

ANALISIS PENGARUH PENAMBAHAN ATM BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPUASAN NASABAH

ANALYSIS OF THE EFFECT OF THE ADDITION OF BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) ATMS AND EASE OF ACCESS ON CUSTOMER SATISFACTION

Sofiana Zahara Lubis^{1a}, Juliana Nasution², Nurul Jannah³

¹Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

²Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

³Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

^aKorespondensi e-mail: sofianalubis48@gmail.com

ABSTRAK

Dalam konteks peningkatan tingkat kepuasan nasabah, jumlah ATM yang tersedia serta tingkat kemudahan dalam mengakses layanan perbankan merupakan dua faktor yang paling signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana jumlah ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) dan kemudahan akses layanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU), dengan sampel berjumlah 91 responden yang ditentukan berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, sedangkan pengolahan data dilakukan dengan uji validitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis, dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa semakin banyak ATM yang digunakan oleh nasabah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Secara bersama-sama, jumlah ATM dan kemudahan akses juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan, dengan kemudahan akses sebagai faktor yang lebih dominan dibandingkan jumlah ATM itu sendiri. Dengan demikian, pihak BSI disarankan untuk tidak hanya fokus pada penambahan jumlah ATM, tetapi juga memperluas dan mempermudah akses layanan guna mengoptimalkan kualitas pelayanan bagi nasabah.

Kata kunci: *ATM (Automatic Teller Machine)*, Kemudahan Akses, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

In an effort to enhance customer satisfaction, the availability of ATM facilities and the ease of accessing banking services are recognized as critical factors. This study aimed to investigate the individual and combined effects of the number of Bank Syariah Indonesia (BSI) ATMs and the accessibility of services on customer satisfaction. The research sample comprised 91 students from the Islamic Banking Study Program at the State Islamic University of North Sumatra (UINSU), selected using the Slovin formula. Data were gathered through questionnaires and analyzed using validity and reliability assessments, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing via SPSS version 25. The findings revealed that an increase in ATM facilities was associated with higher levels of customer satisfaction. Moreover, when considered simultaneously, both the number of ATMs and the ease of access to services exerted a significant and positive influence, with ease of access being the more dominant contributor. Hence, it is recommended that BSI not only expand its ATM

network but also focus on making access to its services more convenient, thereby further elevating overall service quality.

Keywords: ATM (Automatic Teller Machine), Customer Satisfaction, Ease of Access.

Lubis, S, Z., Nasution, J., & Jannah, N. 2025. Analisis Pengaruh Penambahan ATM Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah. *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 11 (1): 81-90.

PENDAHULUAN

Bank syariah adalah lembaga keuangan. Bank syariah merupakan institusi keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor ini menunjukkan perkembangan yang signifikan di Indonesia. Salah satu aktor utama dalam industri ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), yang terus memperluas layanannya melalui pembukaan kantor cabang di berbagai wilayah, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah. BSI sendiri terbentuk melalui proses merger tiga bank syariah besar, yaitu BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah, yang secara resmi bergabung menjadi satu entitas pada tanggal 1 Februari 2021.

Penggabungan ini dimaksudkan untuk memperkuat eksistensi perbankan syariah di tingkat nasional. Dengan integrasi tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu menyediakan layanan keuangan yang lebih luas dan terpadu, memperluas jaringan operasionalnya, serta memperoleh kapasitas pendanaan yang lebih besar. Keunggulan ini diyakini dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh BSI (Saraswati *et al.*, 2023).

