



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH CITRA DIRI DAN FASILITAS ATM BANK SYARIAH  
INDONESIA TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI NASABAHNYA**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Disusun Oleh:  
**RAFLI NUR SYA'BAN**  
**NIM. 1804411048**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2022**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH CITRA DIRI DAN FASILITAS ATM BANK SYARIAH  
INDONESIA TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI NASABAHNYA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S. TR. Ak

Disusun Oleh:  
**RAFLI NUR SYA'BAN**  
**NIM. 1804411048**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**2022**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam Laporan Tugas Akhir/Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lainyang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir/Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Rafli Nur Sya'ban

NIM : 1804411048

Tanda Tangan :



Tanggal : 25 Januari 2022

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## LEMBAR PENGESAHAN


Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Raffli Nur Sya'ban  
NIM : 1804411048  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Laporan TA : Pengaruh Citra Diri Dan Fasilitas ATM Bank Syariah  
Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Nasabahnya

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Diploma S. TR. Ak pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. (  )

Anggota Penguji : Ady Arman S. Pd.M. KI. (  )

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di: Depok

Tanggal: 25 Agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi



(Dr. Sabar Warsini, S.E.,M.M.)  
NIP. 196404151990032002

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rafli Nur Sya'ban  
Nomor Induk Mahasiswa : 1804411048  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / D4 Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Citra Diri Dan Fasilitas ATM Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Nasabahnya

Disetujui oleh:

Pembimbing

Ady Arman S. Pd. M. KI  
NIP. 198004082015041001

Ketua Program Studi

Ida Syafrida, S.E., M.Si.  
NIP. 197602042005012001

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta  
2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rafli Nur Sya'ban  
NIM : 1804411048  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Citra Diri Dan Fasilitas ATM Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Nasabahnya. Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada Tanggal : 25 agustus 2022

Yang menyatakan

(Rafli Nur Sya'ban)

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Keuangan dan Perbankan Syariah  
Rafli Nur Sya'ban

## Pengaruh Citra diri dan Fasilitas ATM Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Nasabahnya

### ABSTRAK

Berkembangnya perbankan baik syariah maupun konvensional di Indonesia ditandai dengan pengaplikasian teknologi dan pelayanan yang semakin prima guna menciptakan citra perusahaan yang baik di mata masyarakat. Teknologi perbankan yang paling besar peranannya dalam transaksi keseharian nasabah adalah mesin ATM. Sesuai dengan penelitian awal yang peneliti lakukan, didapatkan hasil bahwasanya citra diri suatu perusahaan dan penyediaan fasilitas ATM memiliki pengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah. Pada penelitian kali ini peneliti memilih Bank Syariah Indonesia sebagai subjek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra diri perusahaan dan fasilitas mesin ATM terhadap minat bertransaksi nasabah Bank Syariah Indonesia. Sebagai referensi, peneliti menggunakan jurnal-jurnal terdahulu yang membantu peneliti dalam menemukan fakta dan data terkait penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan responden sebanyak 147 orang yang memenuhi kriteria responden yaitu mahasiswa aktif Politeknik Negeri Jakarta jurusan Akuntansi program studi Keuangan dan Perbankan Syariah dan merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia. Berusia 18-25 tahun. Lalu dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mendapatkan hasil secara individu maupun simultan apakah variabel yang diteliti berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah Bank Syariah Indonesia, seberapa besar pengaruh masing-masing variabel, dan variabel mana yang lebih berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah dibanding variabel lainnya.

**Kata-Kata Kunci :** Citra Diri, Fasilitas ATM, Minat Bertransaksi, Bank Syariah Indonesia.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Keuangan dan Perbankan Syariah  
Rafli Nur Sya'ban

## Pengaruh Citra diri dan Fasilitas ATM Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Nasabahnya

### ABSTRACT

*The development of both sharia and conventional banking in Indonesia is marked by the application of increasingly excellent technology and services in order to create a good corporate image in the eyes of the public. The banking technology that has the biggest role in customers' daily transactions is the ATM machine. In accordance with the initial research that the researcher did, the results showed that the self-image of a company and the provision of ATM facilities had an influence on customer transaction interest. In this study, the researchers chose Indonesian Islamic Banks as research subjects. This study aims to determine how much influence the company's self-image and ATM machine facilities have on the transactional interest of Indonesian Syariah Bank customers. As a reference, researchers used previous journals that helped researchers in finding facts and data related to this research. This research is a quantitative research with 147 respondents who meet the criteria of respondents, namely active students of the Jakarta State Polytechnic majoring in Accounting, Islamic Finance and Banking study program and are customers of Bank Syariah Indonesia. 18-25 years old. Then, multiple linear regression analysis was conducted to obtain the results individually or simultaneously whether the variables studied had an effect on the interest in transacting customers of Bank Syariah Indonesia, how much influence each variable had, and which variables had more influence on the interest in transacting customers than other variables.*

