

**PENGARUH *INTERNET BANKING, MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PANIN DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



Oleh  
**Maria Paula Dadha**  
190610003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM TAHUN  
2024**

**PENGARUH *INTERNET BANKING, MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PANIN DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Maria Paula Dadha  
190610003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM TAHUN  
2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Maria Paula Dadha

NPM 190610003

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

### **“PENGARUH *INTERNET BANKING, MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PANIN DI KOTA BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengatahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 13 Januari 2024



**Maria Paula Dadha**  
**190610003**



**PENGARUH *INTERNET BANKING, MOBILE BANKING* DAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PANIN DI KOTA BATAM**

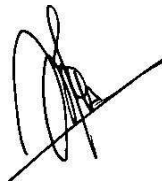
**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Maria Paula Dadha  
190610003**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 13 Januari 2024**



**Hikmah, S.E., M.Si.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Saat ini sudah tidak asing lagi dengan kata bank, pada saat ini telah semakin dikenal masyarakat dan sudah berkembang pesat di dunia. perbankan telah memperkenalkan Internet Banking, Mobile Banking dan ATM untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mendapatkan kepuasan dalam bertransaksi. Terlepas dari segala usaha yang bertujuan untuk mengembangkan teknologi informasi yang lebih baik dan mudah, teknologi informasi secara umum kurang diperhatikan dan dimanfaatkan oleh nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan pemahaman akan penerimaan nasabah terhadap teknologi informasi dan kebutuhan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempermudah transaksi nasabah di bank yaitu melalui ATM, internet banking dan mobile banking. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan ATM terhadap kepuasan nasabah Bank Panin baik secara parsial dan simultan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian Lapangan (Field Research). dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuisisioner, dokumentasi dan studi pustaka. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Dan memperoleh responden sampai dengan 377 responden teknik yang diambil yaitu menggunakan teknik sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa internet banking, mobile banking dan ATM berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank panin di kota batam.

**Kata Kunci:** *Internet Banking, Mobile Banking, ATM dan Kepuasan.*

## **ABSTRACT**

*Currently, the word bank is no stranger to people, at this time it has become increasingly known to the public and has developed rapidly in the world. banking has introduced Internet Banking, Mobile Banking and ATMs to improve service quality and gain satisfaction in transactions. Apart from all the efforts aimed at developing better and easier information technology, information technology in general is not paid enough attention to and utilized by customers. Therefore, it requires an understanding of customer acceptance of information technology and the need to identify factors that can facilitate customer transactions at banks, namely through ATMs, internet banking and mobile banking. The purpose of this study was to determine the effect of Internet Banking, Mobile Banking and ATM on Panin Bank customer satisfaction both partially and simultaneously. This type of research is Field Research. Judging from the nature of this research is descriptive analysis. Data collection techniques using questionnaires, documentation and literature study. The analytical method used is a quantitative descriptive approach. And obtain respondents up to 377 technical respondents who were taken using the sampling technique. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that internet banking, mobile banking and ATM have a positive and significant simultaneous effect on customer satisfaction at Panin Bank in Batam City.*

**Keywords:** *Internet Banking; Mobile Banking; ATM and Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis mennyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang telah memberikan arahan, masukan, ilmu, dukungan dan semangat kepada penulis demi kesempurnaan tugas akhir skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
6. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa;
7. Kepala Kantor dan staf Bank Panin Batam yang turut membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk penyusunan skripsi ini;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai;
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat karunia-Nya, Amin.

Batam, 13 Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MPD' with a stylized flourish.

Maria Paula Dadha  
NPM. 190610003



---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	1	
HALAMAN JUDUL .....	ii	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i	
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii	
ABSTRAK .....	iii	
<i>ABSTRACT</i> .....		
iii	KATA	PENGANTAR
.....	v	DAFTAR ISI
.....		viii
DAFTAR GAMBAR .....	1	
DAFTAR TABEL.....	1	
DAFTAR RUMUS .....	1	
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1	
1.2 Identifikasi Masalah .....	8	
1.3 Batasan Masalah.....	8	
1.4 Rumusan Masalah .....	8	
1.5 Tujuan Penelitian .....	9	
1.6 Manfaat Penelitian .....	9	
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>	
2.1 Kajian Teori .....	11	
2.1.1 <i>Internet Banking</i> .....	11	
2.1.2 <i>Mobile Banking</i> .....	14	
2.1.3 ATM .....	17	
2.1.4 Kepuasan Nasabah .....	19	
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21	
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26	
2.3.1 Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	26	
2.3.2 Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	27	
2.3.3 Pengaruh ATM Terhadap Kepuasan Nasabah .....	27	
2.3.4 Pengaruh <i>Internet Banking, Mobile Banking</i> dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah .....	28	
2.4 Hipotesis .....	29	
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	30	
3.2 Sifat Penelitian .....	30	
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	31	

3.3.1 Lokasi Penelitian .....	31
3.3.2 Periode Penelitian .....	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.4.1 Populasi .....	31
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel .....	32
3.4.2 Teknik <i>Sampling</i> .....	33
3.5 Sumber Data .....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7 Operasional Variabel .....	35
3.7.1 Variabel Dependen .....	36
3.7.2 Variabel Independen .....	36
3.8 Metode Analisis Data .....	38
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	38
3.8.2 Uji Kualitas Data .....	39
<b>3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>41</b>
3.8.4 Uji Pengaruh.....	42
3.9 Uji Hipotesis.....	43
3.9.1 Uji t (Secara Parsial) .....	44
3.9.2 Uji F (Secara Simultan) .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Profil Responden .....	47
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	49
4.2.3 Hasil Uji Kualitas Data .....	53
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.5 Hasil Uji Pengaruh .....	60
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis .....	62
4.3 Pembahasan .....	64
4.3.1 Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	64
4.3.2 Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	65
4.3.3 Pengaruh ATM Terhadap Kepuasan Nasabah .....	66
4.3.4 Pengaruh <i>Internet Banking, Mobile Banking</i> dan ATM Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	66
4.4 Implikasi .....	67
4.4.1 Implikasi Teoritis .....	67
4.4.2 Implikasi Praktis.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	29
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas Kurva Histogram.....	56
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized</i> .....	57
<b>Gambar 4.3</b> Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatter Plot</i> .....	59



## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data Kepuasan Nasabah Bank Panin Batam .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	24
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian .....	31
<b>Tabel 3.2</b> Penentuan Skor Jawaban Kuesioner.....	35
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Tabel.....	37
<b>Tabel 3.4</b> Rentang Skala .....	39
<b>Tabel 4.1</b> Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
<b>Tabel 4.2</b> Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	48
<b>Tabel 4.3</b> Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
<b>Tabel 4.4</b> Distribusi Jawaban Reponden Variabel <i>Interner Banking</i> .....	50
<b>Tabel 4.5</b> Distribusi Jawaban Reponden Variabel <i>Mobile Banking</i> .....	51
<b>Tabel 4.6</b> Distribusi Jawaban Reponden Variabel ATM.....	52
<b>Tabel 4.7</b> Distribusi Jawaban Reponden Variabel Kepuasan Nasabah .....	52
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas .....	53
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	55
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji <i>One –Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	57
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Multikolonieritas .....	58
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Linear Berganda .....	60
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	61
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji T (Parsial) .....	62
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji F .....	64

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin .....	32
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	38
<b>Rumus 3.3</b> <i>Pearson Product Moment</i> .....	40
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linear Berganda .....	43