Kualitas layanan memainkan peran krusial dalam menjaga loyalitas pelanggan, memenangkan persaingan di tingkat global, serta mendukung pertumbuhan dan peningkatan pendapatan perusahaan. Oleh karena itu, layanan yang prima harus menjadi fokus utama dalam sektor perbankan, khususnya dalam merespons berbagai umpan balik dari nasabah,

termasuk saran, keluhan, pengaduan, maupun permintaan dukungan. Tingkat kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima. Bank yang gagal memenuhi ekspektasi layanan berpotensi kehilangan pelanggan, sedangkan lembaga yang mampu memberikan pelayanan unggul cenderung lebih dihargai dan memperoleh citra positif di masyarakat (Meliani & Sugiarti, 2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Hafidah Ayu Kusnadi, Nurbaiti, dan Nursantri dengan judul "*Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Indonesia*" yang mengambil studi kasus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019 menunjukkan bahwa ketiga jenis layanan digital tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya optimalisasi dan peningkatan mutu layanan digital di perbankan syariah guna menunjang kepuasan pengguna jasa (Kusnadi *et al.*, 2023).

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Santalia dkk (2024) dalam "*Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia*", ditemukan bahwa kualitas layanan ATM, kemudahan akses mobile banking, serta keamanan sistem perbankan secara signifikan memengaruhi loyalitas nasabah BSI. Ketiga aspek tersebut berperan sebagai faktor utama dalam membangun kesetiaan pelanggan. Sementara itu, unsur kepercayaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, karena dipandang lebih berkaitan dengan kenyamanan dan nilai tambah dibandingkan faktor penentu utama.

Meskipun demikian, keempat variabel tersebut tetap memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan loyalitas nasabah terhadap BSI.

Studi yang dilakukan oleh Siregar (2023) berjudul *"Pengaruh Ketersediaan Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KC Padangsidempuan"*, ditemukan bahwa keberadaan fasilitas ATM serta kemudahan dalam mengakses mobile banking memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Kedua elemen ini berkontribusi besar dalam membentuk citra positif terhadap mutu pelayanan yang ditawarkan oleh pihak bank.

Bank Syariah Indonesia (BSI) berupaya meningkatkan mutu layanannya melalui penambahan unit Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di berbagai titik strategis, termasuk di area perguruan tinggi. Strategi ini dimaksudkan untuk mempermudah akses layanan keuangan bagi kalangan mahasiswa, yang dipandang sebagai segmen prospektif dalam pengembangan perbankan syariah. Kendati demikian, sejauh ini masih terbatas studi yang secara khusus mengevaluasi dampak penambahan ATM terhadap kemudahan akses layanan serta tingkat kepuasan nasabah, terutama dari kalangan mahasiswa. Sebagian besar riset terdahulu cenderung menitikberatkan pada kepuasan pengguna terhadap layanan digital perbankan syariah, seperti mobile banking dan internet banking, tanpa secara spesifik menelaah kontribusi keberadaan ATM di lingkungan kampus terhadap persepsi dan kepuasan pengguna jasa perbankan. Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap beberapa mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, ditemukan bahwa sebagian besar mahasiswa menyambut baik keberadaan ATM BSI di area kampus. Salah satu mahasiswa menyatakan, "Dengan adanya ATM BSI di dalam kampus, saya tidak perlu lagi keluar area untuk tarik tunai atau transfer. Ini sangat membantu, apalagi kalau sedang

ada jadwal padat." Namun, tidak sedikit pula yang mengeluhkan bahwa jumlah mesin ATM masih terbatas dan sering mengalami antrean, terutama di waktu-waktu sibuk seperti menjelang jam masuk kelas atau akhir pekan. Mahasiswa lain mengungkapkan, "ATM BSI sering penuh atau bermasalah, jadi saya terpaksa pakai ATM bank lain dan kena biaya tambahan." Temuan ini menunjukkan adanya dualitas persepsi mahasiswa terhadap efektivitas keberadaan ATM BSI di kampus di satu sisi memudahkan, di sisi lain masih terdapat hambatan yang perlu dievaluasi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana penambahan ATM BSI serta kemudahan aksesnya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan nasabah, khususnya di kalangan Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Studi ini diharapkan mampu menjembatani kekosongan kajian sebelumnya dengan menyajikan data empiris mengenai peran keberadaan ATM dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan syariah dan kepuasan nasabah. Temuan dari penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan masukan strategis bagi BSI dalam menyusun kebijakan pelayanan yang lebih optimal, khususnya di lingkungan akademik yang memiliki karakteristik pengguna layanan yang unik.