**Keywords :** *The Company's Self-Image, ATM Facilities, Transactional Interest, Bank Syariah Indonesia.*

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penulisan.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Bank Syariah Indonesia .....	7
2.1.2 Pengertian Citra Diri .....	8
2.1.3 Pengertian Fasilitas.....	10
2.1.4 Pengertian Mesin ATM .....	10
2.1.4.1 Jenis-Jenis Mesin ATM .....	10
2.1.4.2 Jaringan Pada Mesin ATM.....	11
2.1.4.3 Fitur Pada Mesin ATM .....	13
2.1.7 Minat Bertransaksi .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.4 Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	19
3.1 Objek Penelitian.....	19
3.3 Metode Pengumpulan Sampel .....	19
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	20
3.6 Metode Analisis Data.....	21
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	21
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	22
3.6.3 Regresi Linear Berganda .....	22
3.6.4 Uji Hipotesis .....	22
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	23
3.7.1 Variabel Bebas atau Variabel Independen (X) .....	23
3.7.2 Variabel Terikat atau Variabel Dependen (Y) .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	26
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	26
4.1.2 Karakteristik Responden.....	26
4.1.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
4.1.2.2 Berdasarkan Usia .....	27
4.1.3 Hasil Uji Instrumen .....	29
4.1.3.1 Uji Validitas .....	29
4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....	30
4.1.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	30
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	33
4.1.4.1 Uji Normalitas .....	33
4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	34
4.1.4.3 Uji Multikolinearitas .....	36
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
4.1.6 Uji Hipotesis .....	37
4.1.6.1 Uji t (Uji Parsial) .....	37



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.6.2 Uji F (Uji Simultan) .....	38
4.1.6.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	39
4.2 Pembahasan .....	40
4.2.1 Pengaruh Citra Diri Terhadap Minat Bertransaksi.....	40
4.2.2 Pengaruh Fasilitas ATM Terhadap Minat Bertransaksi .....	40
4.2.3 Pengaruh Citra Diri dan Fasilitas ATM Terhadap Minat Bertransaksi .....	41
BAB 5 PENUTUP .....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	46
LAMPIRAN .....	48







**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Biaya Transaksi ATM Bersama .....	12
Tabel 2. 2 Biaya Transaksi ATM Prima .....	13
Tabel 2. 3 Biaya Transaksi ATM Link .....	13
Tabel 2. 4 Fitur Pada Mesin ATM.....	13
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	20
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel X.....	23
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Y .....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	27
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas .....	29
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	30
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Citra Diri (X1) .....	31
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Penyediaan ATM (X2) .....	31
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Minat Bertransaksi (Y).....	32
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	33
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	34
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	36
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....	38
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	39



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	28
Gambar 4. 3 Grafik Normal P-Plot .....	34
Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot .....	35





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Awal .....	49
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	51
Lampiran 3 Data Responden .....	55
Lampiran 4 Data Kuesioner .....	55
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	57
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas .....	58
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	60
Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
Lampiran 11 Hasil Uji t .....	61
Lampiran 12 Hasil Uji F .....	61
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	61
Lampiran 14 Hasil Analisis Deskripsi Statistik Variabel Citra Diri (X1) .....	61
Lampiran 15 Hasil Analisis Deskripsi Statistik Variabel Penyediaan ATM (X2) .....	62
Lampiran 16 Hasil Analisis Deskripsi Statistik Variabel Minat Bertransaksi (Y) .....	62

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bank merupakan lembaga keuangan yang berdiri pada setiap negara dan menjadi jantung perekonomian pada negara tersebut. Kegiatan bank ialah menghimpun dana masyarakat yang memiliki dana berlebih (surplus unit) kepada pihak yang kekurangan dan membutuhkan dana (devisit unit) lalu mengelola dana tersebut dalam berbagai sektor guna menghidupkan perekonomian. Bank juga menyediakan jasa keuangan bagi masyarakat berbentuk produk-produk yang mereka sediakan untuk masyarakat yang membutuhkan dana baik untuk kegiatan produktif ataupun konsumtif.

Berdasarkan praktiknya, Sebagian besar kegiatan transaksi yang dilakukan perbankan sejatinya tidaklah sesuai dengan nilai-nilai keagamaan pada agama Islam. Penggunaan sistem bunga dianggap tidak adil dalam beberapa kasus perbankan, serta beberapa ketentuan lain yang berimbas pada kesejahteraan yang notabene menjadi tujuan utama didirikannya perbankan itu sendiri. Terjadi ketidak seimbangan manfaat dan keuntungan pada masing-masing pihak yang terlibat transaksi perbankan. Contohnya pada transaksi produk pembiayaan, bunga yang dibebankan kepada nasabah dapat menambah jumlah pembayaran nasabah hingga >30% lebih tinggi dibanding harganya apabila dibayarkan secara tunai. Meskipun bunga dinilai sebagai tarif yang dikenakan terhadap jangka waktu membayar suatu barang/jasa, namun persentase yang dikeluarkan oleh sistem bunga jauh lebih tinggi dari nilai uang terhadap waktu yang diberikan oleh bank tersebut. Hal inilah yang menjadi ketimpangan antara keuntungan bank dengan manfaat yang didapatkan oleh nasabah. Kemudian menjadi landasan bagi para ahli fiqih ekonomi islam untuk membangun lembaga perbankan yang didasari oleh nilai-nilai fiqih perekonomian yang sesuai dengan syariat islam, terbentuklah perbankan syariah.

