |
| 42. | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 35 |
| 43. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 31 |
| 44. | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 32 |
| 45. | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 36 |
| 46. | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 47. | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 32 |
| 48. | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 49. | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 32 |
| 50. | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 38 |
| 51. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 32 |
| 52. | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| 53. | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 33 |
| 54. | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 28 |
| 55. | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 56. | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 31 |
| 57. | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 34 |
| 58. | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 36 |
| 59. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 32 |
| 60. | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 34 |
| 61. | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 35 |
| 62. | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 31 |
| 63. | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 37 |
| 64. | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 65. | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 32 |
| 66. | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 38 |
| 67. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 30 |
| 68. | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 34 |
| 69. | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 34 |
| 70. | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 28 |
| 71. | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 39 |
| 72. | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 73. | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 34 |
| 74. | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 75. | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 31 |
| 76. | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 32 |
| 77. | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 38 |
| 78. | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 32 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 79. | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 33 |
| 80. | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 32 |
| 81. | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 29 |
| 82. | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 39 |



STIE CENDEKIA

Lampiran 10.

### Hasil Uji Normalitas

#### NPar Tests

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Layanan ATM<br>Setor Tunai | Kepuasan<br>Nasabah |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|---------------------|
| N                                |                | 82                         | 82                  |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 29.78                      | 32.89               |
|                                  | Std. Deviation | 2.055                      | 2.681               |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .175                       | .118                |
|                                  | Positive       | .118                       | .118                |
|                                  | Negative       | -.175                      | -.082               |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1.583                      | 1.068               |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .103                       | .204                |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 11.

**Hasil Uji Linearitas****Means****Case Processing Summary**

|                                                  | Included |         | Cases Excluded |         | Total |         |
|--------------------------------------------------|----------|---------|----------------|---------|-------|---------|
|                                                  | N        | Percent | N              | Percent | N     | Percent |
| Kepuasan Nasabah *<br>Layanan ATM Setor<br>Tunai | 82       | 100.0%  | 0              | 0.0%    | 82    | 100.0%  |

**Report**

Kepuasan Nasabah  
Layanan  
ATM Setor  
Tunai

|       | Mean  | N  | Std. Deviation | Sum  | Median | Std. Error of<br>Mean | Variance |
|-------|-------|----|----------------|------|--------|-----------------------|----------|
| 26    | 31.20 | 5  | 2.775          | 156  | 31.00  | 1.241                 | 7.700    |
| 27    | 33.09 | 11 | 2.427          | 364  | 33.00  | .732                  | 5.891    |
| 28    | 30.80 | 5  | 1.643          | 154  | 31.00  | .735                  | 2.700    |
| 29    | 32.64 | 14 | 1.946          | 457  | 32.50  | .520                  | 3.786    |
| 30    | 32.50 | 10 | 2.506          | 325  | 32.00  | .792                  | 6.278    |
| 31    | 33.33 | 24 | 2.792          | 800  | 33.50  | .570                  | 7.797    |
| 32    | 32.57 | 7  | 2.760          | 228  | 33.00  | 1.043                 | 7.619    |
| 33    | 36.60 | 5  | 2.702          | 183  | 37.00  | 1.208                 | 7.300    |
| 36    | 30.00 | 1  | .              | 30   | 30.00  | .                     | .        |
| Total | 32.89 | 82 | 2.681          | 2697 | 33.00  | .296                  | 7.185    |

**ANOVA Table**

|                                            |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig. |
|--------------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Kepuasan Nasabah * Layanan ATM Setor Tunai | Between Groups | (Combined)               | 121.541        | 8  | 15.193      | 2.409 | .023 |
|                                            |                | Linearity                | 26.957         | 1  | 26.957      | 4.274 | .042 |
|                                            |                | Deviation from Linearity | 94.584         | 7  | 13.512      | 2.142 | .050 |
|                                            | Within Groups  |                          | 460.471        | 73 | 6.308       |       |      |
|                                            | Total          |                          | 582.012        | 81 |             |       |      |

**Measures of Association**

|                                               | R    | R Squared | Eta  | Eta Squared |
|-----------------------------------------------|------|-----------|------|-------------|
| Kepuasan Nasabah *<br>Layanan ATM Setor Tunai | .215 | .046      | .457 | .209        |

## Lampiran 12.

**Hasil Uji Analisis Regresi****Regression****Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Model | Variables Entered                       | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | Layanan ATM<br>Setor Tunai <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .215 <sup>a</sup> | .046     | .034              | 2.634                      |

a. Predictors: (Constant), Layanan ATM Setor Tunai

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F     | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1     | Regression | 26.957         | 1  | 26.957      | 3.885 | .052 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 555.055        | 80 | 6.938       |       |                   |
|       | Total      | 582.012        | 81 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Layanan ATM Setor Tunai

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                         | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|-------|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                         | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)              | 24.530                      | 4.251      |                           | 5.770 | .000 |
|       | Layanan ATM Setor Tunai | .281                        | .142       | .215                      | 1.971 | .052 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 13.

**Tabel Distribusi Koefisien Korelasi r Product Moment**

| N  | Taraf Signifikansi |       | N    | Taraf Signifikansi |       |
|----|--------------------|-------|------|--------------------|-------|
|    | 5%                 | 1%    |      | 5%                 | 1%    |
| 3  | 0,997              | 0,999 | 38   | 0,320              | 0,413 |
| 4  | 0,950              | 0,990 | 39   | 0,316              | 0,408 |
| 5  | 0,878              | 0,959 | 40   | 0,312              | 0,403 |
| 6  | 0,811              | 0,917 | 41   | 0,308              | 0,398 |
| 7  | 0,754              | 0,874 | 42   | 0,304              | 0,393 |
| 8  | 0,707              | 0,837 | 43   | 0,301              | 0,389 |
| 9  | 0,666              | 0,798 | 44   | 0,297              | 0,384 |
| 10 | 0,632              | 0,765 | 45   | 0,294              | 0,380 |
| 11 | 0,602              | 0,735 | 46   | 0,291              | 0,376 |
| 12 | 0,576              | 0,708 | 47   | 0,280              | 0,372 |
| 13 | 0,553              | 0,684 | 48   | 0,284              | 0,360 |
| 14 | 0,552              | 0,661 | 49   | 0,281              | 0,364 |
| 15 | 0,514              | 0,641 | 50   | 0,279              | 0,361 |
| 16 | 0,497              | 0,625 | 55   | 0,266              | 0,345 |
| 17 | 0,482              | 0,606 | 60   | 0,254              | 0,330 |
| 18 | 0,468              | 0,590 | 65   | 0,244              | 0,317 |
| 19 | 0,456              | 0,575 | 70   | 0,235              | 0,306 |
| 20 | 0,444              | 0,561 | 75   | 0,227              | 0,296 |
| 21 | 0,453              | 0,549 | 80   | 0,220              | 0,286 |
| 22 | 0,423              | 0,537 | 85   | 0,213              | 0,278 |
| 23 | 0,413              | 0,526 | 90   | 0,207              | 0,270 |
| 24 | 0,404              | 0,515 | 95   | 0,202              | 0,263 |
| 25 | 0,396              | 0,505 | 100  | 0,195              | 0,256 |
| 26 | 0,388              | 0,496 | 125  | 0,176              | 0,230 |
| 27 | 0,381              | 0,487 | 150  | 0,159              | 0,210 |
| 28 | 0,374              | 0,478 | 175  | 0,148              | 0,194 |
| 29 | 0,367              | 0,470 | 200  | 0,138              | 0,181 |
| 30 | 0,361              | 0,463 | 300  | 0,113              | 0,148 |
| 31 | 0,395              | 0,456 | 400  | 0,098              | 0,128 |
| 32 | 0,349              | 0,449 | 500  | 0,088              | 0,115 |
| 33 | 0,344              | 0,442 | 600  | 0,080              | 0,105 |
| 34 | 0,339              | 0,436 | 700  | 0,074              | 0,097 |
| 35 | 0,334              | 0,430 | 800  | 0,070              | 0,091 |
| 36 | 0,329              | 0,424 | 900  | 0,065              | 0,086 |
| 37 | 0,325              | 0,418 | 1000 | 0,062              | 0,081 |

Lampiran 14.



Lampiran 15.



Lampiran 16.



Bojonegoro, 07 September 2023

Nomor : BRO/09/2801/2023

Lamp : -

Perihal : Surat Keterangan

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Unit Kantor Kas Baureno Bojonegoro menerangkan bahwa :

Nama : Hesryn Finandira Isma'Ullidna

NIM : 21110002

Program Studi / Kelas : Manajemen / B

Instansi : STIE Cendekia Bojonegoro

Yang tersebut diatas benar-benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi mulai tanggal 20 Mei – 25 Juli 2023 dengan judul **"Pengaruh Layanan ATM Setor Tunal Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub Branch Baureno Bojonegoro"**

Demikian surat keterangan ini disampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Bojonegoro Unit Kantor Kas Baureno



Indah Pratiwi

Pgs. Pemimpin

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.  
Kantor Cabang Bojonegoro  
Jl. Panglima Sudirman No. 17, Bojonegoro  
www.bni.co.id