MATERI DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji teori yang telah ada melalui analisis hubungan antar variabel yang diteliti (Siroj et al., 2024). Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) yang berjumlah 991 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, yang difungsikan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer dari responden. Berdasarkan rumus Slovin, ditentukan bahwa jumlah sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 orang. Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 25. Uji instrumen mencakup uji validitas untuk mengevaluasi ketepatan butir pertanyaan dan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen. Teknik analisis data mencakup pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas serta analisis regresi linier berganda. Selain itu, dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan, uji t untuk mengukur pengaruh secara parsial, dan uji koefisien determinasi (R^2) untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap tingkat kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Karakteristik Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin
Demografi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki - Laki	25	27,5%
2	Perempuan	66	72,5%
	Total	91	100%

Sumber: Data Hasil Penelitian, Data Diolah 2025

Merujuk pada data yang disajikan di Tabel 1, terlihat bahwa sebagian besar responden merupakan mahasiswi, dengan jumlah 66 orang atau setara dengan 72,5% dari total sampel. Sementara itu, jumlah responden laki-laki tercatat sebanyak 25 orang atau sekitar 27,5%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat partisipasi dalam penelitian ini lebih tinggi di kalangan responden perempuan dibandingkan dengan responden laki-laki.

2) Komposisi responden berdasarkan usia

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

No	Tingkat Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	17	18,7%
2	20 - 22 Tahun	62	68,1%
3	> 22 Tahun	13	13,2%
	Total	91	100%

Dari data pada Tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 20–22 tahun, yaitu sebanyak 62 orang atau sekitar 67,4%. Sementara itu, kelompok usia dengan jumlah responden paling kecil adalah mereka yang berusia di atas 22 tahun, dengan total 13 orang atau sebesar 14,1%.

B. Analisis Data

1) Uji Instrumen Pernyataan

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur variabel yang dimaksud dengan tingkat akurasi dan ketepatan yang memadai. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan melibatkan 91 responden, yang terdiri dari mahasiswa aktif Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Kriteria yang digunakan untuk menentukan validitas suatu butir instrumen ialah nilai r hitung harus lebih besar dibandingkan nilai r tabel. Sebaliknya, jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka butir instrumen yang bersangkutan dinyatakan tidak valid.

(Sugiyono, 2016).

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Penambahan ATM BSI (X1)	X1.1	0,859	0,206	Valid
	X1.2	0,844	0,206	Valid
	X1.3	0,733	0,206	Valid
	X1.4	0,857	0,206	Valid
	X1.5	0,639	0,206	Valid
Kemudahan Akses ATM BSI (X2)	X2.1	0,721	0,206	Valid
	X2.2	0,795	0,206	Valid
	X2.3	0,762	0,206	Valid
	X2.4	0,796	0,206	Valid
	X2.5	0,838	0,206	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,780	0,206	Valid
	Y2	0,818	0,206	Valid
	Y3	0,849	0,206	Valid
	Y4	0,806	0,206	Valid
	Y5	0,724	0,206	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa nilai r tabel yang digunakan sebagai acuan adalah 0,206, dan semua item pernyataan yang dianalisis memiliki nilai r hitung lebih tinggi dari nilai tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan terkait variabel Penambahan ATM BSI, Kemudahan Akses ATM BSI, dan Kepuasan Nasabah memenuhi kriteria validitas, atau dengan kata lain, seluruh item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel yang dimaksud secara akurat.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk sejauh mana instrumen penelitian dapat diandalkan atau memberikan hasil yang konsisten. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur dengan cara one shot. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen dapat menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama. Instrumen dapat dikategorikan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,60. Hal ini mengindikasikan bahwa jawaban responden terhadap butir-butir pernyataan yang diajukan memiliki tingkat konsistensi atau kestabilan yang memadai dari waktu ke waktu .