Khususnya di Indonesia pada tahun 1992 silam Bank Muamalat menjadi pelopor untuk bank syariah di Indonesia. Secara operasional dan peraihan profitabilitas terdapat perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional. Bank syariah berpedoman pada aturan dan nilai-nilai islam yang terkandung dalam Al-



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Quran dan hadist. Hal itu pula yang mendasari produk-produk yang disediakan oleh bank syariah. Suatu hal yang menjadi landasan fundamental pokok berjalannya kegiatan bank syariah adalah dengan menghindarkan kegiatan transaksinya dengan Maysir, Gharar, Haram, dan Riba (MAGHRIB) yang secara berturut-turut Maysir adalah kegiatan dengan menaruhkan materi yang akan diperoleh oleh pemenang dan yang menderita kekalahan akan merugi sejumlah yang ditaruhkannya (perjudian), Gharar adalah ketidak pastian dalam bertransaksi, Haram adalah kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh Allah SWT. Dan Riba yang berarti menambahkan nilai dari suatu pertukaran. Empat hal tersebutlah yang tidak terdapat pada praktik ekonomi perbankan syariah dibanding dengan praktik perbankan konvensional yang landasan fundamentalnya berada pada tingkat bunga yang berlaku. Namun antara bank syariah dan konvensional memiliki kesamaan dalam fungsi utama pada perbankan itu sendiri dengan memelihara dan menjalankan perekonomian suatu negara.

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi, baik bank konvensional maupun bank syariah bersaing dalam hal pelayanan dan fasilitas yang mereka sajikan untuk kemudahan dan kelancaran perekonomian masyarakat. Hal tersebut membentuk citra yang masyarakat kenal sehingga setiap bank memiliki khasnya masing-masing. Berbagai upaya seperti pergantian tenaga kerja manusia dengan mesin, hingga penerapan *financial technology* telah dilakukan. Kegiatan perbankan yang awalnya dilakukan secara manual dan hanya mengandalkan tenaga manusia lambat laun tidak dapat menyesuaikan dengan kondisi tatanan masyarakat yang dengan perlahan terintegrasi dengan kemajuan teknologi dan internet. Sifat manusia yang menyukai kemudahan dan kecepatan faktanya telah didukung oleh kemajuan teknologi dan internet tersebut. Sehingga pelayanan fasilitas keuangan dan transaksi yang menjadi kegiatan utama perbankan perlu menyesuaikan diri untuk menyuguhkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat modern kala ini.

Bentuk implementasi dari penyediaan fasilitas perbankan antara lain dengan membangun cabang-cabang baru di setiap daerah bahkan luar negeri. Dengan tersedianya lebih banyak cabang, otomatis lebih menjangkau banyak calon nasabah. Tidak berhenti disana, bank juga berlomba-lomba untuk membangun





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

cabang dengan fasilitas yang nyaman dan memadai serta memerhatikan pakaian yang dikenakan oleh pegawai perbankan untuk alasan jati diri dan citra yang ingin mereka tunjukkan. Khususnya pada perbankan syariah, pakaian yang dikenakan adalah pakaian yang menutup aurat dengan kerudung yang diwajibkan bagi setiap pegawai wanita.

Fasilitas berbasis teknologi seperti mesin penghitung uang otomatis, mesin antrian, mesin pembuatan pin ATM, mesin ATM, dan lainnya tidak luput dari perhatian bank untuk disediakan pada setiap cabangnya maupun berbagai penjuru yang memiliki intensitas kegiatan masyarakat yang tinggi. Hadirnya mesin-mesin tersebut semakin dirasa penting pada saat ini mengingat jumlah penduduk yang semakin padat khususnya di Indonesia. Manfaat mesin ini yang bersinggungan secara langsung dengan nasabah sehari-harinya, seperti nasabah yang mengambil antrian di mesin nomor antrian untuk mendapatkan gilirannya untuk dilayani *teller* ataupun *customer service*, hingga nasabah yang mengambil dan melakukan transfer pada mesin ATM sehingga bank dapat melayani dengan lebih cepat, tepat, dan efisien sesuai dengan apa yang dibutuhkan melihat kondisi padatnya penduduk tersebut. Oleh karena itu perbankan syariah maupun konvensional penting untuk berfokus pada penyediaan fasilitas mesin-mesin tersebut.

Pelayanan perbankan khususnya penyediaan mesin ATM merupakan salah satu fasilitas yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa berhadapan langsung kepada pihak bank. Hal ini dapat memudahkan transaksi yang nasabah lakukan tanpa perlu mengunjungi bank terdekat dan mengantre dalam barisan yang Panjang hanya untuk melakukan transfer atau pengecekan saldo rekening. Selain itu, terdapat fitur-fitur pendukung lain yang sesuai untuk kebutuhan generasi saat ini seperti pengisian saldo *e-wallet* dan pulsa ponsel. Mesin ATM dengan berbagai macam fiturnya dapat memangkas banyak waktu dan tenaga yang dikeluarkan nasabahnya dibanding mengunjungi cabang bank terdekat. Nasabah dapat melakukan transaksi yang dahulu hanya bisa di bank, kini dapat dilakukannya di bilik ATM.

Berdasarkan yang telah disampaikan, citra diri yang dibangun oleh suatu bank sebagai identitas dan jati dirinya menjadi daya tarik bagi nasabah untuk bertransaksi di bank tersebut. Selain itu keberadaan mesin ATM sangatlah





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bermanfaat bagi bank dan nasabah. Kemudahan yang ditawarkan dari aspek kecepatan bertransaksi tanpa harus mengunjungi cabang bank, kenyamanan dengan senantiasa disediakan bilik khusus ATM berserta pendingin ruangnya, hingga aspek keamanan bertransaksi yang dijamin oleh bank. Sesuai dengan penelitian awal yang dilakukan peneliti, kedua variabel tersebut, citra diri dan fasilitas mesin ATM adalah salah satu faktor yang berpengaruh pada minat bertransaksi masyarakat. Dengan status Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah baru yang memiliki asa untuk memajukan perekonomian syariah di Indonesia sayangnya seperti yang dapat dilihat pada masa sekarang, penyediaan mesin ATM pada bank konvensional lebih banyak terlihat dan tersedia dibanding pada bank syariah. Hal ini dapat menjadi citra yang kurang baik bagi bank syariah dan menyebabkan kurangnya minat masyarakat untuk bertransaksi. Sehingga pada kesempatan kali ini penulis ingin mengulas dan meneliti hal tersebut dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Citra Diri dan Fasilitas ATM Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Nasabahnya”

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disusun, teridentifikasi masalah pada penyebaran mesin ATM khususnya pada bank syariah yang kurang memadai untuk kelangsungan transaksi masyarakat, serta daya tarik masyarakat berdasarkan citra dari suatu bank yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank. Dapat dilihat pada laman BSI Syariah, Per 9 Desember 2021, tercatat hanya 57 titik penyebaran mesin ATM BSI di Jakarta Selatan. Dari data tersebut, bank syariah sebesar BSI saja hanya menyediakan ATM sebanyak 57 titik di kota besar seperti Jakarta Selatan. Dapat disimpulkan bahwa penyebaran mesin ATM bank syariah memang kurang memadai.

Potensi yang dimiliki oleh bank syariah sebesar BSI yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia saja hanya menyediakan mesin ATM yang minim dibandingkan dengan penyebaran ATM bank konvensional yang lebih mudah dijangkau oleh nasabahnya.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengaruh citra diri bank BSI terhadap minat bertransaksi nasabahnya?



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Apakah penyediaan mesin ATM BSI berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabahnya?
3. Dari dua variable yang diteliti, variabel mana yang lebih berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh citra diri suatu bank terhadap minat bertransaksi dan kepuasan nasabahnya.
2. Untuk mengetahui apakah ketersediaan mesin ATM berpengaruh pada minat bertransaksi dan kepuasan nasabah

#### 1.5 Manfaat Penulisan

- a. Secara Teoritis

Hasilnya diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk khalayak umum, khususnya pada hal citra diri dan penyebaran mesin ATM bank syariah di Indonesia.

- b. Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti dengan cara terjun langsung dalam melakukan penelitian ilmiah dan mengasah keterampilan peneliti dalam hal melakukan penelitian. Serta dapat memperdalam ilmu yang dikaji terkait perbankan syariah.

2. Bagi Bank BSI

Sebagai evaluasi dan saran yang membangun untuk lebih menyediakan pelayanan khususnya pada penyediaan mesin ATM agar jauh lebih baik.

3. Bagi Masyarakat

Menambahkan wawasan terkait perkembangan perbankan syariah bagi masyarakat serta informasi yang ada di dalamnya

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap perkembangan perbankan syariah.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini, penulis membagi pembahasan menjadi beberapa bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam bab ini penulis membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, penulis menjelaskan teori-teori yang bersangkutan dengan masalah yang dibahas pada penelitian ini. Seperti pengertian dari penyediaan, pengertian dari pengertian dari mesin ATM, manfaat dan fitur-fitur yang terkandung dalam mesin ATM, Penyebaran mesin ATM. kepuasan nasabah. Serta hipotesis.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Fokus pada bab ini adalah pada objek penelitian, populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data, skala pengujian, metode analisis data, dan segala hal yang bersangkutan dengan teknis penulisan penelitian.

**BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan**

Pada bab ini memuat tentang pembahasan deskripsi objek penelitian, karakteristik responden, analisis data, hasil penelitian, dan pengujian hipotesis beserta interpretasi hasilnya.

**BAB V : Penutup**

Dalam bab ini memaparkan rangkuman dari hasil analisis yang diperoleh dari pembahasan bab sebelumnya, serta ada kritik dan saran untuk peneliti di masa yang akan datang.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta pembahasan tentang pengaruh citra diri dan penyediaan mesin ATM Bank Syariah Indoneisa (BSI) terhadap minat bertransaksi nasabahnya. Berikut adalah kesimpulan yang dapat diberikan oleh penulis.

Citra diri BSI berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi nasabahnya. Hal ini dapat dilihat pada hasil uji hipotesis yang tertera pada bab empat dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $9,585 >$  dari nilai  $t$  tabel. Selain itu, didapatkan hasil nilai rerata sebesar  $4,925$  dari butir pernyataan ketiga pada kuesioner yang berbunyi “Informasi terkait BSI sering saya dengar sehari-hari” hal tersebut menunjukkan Bank Syariah Indonesia telah berhasil menyebarkan informasi terkait perusahaan sehingga dapat dikenal oleh masyarakat. Atas hal tersebut, maka hipotesis  $H_1$  yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya “diterima”.

fasilitas mesin ATM BSI berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi nasabahnya. Hal ini dapat dilihat pada hasil uji hipotesis yang tertera pada bab empat dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $3,141 >$  dari nilai  $t$  tabel. Serta berdasarkan hasil responden pada pernyataan ke enam yang terdapat di kuesioner yang berbunyi “Fasilitas yang diberikan dalam bilik mesin ATM BSI meliputi AC, tong sampah, CCTV, sudah baik” mendapatkan nilai rerata yang cukup baik yaitu sebesar  $4,462$ . Maka hipotesis  $H_2$  yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya “diterima”.

Variabel yang paling berpengaruh positif terhadap minat bertransaksi nasabah BSI adalah variabel citra diri dengan memperoleh nilai koefisien sebesar  $0,552$ . Hal tersebut berarti semakin baik citra diri yang dibentuk oleh BSI dan dirasakan oleh nasabah maka semakin tinggi pula minat bertransaksi nasabah BSI. Hal ini dikarenakan citra diri yang terbentuk akan lebih meyakinkan nasabah untuk melakukan transaksi di BSI.

Berdasarkan hasil determinasi koefisien ( $R^2$ ) sebanyak  $45,4\%$  minat bertransaksi nasabah BSI dipengaruhi oleh citra diri yang dibangun serta fasilitas mesin ATM. Artinya masih ada faktor lain sebesar  $54,6\%$  yang memengaruhi



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

nasabah untuk beminat melakukan transaksi di BSI. Lalu dapat dikatakan citra diri dan fasilitas ATM merupakan salah satu dari beberapa faktor lain yang memengaruhi minat bertransaksi nasabah BSI

## 5.2 Saran

Pada penelitian yang membahas tentang pengaruh citra diri dan penyediaan ATM Bank Syariah Indonesia terhadap minat bertransaksi nasabahnya masih terdapat keterbatasan dan dapat dikembangkan oleh peneliti selanjutnya. Berikut adalah saran yang dapat penulis berikan kepada beberapa pihak terkait berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

### 1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Terkait hasil penelitian bahwasanya faktor citra diri dan penyediaan ATM memiliki peranan atau berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah BSI maka BSI harus dapat mengembangkan kualitas kedua faktor diatas. Terkhusus pada penyediaan ATM yang pada penelitian kali ini mendapati catatan yang cukup buruk. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang memiliki visi menjadi *Top 10 Syariah Bank* disarankan untuk lebih menambah unit mesin ATM dan titik penyebarannya di seluruh Indonesia. Pada kuesioner yang disebar oleh peneliti terdapat respon yang kurang baik terkait penyebaran mesin ATM terutama pada pernyataan yang berbunyi “Jarak masing-masing tempat mesin ATM satu dengan yang lainnya berdekatan” mendapatkan nilai rerata paling rendah yaitu sebesar 2,673. Hal tersebut dapat berdampak buruk terhadap citra BSI yang menyebabkan kurangnya minat bertransaksi nasabahnya.

Untuk bersaing dengan bank konvensional sehingga dapat mengembangkan perekonomian berbasis syariah di Indonesia pun BSI harus berfokus terhadap hal-hal yang mencolok seperti penyediaan mesin ATM disamping strategi bisnis lainnya. Karena yang dibutuhkan nasabah pada masa sekarang ini adalah kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi serta akses yang mudah ditemui. Dengan begitu masyarakat akan menggunakan bank yang dapat memberikan mereka akses cepat yang mereka inginkan. BSI tidak dapat hanya mengandalkan promosi dengan transaksi bebas riba. Perlu diingat perubahan dimulai dengan hal kecil yang dapat menjadi kebiasaan sehari-hari. Untuk membiasakan masyarakat Indonesia menggunakan fasilitas keuangan berbasis syariah maka BSI perlu





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengambil langkah untuk menyediakan akses tersebut secara merata dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia yang berjumlah sangat besar. Salah satu saran yang dapat peneliti berikan adalah dengan mengubah sedikit program yang telah tersedia pada mesin ATM ketiga bank sebelum merger menjadi ATM Bank Syariah Indonesia. Dengan begitu akan lebih meminimalisir biaya pengadaan mesin ATM dan dapat memanfaatkan mesin bekas ketiga bank sebelumnya sehingga BSI dapat menjadi penyokong perekonomian berbasis syariah di Indonesia dan dapat mewujudkan visi besarnya menjadi *Top 10 Syariah Bank*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya untuk menambah variabel lain yang dapat berpengaruh pada minat bertransaksi pada BSI. Mengingat BSI adalah bank syariah terbesar di Indonesia maka terdapat banyak faktor yang dapat lebih dikulik oleh peneliti selanjutnya. Selain itu diharapkan agar peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel yang memiliki kemungkinan menjadi kelemahan BSI agar BSI terus mengembangkan dirinya menjadi lebih baik dan memberikan informasi kepada pembaca untuk terus mendukung perekonomian syariah dalam bentuk mencermati apa yang terjadi dalam dunia perbankan syariah. Lalu harapan terakhir adalah agar peneliti selanjutnya menambah jumlah responden agar data yang didapatkan semakin akurat.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Reza, Ahmad Abdilla, 2017 Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Bank Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Ekawati, Dian, 2019, Analisis Ketersediaan Fasilitas Bank Syariah di Daerah Terhadap Minat Masyarakat Menabung di Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri Bulukumba)
- Subagja, Iwan Kurniawan, 2018, Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Gracia Mandiri Bekasi Timur
- Onyancha, Grace Kavengi, 2013, The Impact of Bank Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty : A Case of Kenya Commercial Bank
- Bank Syariah Indonesia, Jaringan Kami : Penyebaran titik ATM BSI <https://www.bankbsi.co.id/jaringan> (Diakses 05/03/2022)
- Ames Boston, Pengertian Fasilitas: Macam-macam dan Contohnya. <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-fasilitas/> (Diakses 09/03/2022)
- Lifepal, Mesin ATM: Pengertian, Jenis, dan Fitur-Fiturnya. <https://lifepal.co.id/media/mesin-atm/> (Diakses 11/03/2022)
- Bank Syariah Indonesia, Tentang kami : sejarah BSI, struktur jajaran, visi dan misi. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (Diakses 15/06/2022)
- KBBI, Minat : Pengertian minat dalam kbbi <https://kbbi.web.id/minat> (Diakses 16/06/2022)
- SPSS Indonesia, Uji validitas Teknik pearson product moment <http://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html#:~:text=Uji%20validitas%20product%20moment%20pearson,dari>



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

[%20jawaban%20responden%20atas%20kuesioner.&text=Jika%20nilai%20r%20hitung%20%3E%20r,soal%20angket%20tersebut%20dinyatakan%20valid. \(Diakses 23/07/2022\)](#)

Statistikian, Uji Multikolinearitas

<https://www.statistikian.com/2016/11/uji-multikolinearitas.html> (Diakses 20/07/2022)

Statistikian, Uji Heteroskedastisitas metode Spearman Rho

<https://www.statistikian.com/2013/01/uji-heteroskedastisitas-spearman.html> (Diakses 01/08/2022)

Kajianpustaka.com, Pengertian citra diri perusahaan menurut para ahli

<https://www.kajianpustaka.com/2020/10/citra-perusahaan.html> (Diakses 20/08/2022)

Merdeka.com, Surat Al-Qasas ayat 26 beserta artinya

<https://www.merdeka.com/quran/al-qasas/ayat-26> (Diakses 20/08/2022)



**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



# LAMPIRAN

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Awal

**KUESIONER PENELITIAN AWAL**

“PENGARUH CITRA DIRI DAN PENYEDIAAN FASILITAS ATM BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI NASABAHNYA ”

**A. Data Pribadi Responden**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :  Laki – Laki  Perempuan
3. Usia : .....

**B. Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah penyediaan ATM itu penting bagi nasabah?  
 Iya  
 Tidak
2. Apakah anda sering menggunakan mesin ATM?  
 Iya  
 Tidak
3. Apakah ATM sangat membantu anda dalam bertransaksi sehari-hari?  
 Iya  
 Tidak
4. Apakah mesin ATM yang mudah ditemukan adalah salah satu faktor paling penting dalam memilih suatu bank?  
 Iya  
 Tidak
5. Apakah anda setuju semakin banyak mesin ATM semakin menimbulkan minat bertransaksi nasabah?  
 Iya  
 Tidak
6. Apakah suatu perusahaan perlu memiliki citra diri yang baik?  
 Iya  
 Tidak

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Apakah citra suatu perusahaan berpengaruh dalam anda menilai perusahaan tersebut?

- Iya  
 Tidak

8. Apakah citra perusahaan (dalam hal ini bank) dapat menambah keyakinan anda untuk menjadi nasabah dan bertransaksi di bank tersebut?

- Iya  
 Tidak

9. Apakah citra diri perusahaan bank menjadi salah satu faktor dalam memilih bank tersebut?

- Iya  
 Tidak

10. Apakah jumlah penyediaan fasilitas dapat berpengaruh pada citra diri suatu perusahaan?

- Iya  
 Tidak





Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**

**“PENGARUH CITRA DIRI DAN PENYEDIAAN FASILITAS ATM BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MINAT BERTRANSAKSI NASABAHNYA ”**

**C. Data Pribadi Responden**

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin :  Laki – Laki  Perempuan
3. Umur :  18 - 19 Tahun  20 - 21 Tahun  
 22 - 23 Tahun  24 - 25 Tahun
4. Apakah anda adalah Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah?  
 Iya  
 Tidak
5. Apakah anda memiliki rekening Bank Syariah Indonesia?  
 Iya  
 Tidak

**D. Petunjuk Pengisian**

1. Isilah salah satu jawaban sesuai dengan penilaian anda dengan cara memberikan tanda (✓) pada salah satu kolom yang tersedia
2. Kejujuran anda sangat diperlukan dalam pengisian kuesioner ini dan data pribadi akan dirahasiakan

**Keterangan :**

- 1 : Sangat Tidak Setuju  
2 : Tidak Setuju  
3 : Kurang Setuju  
4 : Setuju  
5 : Sangat Setuju

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**E. Pertanyaan Penelitian**

No.	Pernyataan	Penilaian				
		1	2	3	4	5
<b>Citra Diri</b>						
1.	Citra diri suatu produk atau layanan jasa menjadi salah satu hal terpenting dalam menjatuhkan keputusan menggunakan produk atau layanan jasa tersebut					
2.	Sejak awal terbentuk, BSI telah membangun citra diri dengan baik dan dikenal oleh masyarakat					
3.	Informasi terkait BSI sering saya dengar sehari-hari					
4.	Gabungan antara tiga bank sebelumnya berpengaruh besar terhadap citra diri yang dimiliki BSI					
5.	Citra diri BSI tidak tumpang tindih dengan ketiga bank sebelum bermerger					
6.	Pamor BSI tidak kalah dengan bank-bank lain yang sudah berdiri sejak lama berkat citra diri yang dibangunnya					
7.	BSI telah memiliki citra diri yang sesuai dengan target pasar Indonesia dengan mayoritas beragama Islami					
8.	Sebagai muslim, saya merasa harus menjadi nasabah BSI karena citra diri BSI yang kental dengan agama Islam					
9.	Citra diri BSI begitu kuat hingga menarik perhatian masyarakat untuk menjadi nasabahnya					
10.	Saya memilih BSI karena citra diri yang mereka bentuk					

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penyediaan ATM					
11.	Penyediaan fasilitas mesin ATM BSI sudah sesuai dengan kebutuhan nasabahnya				
12.	Dengan adanya mesin ATM BSI Saya tidak perlu mengunjungi cabang untuk melakukan transaksi				
13.	Saya merasa mudah menemukan mesin ATM BSI di tempat ramai seperti pusat perbelanjaan				
14.	Jarak masing-masing tempat mesin ATM satu dengan yang lainnya berdekatan				
15.	Saya tidak khawatir apabila perlu melakukan penarikan/penyetoran uang secara mendadak di ATM BSI				
16.	Fasilitas yang diberikan dalam bilik mesin ATM BSI meliputi ac, tong sampah, cctv, sudah baik				
17.	Saya tidak perlu mengantre lama untuk mengakses mesin ATM BSI				
18.	Mesin ATM BSI selalu dapat digunakan dan jarang sekali error				
19.	Mesin ATM BSI mudah dijumpai di daerah (bukan perkotaan besar)				
20.	Saya puas dengan jumlah penyebaran mesin ATM BSI yang telah disediakan				
Minat Bertransaksi					
21.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena BSI merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia				
22.	Saya berminat bertransaksi di BSI berkat seringnya saya mendengar informasi				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	terkait BSI						
23.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena fasilitas ATM yang nyaman dan mudah ditemukan						
24.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena walaupun merupakan bank baru, namun sangat meyakinkan karena hasil dari merger tiga bank syariah besar sebelumnya						
25.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena saya percaya dengan kinerjanya						
26.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena dapat terhindar dari riba						
27.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena keamanan dan terjamin oleh OJK						
28.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena ingin mendukung perekonomian berbasis syariah di Indonesia						
29.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena saya mempelajari perekonomian syariah						
30.	Saya berminat bertransaksi di BSI karena yakin kelak Indonesia akan menjadi pondasi ekonomi syariah dunia						





Lampiran 3 Data Responden

Keterangan		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	31	21%
	Perempuan	116	79%
Total		147	100,00%
Usia	18 - 19 tahun	30	20%
	20 - 21 tahun	65	44%
	22 - 23 tahun	51	35%
	24 - 25 tahun	1	1%
Total		147	100%

Lampiran 4 Data Kuesioner

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta











Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel Citra Diri

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	10

Uji Reliabilitas Variabel Penyediaan ATM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	10

Uji Reliabilitas Variabel Minat Bertransaksi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	10

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		147
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,63975689
Most Extreme Differences	Absolute	,044
	Positive	,031
	Negative	-,044
Test Statistic		,044
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

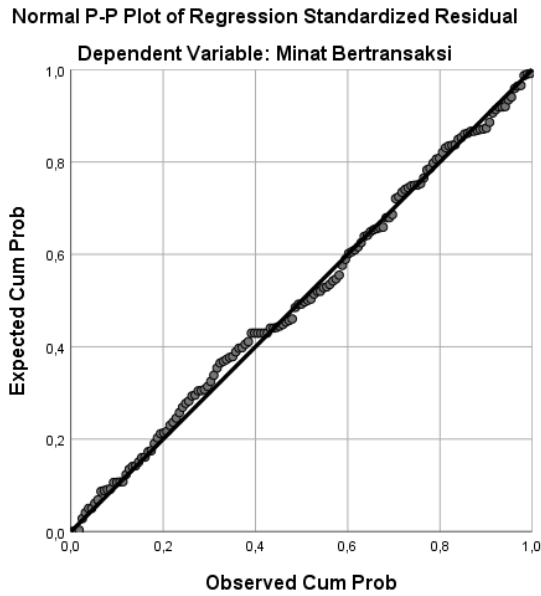
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Normal P-Plot



Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

*Spearman's Rho*

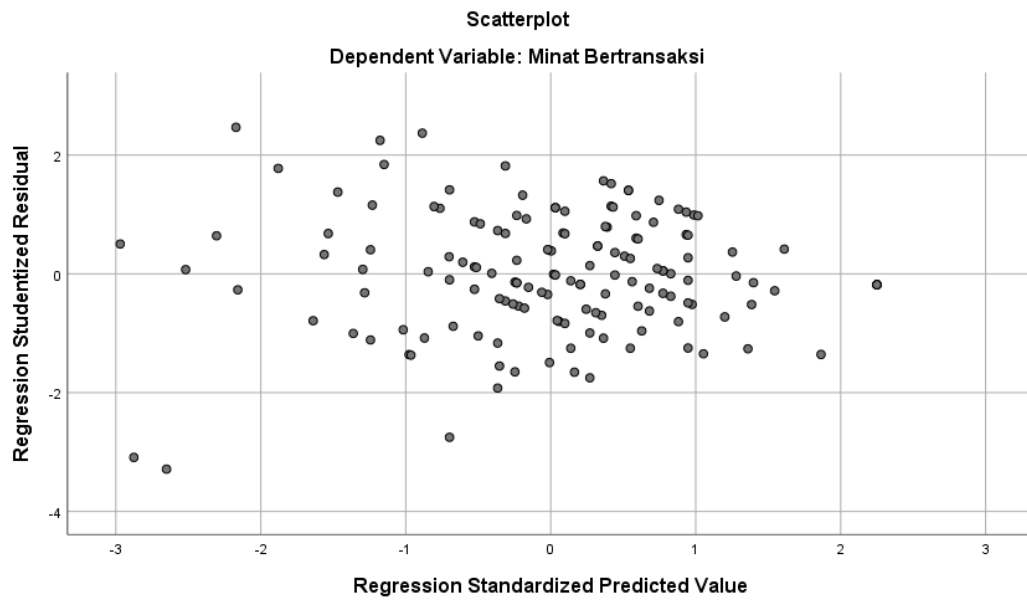
**Correlations**

		Citra Diri	Penyediaan ATM	Unstandardized Residual
Citra Diri	Correlation Coefficient	1	0,151	-0,061
	Sig. (2-tailed)	.	0,068	0,461
	N	147	147	147
Spearman's rho Penyediaan ATM	Correlation Coefficient	0,151	1	0,046
	Sig. (2-tailed)	0,068	.	0,581
	N	147	147	147
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-0,061	0,046	1
	Sig. (2-tailed)	0,461	0,581	.
	N	147	147	147

Grafik Scatterplot

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinieritas

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
	(Constant)	16,388	2,586	6,337	0		
1	Citra Diri	0,552	0,058	9,585	0	0,942	1,062
	Penyediaan ATM	0,13	0,041	3,141	0,002	0,942	1,062

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Lampiran 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	16,388	2,586	6,337	,000
	Citra Diri	,552	,058	9,585	,000
	Penyediaan ATM	,130	,041	3,141	,002

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	16,388	2,586		6,337	,000
	Citra Diri	,552	,058	,604	9,585	,000
	Penyediaan ATM	,130	,041	,198	3,141	,002

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

Lampiran 12 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	872,517	2	436,258	61,748	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1017,374	144	7,065		
	Total	1889,891	146			

a. Dependent Variable: Minat Bertransaksi

b. Predictors: (Constant), Penyediaan ATM, Citra Diri

Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,679 <sup>a</sup>	,462	,454	2,65803

a. Predictors: (Constant), Penyediaan ATM, Citra Diri

Lampiran 14 Hasil Analisis Deskripsi Statistik Variabel Citra Diri (X1)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	147	3,00	5,00	4,7823	,44594
X1.2	147	3,00	5,00	4,2789	,58265
X1.3	147	1,00	5,00	3,9252	,84471
X1.4	147	2,00	5,00	4,4014	,62658
X1.5	147	2,00	5,00	4,2245	,71955
X1.6	147	3,00	5,00	4,3605	,61872
X1.7	147	3,00	5,00	4,5170	,55337

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X1.8	147	2,00	5,00	4,4898	,69605
X1.9	147	2,00	5,00	4,2653	,75241
X1.10	147	2,00	5,00	4,1701	,72503
Valid N (listwise)	147				

Lampiran 15 Hasil Analisis Deskripsi Statistik Variabel Penyediaan ATM (X2)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	147	1,00	5,00	3,1565	,97714
X2.2	147	1,00	5,00	4,2313	,90711
X2.3	147	1,00	5,00	3,2721	1,08260
X2.4	147	1,00	5,00	2,6735	1,05443
X2.5	147	1,00	5,00	3,8571	,97222
X2.6	147	3,00	5,00	4,4626	,62233
X2.7	147	1,00	5,00	4,1701	,82241
X2.8	147	2,00	5,00	4,1224	,77546
X2.9	147	1,00	5,00	2,7415	1,05395
X2.10	147	1,00	5,00	2,9592	1,05906
Valid N (listwise)	147				

Lampiran 16 Hasil Analisis Deskripsi Statistik Variabel Minat Bertransaksi (Y)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	147	3,00	5,00	4,7143	,51017
Y.2	147	2,00	5,00	4,2517	,74800
Y.3	147	1,00	5,00	3,7959	1,09130
Y.4	147	2,00	5,00	4,4354	,65237
Y.5	147	3,00	5,00	4,4626	,57662
Y.6	147	2,00	5,00	4,7619	,50114
Y.7	147	3,00	5,00	4,7755	,45020
Y.8	147	3,00	5,00	4,6463	,52084
Y.9	147	3,00	5,00	4,5850	,59500
Y.10	147	3,00	5,00	4,5442	,58791
Valid N (listwise)	147				