

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi telah berkembang dengan sangat pesat dan kebutuhan akan informasi komunikasi semakin tinggi. Kebutuhan tersebut tidak hanya dibutuhkan oleh kalangan menengah keatas, namun dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat. Khususnya kebutuhan akan informasi dan komunikasi terhadap dunia perbankan.

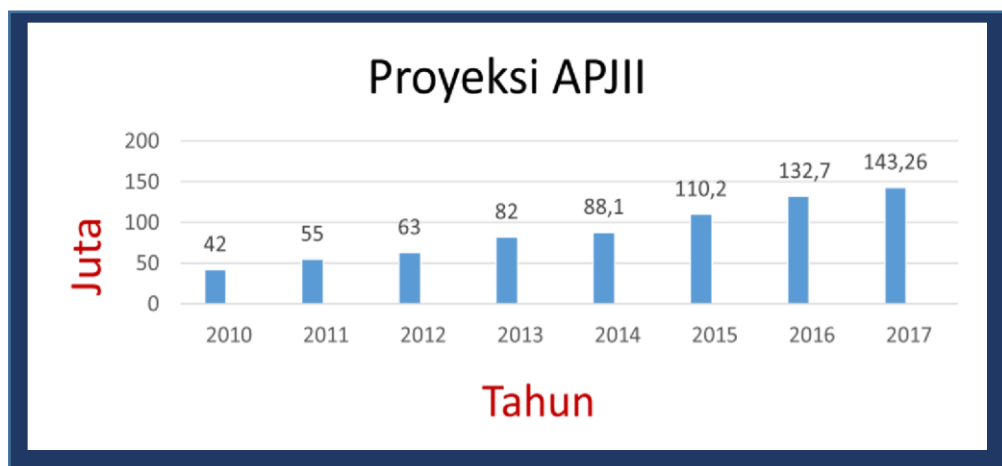
Menurut Kasmir (2015:3) menyatakan bahwa Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Mengingat perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara pihak yang berkelebihan dana (*surplus*) dan pihak yang kekurangan dana (*defisit*). Sehingga, perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Kegiatan lembaga ini yaitu sebagai penghimpun dana, penyalur dana, serta penyedia jasa.

Untuk memaksimalkan kegiatannya, khususnya dalam penghimpunan dana perbankan harus dapat berinovasi untuk mempertahankan nasabah atau bahkan untuk menambah nasabah baru. Inovasi tersebut diharapkan agar nasabah tidak akan beralih terhadap lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, inovasi tersebut harus dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Untuk perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang-ulang. Banyak manfaat timbal balik yang dapat diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam mempromosikan

lembaga perbankan yang bersangkutan. Salah satu cara supaya nasabah tetap puas dengan pelayanan di Bank Rakyat Indonesia yaitu dengan kesesuaian harapan atau ekspektasi nasabah yaitu perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah menggunakan produk BRI Unit Tanjung Batu, dan kualitas layanan yang diberikan Bank BRI dengan menawarkan produk *Internet Banking* dan ATM untuk memudahkan para nasabah bertransaksi.

Perkembangan internet di Indonesia cukup mengesankan, berikut adalah diagram statistik mengenai pertumbuhan internet di Indonesia yang bersumber dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia).



Sumber: apjii.or.id

Gambar 1.1
Indonesia Internet Users Tahun 2010-2017

Berdasarkan diagram di atas, pengguna internet dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Dari tahun 2010 sampai 2014 pertumbuhan pengguna internet sudah tinggi, yaitu dari 88,1 juta pengguna internet naik sampai 110,2 juta pengguna di tahun 2015. Namun, setelah tahun 2015 pertumbuhan pengguna internet melonjak tinggi hingga 143.26 juta pengguna di tahun 2017. Dengan demikian, perbankan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya terhadap teknologi internet. Mengingat perkembangan selama tiga tahun belakang *internet banking* mengalami kenaikan secara signifikan yang membuat bank selalu berlomba-lomba untuk memuaskan para nasabahnya melalui pelayanannya terutama dengan internet banking.

Menurut *Center For Regulatory Research* (dalam Antasari, 2013) *Internet Banking* adalah penggunaan internet sebagai jalur pengiriman jarak jauh untuk pelayanan tradisional, seperti pembukaan rekening atau pengiriman dana pada rekening yang berbeda, sebagaimana pelayanan perbankan baru-baru ini seperti pengiriman dan pembayaran tagihan elektronik yang memperkenankan nasabah untuk menerima dan membayar tagihan melalui *website* bank tersebut. *Internet Banking* harus memberikan program yang bagus, tidak memiliki kendala. Keluhan nasabah BRI mengenai *Internet Banking* di mana ketika nasabah melakukan *login* tidak berjalan dengan baik karena tidak ada koneksi internet atau kualitas jaringan kurang stabil, selain itu pada saat *login* juga terbilang rumit. (Sumber: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.co.bri.brimo>)

Tabel 1.1
Pengguna ATM di BRI Unit Tanjung Batu 2019-2021

Tahun	Nasabah
2019	5.500 nasabah
2020	6.000 nasabah
2021	7.000 nasabah

Sumber: Frontliner BRI Unit Tanjung Batu 2022

Berdasarkan tabel di atas, pengguna ATM dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan. Tetapi masih ada beberapa keluhan dari nasabah. Menurut Kasmir (dalam Eviliyanto, 2014) “*Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur”. Keluhan nasabah BRI mengenai Fasilitas ATM BRI yang sering sekali *error* sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi perbankan. Tidak hanya itu, fasilitas ATM BRI juga cukup mengecewakan nasabah, di mana ketika nasabah tersebut melakukan penarikan tunai, tertulis di monitor bahwa transaksi tidak dapat di proses, kemudian saat melakukan pengecekan saldo ternyata saldo nasabah tersebut berkurang sebesar jumlah penarikan sebelumnya yang gagal. Nasabah mengharapkan seharusnya kualitas ATM BRI jauh lebih baik dibandingkan kualitas ATM Bank lain. Perusahaan yang

bergerak di bidang perbankan harus pandai dalam memprogram layanan dan fasilitas yang di berikan kepada nasabah. *Mood* dan *respon* nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh fasilitas yang baik. Kedua hal itulah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan nasabah. Ketidakpuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. (Sumber:<https://Tarik-Tunai-Uang-Tidak-Keluar-Namun-Saldo-Terpotong-Respon-BRI-Transaksi-Normal-dan-Sukses>)

Berdasarkan latar belakang diatas bahwa nasabah sangat mengharapkan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang prima seperti, aplikasi *Internet Banking* dan fasilitas ATM harus memberikan *program* yang canggih, baik, dan sederhana jika melakukan transaksi, sehingga *Internet Banking* dan fasilitas ATM BRI dapat dinikmati oleh seluruh nasabah.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu“**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah penggunaan *Internet Banking* berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah?
2. Apakah penggunaan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah?
3. Apakah penggunaan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penulisan laporan akhir ini dan agar tidak menyimpang dari pembahasan yang ada maka penulis

memberi batasan yaitu mengenai Penggunaan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Internet Banking* secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) secara simultan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

Laporan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan ketika akan menetapkan kebijakan dalam pemberian layanan kepada nasabah.

2. Bagi Peneliti

Bertambahnya wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam hal layanan teknologi internet khususnya Penggunaan *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan bahan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis memberikan batasan dalam penulisan laporan akhir yang dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia yang beralamat di Jalan Merdeka Tanjung Batu Timur, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan 30664. Hal ini bertujuan agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan, ruang lingkup pembahasan adalah mengenai Penggunaan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Umar (2013:42), “Merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan data primer diperoleh dari kuesioner terhadap responden PT Bank Rakyat Indonesia.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya. Data tersebut penulis peroleh dari hasil studi pustaka.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan, maka penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Observasi adalah penelitian dengan mengadakan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti. Dalam hal ini penulis melakukan

pengamatan langsung pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

2. Kuesioner atau angket

Menurut Umar (2013:49) Teknik angket ini merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan/ Pernyataan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya sedangkan bersifat tertutup jika alternatif jawaban telah disediakan.

Dalam penelitian ini, penulis membagikan kuesioner kepada responden yaitu nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tanjung Batu.

3. Studi Kepustakaan (Library Research)

Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara meninjau, membaca, dan mempelajari berbagai macam buku, jurnal, majalah, dan informasi dari internet yang berhubungan dengan penelitian.

1.5.4 Populasi dan Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2016:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* pada Bank BRI Unit Tanjung Batu dengan jumlah populasinya adalah 2.680 orang. Data ini didapat dari Frontliner BRI Unit Tanjung Batu.

2. Sampel

Menurut Sujarweni, (2015:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan

untuk penelitian". Untuk menentukan jumlah sampel, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Di mana:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktertarikan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Populasi (N) berjumlah 2.680 orang dengan taraf kesalahan (e) sebesar 10%, maka besarnya pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2.680}{1 + 2.680 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{2.680}{27,8}$$

$$n = 96,4$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 2.680 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 100 orang nasabah (pembulatan dari 96,4).

3. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sujarweni (2015) teknik yang digunakan dalam menentukan individu sampel adalah dengan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada objek penelitian ketika observasi sedang berlangsung.

Adapun yang dapat dijadikan sampel adalah nasabah Bank BRI yang berada di Unit Tanjung Batu, baik nasabah yang melakukan pembiayaan maupun nasabah yang menabung.

1.5.5 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu di dalam usulan penelitian, proses, hipotesis, analisis

data, dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik. Data yang diperoleh akan terlihat dari hasil penyebaran kuesioner yang akan dibagikan nantinya. Dalam perhitungan kuesioner, penulis menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solutions) agar mempermudah penulis dalam menghitung kuesioner dan menggunakan perhitungan regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh penggunaan *Internet Banking*, dan *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

1.5.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk memahami variabel-variabel dan memberikan gambaran yang jelas dalam pelaksanaan penelitian. Definisi operasional dari variabel yang diteliti adalah:

1. Variabel independen adalah variabel yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain, dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah:
 - a. Internet Banking (X1)

Internet banking merupakan sarana layanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Tanjung Batu yang dilakukan melalui via internet dengan menggunakan komputer atau PDA.
 - b. Automatic Teller Machine (ATM) (X2)

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sarana layanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Tanjung Batu yang dibuat khusus untuk melayani nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan kartu.
2. Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen, dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Nasabah (Y). Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang

dirasakan nasabah setelah menggunakan layanan *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine* (ATM) pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

Tabel 1.2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator
Penggunaan Internet Banking (X_1)	Bank BRI Unit Tanjung Batu dalam memenuhi keinginan nasabah yang sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga dapat menimbulkan kepuasan nasabah melalui penggunaan internet banking.	Kebebasan	Privacy
			Kemudahan
			Cepat direspon
			Pemenuhan kebutuhn
		Kesenangan	Dapat diakses dimanapun
			Dapat diakses kapanpun
			Efisiensi waktu
			Efisiensi biaya
		Keamanan	Keamanan
			Keandalan
Kecepatan bertransaksi			
Penggunaan Automatic Teller Machine (ATM) (X_2)	Bank BRI Unit Tanjung Batu dalam memenuhi keinginan nasabah yang sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga dapat	Jenis ATM	Banyaknya unit ATM di BRI
		Aksesibilitas	Kemudahan dalam mencapai lokasi
		Lokasi	Distribusi persebaran ATM di sekitar BRI Unit Tanjung Batu

	menimbulkan kepuasan nasabah melalui penggunaan ATM		
Kepuasan Nasabah (Y)	Perasaan senang atau kecewa nasabah yang timbul atas hasil yang didapat setelah menggunakan internet banking dan automatic teller machine (ATM) Bank BRI Unit Tanjung Batu	Sistem Keluhan dan Saran	Terdapat keluhan berarti
		Ghost Shopping	Kualitas pelayanan yang diberikan
		Lost Customer Analysis	Menghubungi langsung atau merekomendasikan
		Survei Kepuasan Nasabah	Merasa puas menggunakan produk BRI

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2022

Dimensi yang telah dijabarkan ke dalam indikator akan menghasilkan berbagai item pertanyaan yang dijadikan sebagai instrumen penelitian.

1.5.7 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel

1. Uji Validitas

Menurut Sujarweni (2015) “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner untuk dijadikan instrumen penelitian”.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Pengujian validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS. Cara penilaiannya dengan melihat r tabel dan mencari r hitung dari hasil kuesioner. Melihat r tabel dengan cara $Df = \text{Jumlah responden} - 2$. Apabila nilai r hitung

$> r_{table}$, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai $r_{hitung} < r_{table}$, maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016) suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti objek yang sama atau peneliti dalam kurun waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Jadi, uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas dapat dipercaya dan tetap konsisten jika pengukuran dilakukan lebih dari satu kali. Hasil pengujian dapat dilihat dari *cronbach's alpha*. Apabila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten. Sebaliknya, apabila nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan tidak konsisten.

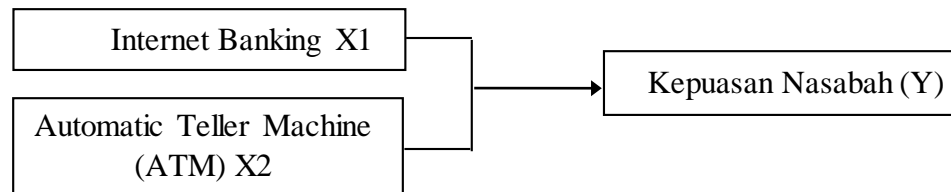
1.5.8 Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh melalui kuesioner akan diolah menggunakan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22.

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel bebas 1 (Independent) yaitu internet banking
2. Variabel bebas 2 (Independent) yaitu automatic teller machine (ATM)
3. Variabel terikat (Dependent) yaitu kepuasan nasabah

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat digambarkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2
Kerangka Berpikir

Hipotesis :

Menurut Sugiyono (2009) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan/pernyataan.”

Hipotesis dirumuskan dari kerangka berpikir untuk menjadi penjelasan sementara atas masalah yang dirumuskan. Hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

H₀₁: Tidak terdapat pengaruh internet banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

H₁: Terdapat pengaruh internet banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

H₀₂: Tidak terdapat pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

H₂: Terdapat pengaruh ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

H₀₃: Tidak terdapat pengaruh internet banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

H₃: Terdapat pengaruh internet banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu.

Adapun teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1.5.8.1 Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (2016) “Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.”

Cara melakukan uji t adalah dengan melihat t_{tabel} dan mencari nilai t_{hitung} . Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara parsial terhadap variabel Y.

1.5.8.2 Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2016) uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Cara melakukan uji F adalah dengan melihat F tabel dan mencari nilai F hitung. Jika nilai F hitung $>$ F tabel, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Sebaliknya, jika nilai F hitung $<$ F tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

1.5.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Klasifikasi koefisien korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

- 0 : Tidak ada korelasi
- 0 – 0,49 : Korelasi lemah
- 0,50 : Korelasi moderat

0,51 – 0,99 : Korelasi kuat

1,0 : Korelasi sempurna

Pengukuran besarnya persentase kebenaran dari uji regresi tersebut dapat dilihat melalui nilai koefisien determinasi *multiple R Square*. Apabila nilai *R Square* suatu regresi mendekati satu, maka semakin baik regresi tersebut dan bila mendekati nol maka variabel independen secara keseluruhan tidak bisa menjelaskan variabel dependen.

1.5.8.4 Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2016) “Analisis regresi linear berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independen.” Adapun persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Kepuasan Nasabah

β_0 = konstanta

β_{1-2} = koefisien regresi masing-masing variabel

X_1 = *Internet Banking*

X_2 = *Automatic Teller Machine/ATM*

ε = *error term* (variabel pengganggu) atau residual.

1.5.9 Skala Pengukuran

Teknik pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2013:107) “*Skala Likert* adalah untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi

indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden.

Adapun bentuk pengukuran Skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Skala Pengukuran Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: *Sugiyono* (2015:133)

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban pada kuesioner yang penulis buat, dan hasil jawaban akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.