Tabel 4. Uji Reabilitas Variabel

Variabel	Standart Reliabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Penambahan ATM BSI (X1)	0,60	0,803	Reliabel
Kemudahan Akses ATM BSI (X2)	0,60	0,787	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,60	0,855	Reliabel

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Hasil pengujian reliabilitas memperlihatkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel ketiga berada di atas angka 0,60. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian dapat dikategorikan reliabel. Dengan kata lain, jawaban yang diberikan oleh responden memiliki tingkat konsistensi yang memadai untuk semua butir pertanyaan yang diajukan.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah sisa-sisa dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Pengujian ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan pendekatan statistik Kolmogorov-Smirnov, dimana data dianggap berdistribusi normal jika nilai signifikansinya melebihi 0,05. Di samping menggunakan uji statistik, normalitas juga dapat dipahami melalui analisis visual yang dihasilkan dari grafik (Rifky Adrian Indrianto, 2024).

Tabel 5. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88631870
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.064
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.199 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Dalam penelitian ini, asumsi normalitas data dianalisis menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel. Hasil pengujian yang tercantum dalam tabel memperlihatkan nilai signifikansi *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,199. Angka ini lebih tinggi dari nilai batas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam model regresi memenuhi asumsi distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan atau korelasi antarvariabel independen dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik semestinya tidak

memperlihatkan adanya korelasi antarvariabel bebas. Kriteria yang digunakan untuk mendeteksi multikolinearitas adalah nilai tolerance yang lebih besar dari 0,10 atau nilai VIF yang tidak melebihi 10. Jika memenuhi syarat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model yang diuji (Gozhali, 2018).

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Penambahan ATM BSI (X1)	0.560	1.787	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan Akses ATM BSI (X2)	0.560	1.787	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan data pada tabel, nilai toleransi untuk variabel Penambahan ATM BSI dan Kemudahan Akses ATM BSI masing-masing sebesar 0,560, yang berarti lebih tinggi daripada batas minimal 0,10. Sementara itu, nilai VIF kedua variabel tersebut tercatat 1,787, yang masih berada di bawah angka ambang 10. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa model regresi ini tidak mengandung masalah multikolinearitas pada variabel independennya.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan pola varians residual antarobservasi dalam suatu model. Model regresi dapat dikatakan memenuhi asumsi homoskedastisitas apabila nilai varians residual antarobservasi relatif konstan dan tidak menunjukkan pola fluktuasi tertentu.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B		Beta		
1 (Constant)	2.604	.708		3.678	.000
X1	-.005	.045	-.016	-.111	.912
X2	-.059	.045	-.181	-1.295	.199

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil analisis data, nilai signifikansi dari uji heteroskedastisitas untuk seluruh variabel yang diuji berada di atas angka 0,05. Secara spesifik, nilai signifikansi variabel Penambahan ATM BSI (X1) tercatat sebesar 0,912, sedangkan nilai signifikansi untuk variabel Kemudahan Akses ATM BSI (X2) sebesar 0,199. Dengan nilai-nilai yang melebihi batas 0,05 tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier ganda digunakan untuk mengenali hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, baik itu positif maupun negatif. Sasaran dari metode ini adalah untuk memperkirakan perubahan pada nilai keterikatan variabel, apakah akan naik atau turun, berdasarkan dampak yang dihasilkan oleh variabel-variabel bebas tersebut.

Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda

1 (Constant)	3.362	1.137		2.958	.004
X1	.210	.072	.226	2.901	.005
X2	.628	.073	.670	8.607	.000

a. Dependent Variable : Y

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Persamaan regresi yang ditetapkan berdasarkan hipotesis yang telah dibuat adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3,362 + 0,210 X_1 + 0,628 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta bernilai 3,362 menunjukkan bahwa semua variabel independen, yaitu penambahan ATM BSI (X1) dan Kemudahan Akses ATM BSI (X2), berada pada nol atau tidak mengalami perubahan, sehingga tingkat Kepuasan Nasabah terhadap layanan ATM BSI berada pada angka 3,362.

2. Koefisien regresi untuk variabel Penambahan ATM BSI (X1) adalah bernilai 0,210. Ini berarti setiap peningkatan satu satuan pada variabel ini akan meningkatkan Kepuasan Nasabah terhadap penggunaan ATM BSI sebesar 0,210.
3. Koefisien regresi untuk variabel Kemudahan Akses ATM BSI (X2) adalah bernilai 0,628. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada variabel Kemudahan Akses akan meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam menggunakan ATM BSI sebesar 0,628.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menerangi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Dalam menafsirkan hasil uji F, dapat dilihat nilai signifikansi dengan $\alpha = 0,05$. Keputusan dalam mengambil keputusan didasarkan pada perbandingan antara nilai F hitung dan F tabel. Jika F hitung melebihi F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Alternatifnya, pengambilan keputusan juga dapat dilakukan dengan membandingkan p-value (Sig.) dengan $\alpha (0,05)$.

Tabel 7. Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	751.894	2	375.947	103.309	.000 ^b
Residual	320.238	88	3.639		
Total	1072.132	90			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan output uji F yang disajikan pada tabel, nilai F hitung yang diperoleh sebesar 103,309, angka ini jauh lebih tinggi dibandingkan nilai F tabel yaitu 3,100. Di samping itu, nilai signifikansi

yang tercatat sebesar 0,000 juga berada di bawah ambang 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa seluruh variabel independen yang diuji secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan ATM BSI.

b. Uji Parsial (F)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Tujuan utamanya adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perubahan pada variabel dependen. Secara umum, uji t mengukur seberapa besar pengaruh setiap variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 (5%).

Tabel 8. Uji Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.362	1.137		2.958	.004
	X1	.210	.072	.226	2.901	.005
	X2	.628	.073	.670	8.607	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel yang disajikan, dapat dijabarkan bahwa hasil pengujian t adalah sebagai berikut:

1. Variabel Penambahan ATM BSI H1: Penambahan ATM BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ATM BSI . Hasil pengujian di atas menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,901 dan nilai t tabel sebesar 1,662 . Sementara itu secara statistik diketahui bahwa $2,901 > 1,662$ dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, yang berarti variabel Penambahan ATM BSI memberikan pengaruh positif dan

signifikan terhadap tingkat Kepuasan Nasabah dalam memanfaatkan layanan ATM BSI.

2. H2 Kemudahan Akses ATM BSI : Kemudahan Akses ATM BSI berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah pengguna layanan ATM BSI . Hasil pengujian di atas menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 8,607 dan nilai *t tabel* sebesar 1,662 . Sementara itu secara statistik diketahui bahwa $8,607 > 1,662$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Kemudahan Akses ATM BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan ATM BSI.

C. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengukur variabel dependen, digunakan nilai koefisien determinasi (R²). Dalam penelitian ini, pemilihan model yang paling sesuai dilakukan dengan memperhatikan nilai *Adjusted R Square*. Nilai tersebut dapat ditemukan pada kolom *Adjusted R Square* dalam tabel *Model Summary*, dan berfungsi untuk menjelaskan sejauh mana variabel independen dapat berkontribusi dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi (R²) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.701	.695	1.908

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada tabel, nilai *Adjusted R²* yang diperoleh sebesar 0,695. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen, yakni penambahan ATM BSI dan kemudahan akses ATM BSI, dapat menjelaskan sebesar 69,5% variasi dari variabel dependen, yaitu tingkat kepuasan nasabah. Sementara itu, sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, variabel Penambahan ATM BSI (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,210 dan nilai *t hitung* sebesar 2,901 yang lebih besar dari nilai *t tabel* sebesar 1,662. Karena nilai signifikansinya adalah 0,005, yang lebih rendah dari 0,05, maka hipotesis dapat diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah ATM BSI berkontribusi secara signifikan dan positif dalam meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Akses nasabah ke layanan perbankan menjadi lebih mudah seiring dengan bertambahnya mesin ATM, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Analisis mengenai pengaruh Kemudahan Akses ATM BSI terhadap Kepuasan Nasabah menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Akses ATM BSI (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,628, dengan nilai *t hitung* 8,607 yang lebih tinggi dibandingkan nilai *t tabel* sebesar 1,662. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 juga berada di bawah batas 0,05, sehingga hipotesis dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan dalam mengakses ATM BSI memberikan pengaruh yang signifikan dan lebih dominan dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah dibandingkan dengan penambahan jumlah ATM semata. Dengan kata lain, meskipun jumlah ATM terus bertambah, tingkat kepuasan nasabah dapat tetap rendah jika ATM tersebut sulit dijangkau, seperti berada di lokasi yang kurang strategis atau memiliki waktu antrian yang panjang.

Hasil pengujian F memperlihatkan bahwa nilai F hitung sebesar 103,309 berada di atas nilai F tabel sebesar 3,100, dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah ambang 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel Penambahan ATM BSI (X1) dan Kemudahan Akses ATM BSI (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan kata lain, kedua variabel tersebut secara kolektif memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kepuasan nasabah terkait pelayanan ATM BSI.

Nilai *Adjusted R²* sebesar 0,695 mengindikasikan bahwa sebesar 69,5% variasi tingkat kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Penambahan ATM BSI dan Kemudahan Akses ATM BSI. Sementara itu, 30,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kualitas pelayanan nasabah, tingkat keamanan transaksi, maupun keberadaan fitur-fitur tambahan pada ATM.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji sejauh mana Penambahan ATM BSI dan Kemudahan Akses ATM BSI berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Berlandaskan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Penambahan ATM BSI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Ini menunjukkan bahwa semakin banyak ATM yang tersedia, semakin tinggi pula kepuasan nasabah karena kemudahan dalam mengakses layanan perbankan.
2. Variabel Kemudahan Akses ATM BSI juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jika ATM BSI mudah diakses tanpa hambatan

seperti antrian panjang atau lokasi yang jauh, maka nasabah akan merasa lebih puas dengan layanan tersebut.

3. Secara simultan, Penambahan ATM BSI dan Kemudahan Akses ATM BSI memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, pengaruh Kemudahan Akses ATM lebih dominan dibandingkan Penambahan ATM. Artinya, meskipun jumlah ATM bertambah, jika aksesibilitasnya tidak optimal, kepuasan nasabah tetap bisa terhambat.

Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia sebaiknya tidak hanya fokus pada penambahan jumlah ATM, tetapi juga memastikan aksesibilitas ATM yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, I. A., & Brawijaya, A. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas Umkm Terhadap Pembiayaan di Bank Syariah (Studi Pada Umkm Kampung Lembur Sawah Mulyaharja). *Journal of Islamic Economic Scholar*, 5(2), 121-130.
- Aziz, I. A., Brawijaya, A., & Balgis, L. F. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Bank Konvensional Pro Aktif Menggunakan Rekening Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Di Wilayah Belitung). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 50-56.
- Gozhali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariatei dengan Program IBM SPSS 25*. Perpustakaan ITB Widya Gama.
- Kusnadi, H. A., Nurbaiti, & Yanti, N. (2023). Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

- Angkatan 2019). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(1), 69–85. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.1001>
- Meliani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *JIEI, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Nurika, Y., Aziz, I. A., & Amin, M. (2021). Analisis Pengaruh Promosi, Keunggulan Produk, Dan Penerapan Nilai Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat (Studi Pada Pt. Bsi Kuala Tungkal, Jambi). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 7(2), 98–105.
- Santalia, A., Adha, M. A., & Adi, S. P. (2024). Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 09(02), 327–340. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1801>
- Saraswati, henny, Sudrajat, B., Hidayat, W., Herin, T. M., Rahma, D., & Ari. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3), 138–155. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i3.365>
- Siregar, A. A.-A. (2023). Pengaruh ketersediaan Automatic Teller Machine (ATM) dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Addary.
- Siroj, R. A., Afgani, W., Fatimah, Septaria, D., Zahira, G., & Salsabila. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 1861–1864. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i3.32467>
- sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabet.