

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Profil KSPPS Nuri Jatim**

###### **a. Sejarah KSPPS Nuri Jatim**

KSPPS Nuri Jatim merupakan salah satu koperasi syari'ah berskala Provinsi Jawa Timur yang didirikan oleh para tokoh alumni pondok pesantren Banyuwangi sejak tanggal 1 Januari 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2009 dan terdaftar sebagai koperasi usaha simpan pinjam dan usaha perdagangan kecil. Awal mula berdiri, koperasi ini bernama Koperasi Syari'ah Nuri Jawa Timur (KSN JATIM), pada tahun 2014 koperasi tersebut mengajukan alih bina kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dan pada tahun yang sama koperasi tersebut secara resmi menjadi binaan Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dan pada tahun 2019 resmi beralih status dari KSN JATIM menjadi KSPPS NURI JATIM.

Koperasi ini awal mula berdiri yaitu dengan satu kantor pelayanan yang beralamat di Jalan Raya Palengaan, Ds. Plakpak, Kec. Pegantenan dan sekarang sudah beralih tempat yaitu berpusat di Jalan Raya Palduding Pegantenan, Ds. Plakpak, Kec. Pegantenan, Kab. Pamekasan, Jawa Timur. Kegiatan usaha yang dilakukan di koperasi ini yaitu bergerak dibidang usaha simpan pinjam yang mana sistem operasionalnya berlegalitas hukum dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pamekasan dengan Nomor 02

02/BH/XVI.19/2010, tertanggal 29 April 2010 dengan berbagai macam produk simpanan dan produk pembiayaan yang

diberikan dengan tujuan untuk membangun peradaban ekonomi umat berbasis syariah.<sup>1</sup>

b. Visi-Misi KSPPS Nuri Jatim

1) Visi

Terwujudnya koperasi syariah yang unggul dan kompetitif sebagai pilar pembangunan ekonomi umat.

2) Misi

- a) KSPPS Nuri Jatim sebagai rujukan koperasi syariah.
- b) Menciptakan pelayanan dan SDM KSPPS Nuri Jatim yang kompetitif dan operasional.
- c) Meningkatkan pendapatan anggota dan masyarakat
- d) Membangun kesadaran masyarakat dengan hidup gotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya.
- e) Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh dilingkungan masyarakat.
- f) Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya dikalangan anggota melalui system syariah.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu urutan jenjang dalam suatu wewenang yang ada didalam organisasi. Struktur organisasi mutlak diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal karena dengan struktur

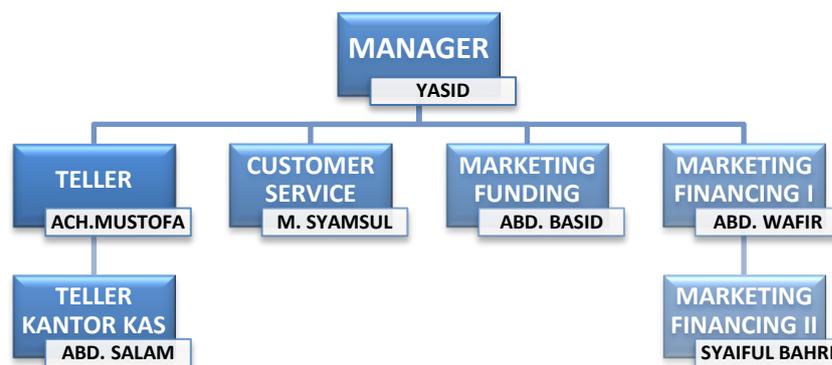
---

<sup>1</sup> <https://nuriyatim.com/sekilas-sejarah/> (diakses pada tanggal 9 maret 2020, pukul 10.00 WIB)

organisasi akan memperlancar tugas dan pendelegasian wewenang pada seluruh bagian dalam perusahaan atau organisasi.

Adapun struktur kepegawaian KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi**



Berdasarkan struktur kepegawaian KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding pada gambar 4.1 dapat diuraikan :

1) Manager

Manager adalah bagian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Mengawasi dan melakukan koordinasi setiap kegiatan operasional yang dilakukan oleh staff dikantor cabang.
- b) Memandu kegiatan pemasaran produk KSPPS Nuri Jatim.
- c) Monitoring setiap kegiatan operasional koperasi atau dilakukan dengan menyusun Susunan Rencana Koperasi atau SRK untuk dijalankan oleh staffnya.

2) Teller

Teller adalah bagian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Melayani transaksi funding maupun financing.
- b) Meneliti secara cermat alat dan bukti transaksi tentang kelengkapannya, keabsahannya, kebenarannya dan legalitasnya.
- c) Membuat laporan transaksi funding, financing, kas dan lainnya serta rekapannya kepada Bagian Customer Service.
- d) Mengajukan otorisasi dan aprovement/persetujuan pencairan kas dan penerimaan kas yang diluar kewenangannya kepada pejabat yang berwenang dan memiliki otoritas untuk itu.

### 3) Teller Kantor Kas

Teller Kantor Kas adalah bagian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Bertugas menghimpun dana tabungan para santri Banyuwangi
- b) Melayani setor tarik tabungan para santri Banyuwangi

### 4) Customer Service

Customer Service adalah bagian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Melayani dan memberikan informasi tentang produk-produk KSPPS Nuri Jatim kepada Customer.
- b) Melaksanakan kegiatan teknis administrasi korespondensi, inventaris, Personalia dan kearsipan Kantor Cabang.
- c) Melakukan verifikasi dan validasi data-data dan bukti-bukti transaksi dengan kebenaran faktualnya.
- d) Melakukan pembukuan akuntatif dan membuat laporan keuangan serta laporan lainnya yang diperlukan oleh lembaga.

- e) Manajer Kantor Cabang senantiasa melakukan koordinasi untuk mengendalikan dan menjaga kesehatan ratio Cashflow, Likuiditas, Solvabilitas, Rentabilitas, Capital Adique Ratio, Leg Reserve Requirement, Legal Lending Limit, dan rasio-rasio keuangan lainnya.
- f) Melayani/memberikan data/laporan kepada Petugas dari Kantor Cabang baik dalam rangka Pelaporan Rutin, Pengawasan Rutin maupun Keperluan Audit dan Investigasi.

#### 5) Marketing Funding

Marketing Funding adalah bagian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Merupakan bagian *marketing* yang bertugas memasarkan semua produk tabungan yang dimiliki oleh KSPPS Nuri Jatim.
- b) Menyediakan layanan antar jemput kepada nasabah.

#### 6) Marketing Financing

Marketing Financing adalah bagian yang memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Bagian *Marketing Financing* bertugas mencari nasabah dan menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan baik itu bersifat kebutuhan individu atau sebagai kebutuhan usahanya.
- b) Menawarkan pembiayaan kembali kepada nasabah yang sudah melunasi pembiayannya.

## 2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada anggota. Penelitian ini menyebarkan 93 kuesioner kepada nasabah KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menemui responden. Data diolah menggunakan alat analisis SPSS 24, dengan sampel terpenuhi. Berikut rincian data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner**

Kuesioner yang disebarkan	93
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	93
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	93
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

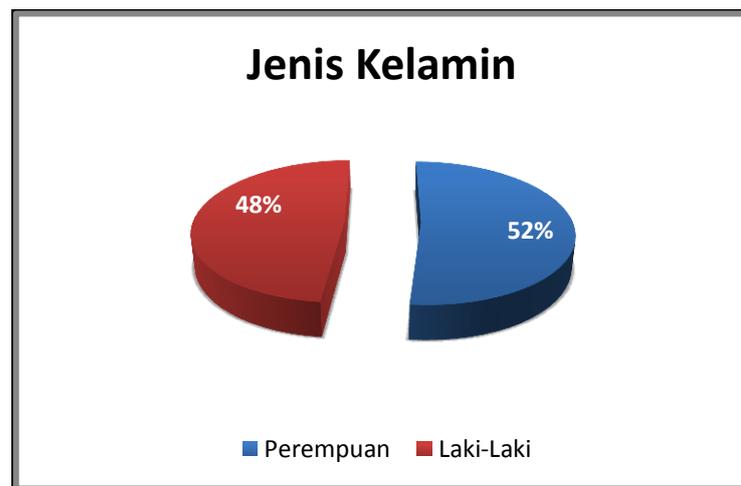
### b. Deskripsi Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri dari:

### 1) Jenis Kelamin Responden

Data jenis kelamin nasabah pengguna *m-banking* di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding yang menjadi responden penelitian ini yaitu sebagai berikut :

**Gambar 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

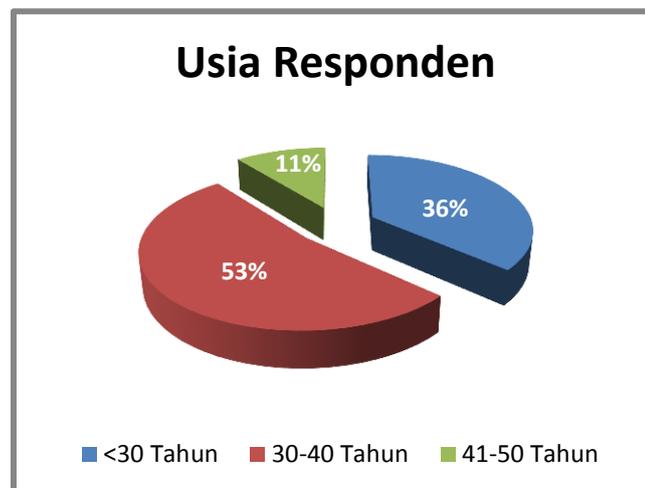


Berdasarkan gambar 4.2 Tersebut, dapat diketahui informasi responden berdasarkan jenis kelamin untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 45 orang dengan persentase 48% dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 48 orang dengan persentase 52%.

### 2) Usia Responden

Data tentang usia responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu usia <30 Tahun, 30-40 Tahun, dan 41-50 Tahun. Kategori usia tersebut merupakan usia nasabah pengguna *m-banking* di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding yang diambil sebagai reponden pada penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 4.3**  
**Usia Responden**

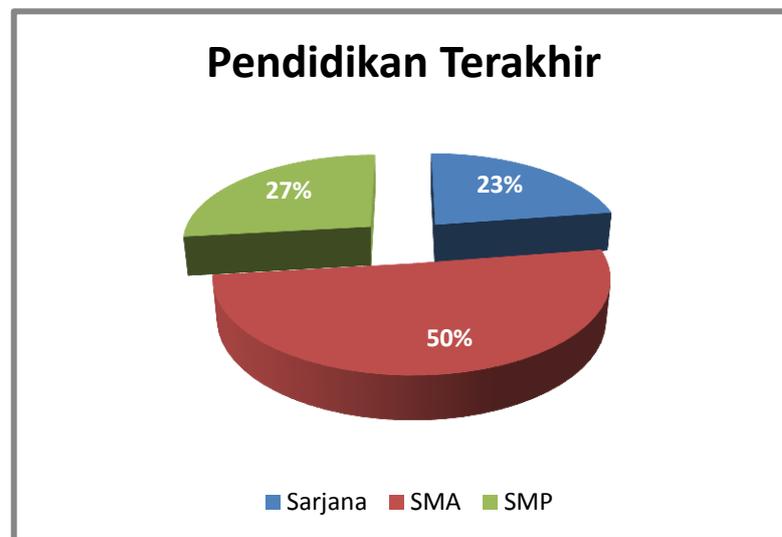


Berdasarkan gambar 4.3 diatas , dapat diketahui bahwa usia nasabah pengguna *m-banking* yang diambil sebagai responden yaitu <30 Tahun sebanyak 34 orang dengan persentase 36%, 30-40 Tahun sebanyak 49 orang dengan persentase 53% dan untuk nasabah yang berusia 41-50 Tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 11%. Data ini menunjukkan bahwa responden atau nasabah pengguna *m-banking* yang berpartisipasi dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah yang berusia 30-40 Tahun.

### 3) Pendidikan Terakhir Responden

Data mengenai pendidikan terakhir responden pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi enam kategori yang terdiri dari SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana, Pascasarjana (S1,S2) dan lain-lain. Kategori pendidikan terakhir nasabah produk Tabarok BPRS SPM Pamekasan yang diambil sebagai responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 4.4**  
**Pendidikan Terakhir Responden**



Berdasarkan keterangan pada gambar 4.4 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir nasabah pengguna *m-banking* yang diambil sebagai responden yaitu SMP berjumlah 25 orang dengan persentase 27%, SMA berjumlah 47 orang dengan persentase 50%, sedangkan responden yang berstatus sarjana sebanyak 21 orang dengan persentase 23%.

c. Respon Tentang Pengaruh Layanan *m-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan

Tanggapan nasabah yang berpartisipasi dalam penelitian ini (responden) mengenai Pengaruh Layanan *m-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel *independent* terdiri dari Kecepatan (X1), Keamanan (X2), Keakuratan (X3) dan Kepercayaan (X4). Sedangkan variabel *dependent* yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Data variabel-

variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah disebar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rincian masing-masing variabel sebagai berikut:

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert, jumlah pernyataan 4 butir untuk Variabel X1 mengenai kecepatan, Variabel X2 sebanyak 4 butir mengenai keamanan, Variabel X3 sebanyak 4 butir pernyataan mengenai keakuratan, Variabel X4 sebanyak 4 butir pernyataan mengenai kepercayaan dan 6 butir pernyataan untuk Variabel Y mengenai kepuasan nasabah sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 22 butir.

1) Kecepatan (X1)

Sikap responden terkait variabel kualitas produk (X1) dijelaskan oleh item pernyataan berikut:

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel Kecepatan (X1)**

ITEM NO	SS		S		N		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	69	42,3%	24	14,7%	-	-	-	-	-	-	93
2	66	40,5%	27	16,6%	-	-	-	-	-	-	93
3	45	27,6%	48	29,4%	-	-	-	-	-	-	93
4	47	28,8%	46	28,2%	-	-	-	-	-	-	93
JUMLAH	227	-	145	-	-	-	-	-	-	-	372

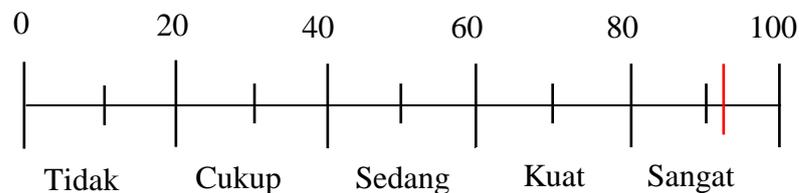
Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item Kecepatan (X1) sangat setuju berjumlah 227 dan tanggapan setuju berjumlah 145.

$$\text{Skor} = \frac{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)}{(n \times 5 \times 4)} \times 100\%$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{(227 \times 5) + (145 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{(93 \times 5 \times 4)} \times 100\% \\
&= \frac{1135 + 580 + 0 + 0 + 0}{1860} \times 100\% \\
&= \frac{1715}{1860} \times 100\% \\
&= 92,20\%
\end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) =  $93 \times 5 \times 4$ . Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah pertanyaan = 4, jumlah responden = 93, dan jumlah skor pengumpulan data 1715. Sehingga Kecepatan (X1) menurut persepsi 93 responden di KSPPS Nuri Jatim yaitu  $1715 : 1860 = 0,9220$  atau 92,20%. Nilai 1715 (92,20%) termasuk dalam kategori sangat kuat, secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



## 2) Keamanan (X2)

Sikap responden terkait variabel keamanan (X2) dijelaskan oleh item pernyataan berikut:

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel Keamanan (X2)**

ITEM NO	SS		S		N		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	48	29,4%	45	27,6%	-	-	-	-	-	-	93

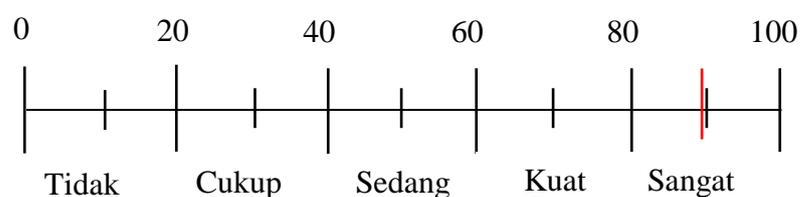
2	48	29,4%	45	27,6%	-	-	-	-	-	-	93
3	38	23,3%	55	33,7%	-	-	-	-	-	-	93
4	45	27,6%	48	29,4%	-	-	-	-	-	-	93
JUMLAH	179	-	193	-	-	-	-	-	-	-	372

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item Keamanan (X2) sangat setuju berjumlah 179 dan tanggapan setuju berjumlah 193.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)}{(n \times 5 \times 4)} \times 100\% \\
 &= \frac{((179 \times 5) + (193 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(93 \times 5 \times 4)} \times 100\% \\
 &= \frac{895 + 772 + 0 + 0 + 0}{1.860} \times 100\% \\
 &= \frac{1.667}{1.860} \times 100\% \\
 &= 89,62\%
 \end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) =  $93 \times 5 \times 4$ . Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah pertanyaan = 4, jumlah responden = 93, dan jumlah skor pengumpulan data 1667. Sehingga Kecepatan (X1) menurut persepsi 93 responden di KSPPS Nuri Jatim yaitu  $1.667 : 1.860 = 0,8962$  atau 89,62%. Nilai 1667 (89,62%) termasuk dalam kategori sangat kuat, secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



## 3) Keakuratan (X3)

Sikap responden terkait variabel keakuratan (X3) dijelaskan oleh item pernyataan berikut:

**Tabel 4.4**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel Keakuratan (X3)**

ITEM NO	SS		S		N		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	50	30,7%	38	23,3%	5	3,1%	-	-	-	-	93
2	45	27,6%	44	27,0%	4	2,5%	-	-	-	-	93
3	42	25,8%	51	31,3%	-	-	-	-	-	-	93
4	40	24,5%	44	27,0%	9	5,5%	-	-	-	-	93
<b>JUMLAH</b>	<b>177</b>	<b>-</b>	<b>177</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>372</b>

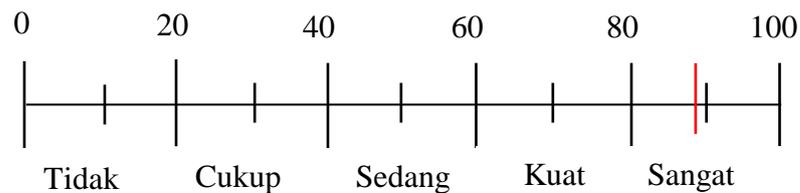
Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item Keakuratan (X3) sangat setuju berjumlah 177, tanggapan setuju berjumlah 177 dan tanggapan netral berjumlah 18.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)}{(n \times 5 \times 4)} \times 100\% \\
 &= \frac{((177 \times 5) + (177 \times 4) + (18 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(93 \times 5 \times 4)} \times 100\% \\
 &= \frac{885 + 708 + 54 + 0 + 0}{1.860} \times 100\% \\
 &= \frac{1.647}{1.860} \times 100\% \\
 &= 88,54\%
 \end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) = 93 x 5 x 4. Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah pertanyaan = 4, jumlah

responden = 93, dan jumlah skor pengumpulan data 1647. Sehingga Keakuratan (X3) menurut persepsi 93 responden di KSPPS Nuri Jatim yaitu  $1647 : 1860 = 0,8854$  atau 88,54%. Nilai 1647 (88,54%) termasuk dalam kategori sangat kuat, secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



#### 4) Kepercayaan (X4)

Sikap responden terkait variabel kepercayaan (X4) dijelaskan oleh item pernyataan berikut:

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan (X4)**

ITEM NO	SS		S		N		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	39	23,9%	39	23,9%	15	9,2%	-	-	-	-	93
2	38	23,3%	53	32,5%	2	1,2%	-	-	-	-	93
3	29	17,8%	41	25,2%	23	14,1%	-	-	-	-	93
4	35	21,5%	57	35,0%	1	0,6%	-	-	-	-	93
JUMLAH	141	-	190	-	41	-	-	-	-	-	372

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item Keakuratan (X3) sangat setuju berjumlah 141, tanggapan setuju berjumlah 190 dan tanggapan netral berjumlah 41.

$$\text{Skor} = \frac{((\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1))}{(n \times 5 \times 4)} \times 100\%$$

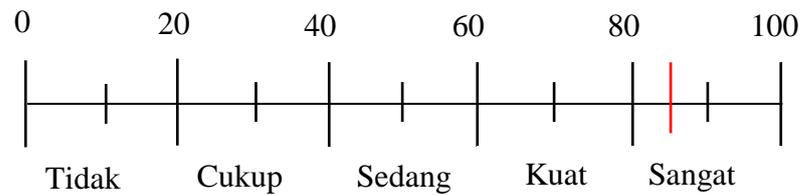
$$= \frac{((141 \times 5) + (190 \times 4) + (41 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(93 \times 5 \times 4)} \times 100\%$$

$$= \frac{705+760 + 123 + 0 + 0}{1.860} \times 100\%$$

$$= \frac{1.588}{1.860} \times 100\%$$

$$= 85,37\%$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) =  $93 \times 5 \times 4$ . Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah pertanyaan = 4, jumlah responden = 93, dan jumlah skor pengumpulan data 1588. Sehingga Kepercayaan (X4) menurut persepsi 93 responden di KSPPS Nuri Jatim yaitu  $1588 : 1860 = 0,8537$  atau 85,37%. Nilai 1588 (85,37%) termasuk dalam kategori sangat kuat, secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



#### 5) Kepuasan (Y)

Sikap responden terkait variabel kepuasan (Y) dijelaskan oleh item pernyataan berikut:

**Tabel 4.6**

**Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan (Y)**

ITEM NO	SS		S		N		TS		STS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	47	28,8%	32	19,6%	14	8,6%	-	-	-	-	93
2	48	29,4%	42	25,8%	3	1,8%	-	-	-	-	93
3	46	28,2%	47	28,8%	-	-	-	-	-	-	93
4	50	30,7%	42	25,8%	1	0,6%	-	-	-	-	93
5	33	20,2%	50	30,7%	10	6,1%	-	-	-	-	93

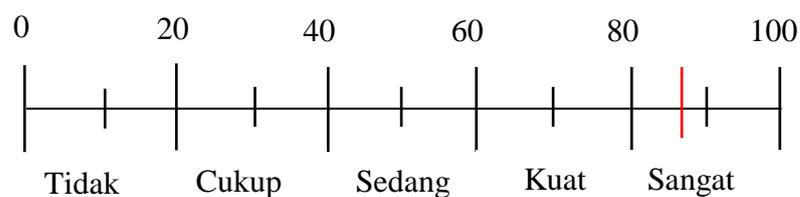
6	29	17,8%	46	28,2%	18	11,0%	-	-	-	-	93
JUMLAH	253	-	259	-	46	-	-	-	-	-	558

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item Kepuasan (Y) sangat setuju berjumlah 253, tanggapan setuju berjumlah 259 dan tanggapan netral berjumlah 46.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)}{(n \times 5 \times 4)} \times 100\% \\
 &= \frac{((253 \times 5) + (259 \times 4) + (46 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(93 \times 5 \times 4)} \times 100\% \\
 &= \frac{1.265 + 1.036 + 138 + 0 + 0}{2.790} \times 100\% \\
 &= \frac{2.439}{2.790} \times 100\% \\
 &= 87,41\%
 \end{aligned}$$

Jumlah skor kriterium (bila setiap butir menjawab skor tertinggi) =  $93 \times 5 \times 4$ . Skor tertinggi tiap butir = 5, jumlah pertanyaan = 6, jumlah responden = 93, dan jumlah skor pengumpulan data 2.439. Sehingga Kepuasan (Y) menurut persepsi 93 responden di KSPPS Nuri Jatim yaitu  $2.439 : 2.790 = 0,8741$  atau 87,41%. Nilai 2.439 (87,41%) termasuk dalam kategori sangat kuat, secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:



#### d. Uji Kualitas Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reabilitas, peneliti menggunakan analisis *SPSS (Statistical Package for The Social Science)* versi 24. Berikut uji validitas dan reabilitas.

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dan diuji *pearson correlation*. Untuk mengetahui tingkat validitas maka dilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df = n - 2$ ),  $n$  merupakan jumlah sampel dan *alpha* ( $\alpha = 5\%$ ). Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya  $df$  yakni  $93 - 2$  atau  $91$  dan *alpha* ( $\alpha = 5\%$ ) hasilnya diperoleh  $r_{tabel}$   $0.2039$ . selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$ . Hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas X1**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
<b>Kecepatan</b>			
X1.1	0,616	0,2039	Valid
X1.2	0,676	0,2039	Valid
X1.3	0,951	0,2039	Valid
X1.4	0,896	0,2039	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas X2**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
<b>Keamanan</b>			
X2.1	0,735	0,2039	Valid
X2.2	0,763	0,2039	Valid
X2.3	0,808	0,2039	Valid
X2.4	0,788	0,2039	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas X3**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
<b>Keakuratan</b>			
X3.1	0,801	0,2039	Valid
X3.2	0,787	0,2039	Valid
X3.3	0,696	0,2039	Valid
X3.4	0,770	0,2039	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas X4**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
<b>Kepercayaan</b>			
X4.1	0,764	0,2039	Valid
X4.2	0,724	0,2039	Valid
X4.3	0,832	0,2039	Valid
X4.4	0,763	0,2039	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Y**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
<b>Kepuasan</b>			
Y1.1	0,686	0,2039	Valid
Y1.2	0,544	0,2039	Valid
Y1.3	0,599	0,2039	Valid
Y1.4	0,514	0,2039	Valid
Y1.5	0,609	0,2039	Valid

Y1.6	0,800	0,2039	Valid
------	-------	--------	-------

Sumber : Output SPSS 24, data primer yang diolah 2020

Tabel tersebut menunjukkan hasil nilai  $r_{hitung}$  pada kolom koefisien korelasi jika untuk setiap pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dan positif daripada nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,2039 dengan jumlah sampai 93 responden ( $n = 94$ ) dan  $alpha$  0,05 maka, indikator dari variabel X yaitu Kecepatan (X1), Keamanan (X2), Keakuratan (X3), dan Kepercayaan (X4) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel  $\geq 0.60$  maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat (Y) tersebut reliabel. Jika nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel  $< 0.60$  maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,811 > 0,60	Reliabel
X2	0,776 > 0,60	Reliabel
X3	0,761 > 0,60	Reliabel
X4	0,769 > 0,60	Reliabel
Y	0, 696 > 0,60	Reliabel

Sumber : Output SPSS, data primer yang diolah 2020

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji realibilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai *cronbach's alpha* berada diatas 0,60.

e. Uji Asumsi Klasik

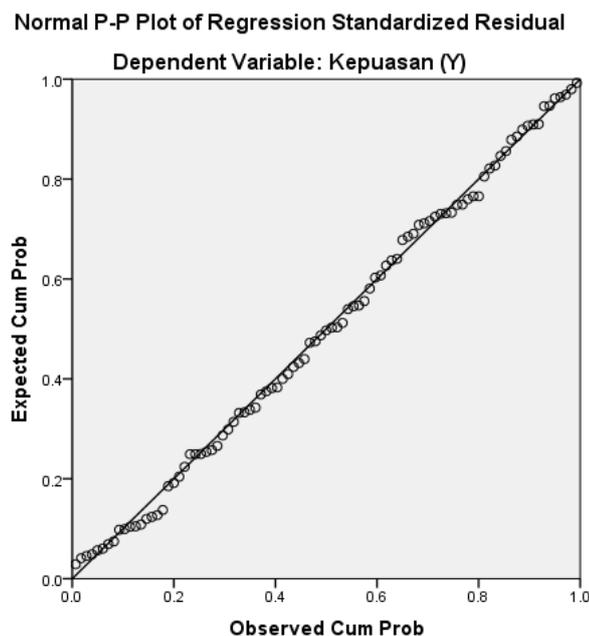
Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik normal *probability plot* dan *One-Sample Kolomogrovv-smirnov*.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik normal *probability plot* yaitu:

**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Normalitas**



Sumber : Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan uji normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogrof-smirnov* sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Kolmogrov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.01441895
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.031
Test Statistic		.056
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.		

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *One-Sample Kolmogrov smirnov* diatas, diperoleh nilai signifikan 0,200 lebih besar dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dideteksi dengan beberapa cara, salah satunya dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai VIF (*Varian*

*Inflation Factor*). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.980	5.495		2.908	.005		
	Kecepatan (X1)	-.321	.148	-.212	-2.174	.032	.905	1.105
	Keamanan (X2)	.329	.147	.220	2.235	.028	.888	1.126
	Keakuratan (X3)	.354	.123	.273	2.872	.005	.950	1.052
	Kepercayaan (X4)	.234	.111	.197	2.103	.038	.982	1.018

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas, diperoleh nilai *tolerance* variabel bebas Kecepatan (X1), Keamanan (X2), Keakuratan (X3) dan Kepercayaan (X4) masing-masing yaitu 0,905; 0,888; 0,950; dan 0,982 dan nilai VIF masing-masing yaitu 1,105; 1,126; 1,052 dan 1,018. Hal ini menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing yaitu variabel bebas sebesar  $0,905 > 0,10$ ;  $0,888 > 0,10$ ;  $0,950 > 0,10$  dan  $0,982 > 0,10$ . Nilai VIF masing-masing yaitu  $1,105 < 10$ ;  $1,126 < 10$ ;  $1,052 < 10$  dan  $1,018 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

### 3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t - 1$  (sebelumnya). Uji

autokorelasi ini menggunakan uji *Durbin Watson* dengan taraf signifikan 5% ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi**

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_L$
Tidak ada autokorelasi positif	<i>No decision</i>	$d_L \leq d \leq d_U$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d_L < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	<i>No decision</i>	$4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$d_U < d < 4 - d_U$

Sumber: tabel pengambilan keputusan ada tidaknya korelasi

Hasil uji autokorelasi berdasarkan program SPSS sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.495 <sup>a</sup>	.245	.210	2.060	2.135
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X4), Keakuratan (X3), Kecepatan (X1), Keamanan (X2)					
b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)					

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Dari tabel tersebut diperoleh DW sebesar 2,135 maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Pengujian Autokorelasi**

$d_L$	$d_U$	$4 - d_L$	$4 - d_U$	DW	Keputusan
1,574	1,753	2,426	2,247	2,135	Tidak ada autokorelasi

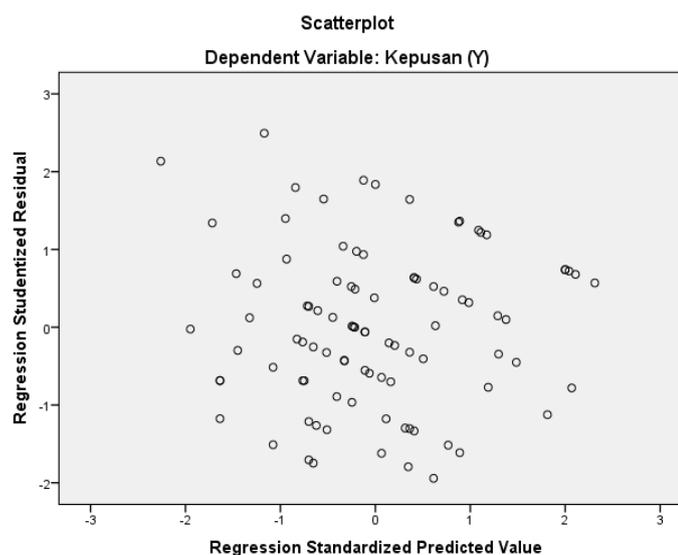
Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Nilai DW 2,135 diperoleh dari tabel Durbin-watson dengan ketentuan 5%, n (sampel) = 93 serta k (jumlah variabel independen) = 4. Tabel di atas menunjukkan nilai DW sebesar 2,135 berada diantara nilai  $d_U = 1,753$  dan nilai  $4 - d_U = 2,247$  ( $d_U < d < 4 - d_U$ ), sehingga disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi atau tidak terdapat autokorelasi positif maupun negatif pada data yang diuji.

#### 4) Uji Heterokodastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X yaitu residual.

**Gambar 4.6**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan gambar diatas hasil dari output SPSS 24, grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## B. PEMBUKTIAN HIPOTESIS

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.18**

#### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.980	5.495		2.908	.005
	Kecepatan (X1)	-.321	.148	-.212	-2.174	.032
	Keamanan (X2)	.329	.147	.220	2.235	.028
	Keakuratan (X3)	.354	.123	.273	2.872	.005
	Kepercayaan (X4)	.234	.111	.197	2.103	.038

a. Dependent Variable: Kepusan (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 15,980 + -0,321X_1 + 0,329X_2 + 0,354X_3 + 0,234X_4 + \varepsilon$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- a. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 15,980 artinya apabila kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan memiliki nilai sama dengan 0, maka variabel kepuasan sebesar 15,980.
- b. Koefisien regresi variabel kecepatan (X1) sebesar -0,321 koefisien bernilai negatif, artinya jika variabel kecepatan turun sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan (Y) akan naik sebesar -0,321 begitu pula sebaliknya.
- c. Koefisien regresi variabel keamanan (X2) sebesar 0,329 koefisien bernilai positif, artinya jika variabel keamanan naik sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,329 begitu pula sebaliknya.
- d. Koefisien regresi variabel keakuratan (X3) sebesar 0,354. Koefisien bernilai positif artinya jika variabel keakuratan naik sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,354 begitu pula sebaliknya.
- e. Koefisien regresi variabel kepercayaan (X4) sebesar 0,234. Koefisien bernilai positif artinya jika variabel kepercayaan naik sebesar 1 satuan, maka nilai kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,234 begitu pula sebaliknya.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan  $\alpha = 0.05$  dan pengambilan keputusan.

- a. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel independen:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Analisis Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.933	4	30.233	7.127	.000 <sup>b</sup>
	Residual	373.325	88	4.242		
	Total	494.258	92			
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X4), Keakuratan (X3), Kecepatan (X1), Keamanan (X2)						

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7,127 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 (lebih kecil dari signifikan 0,05), sedangkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,47. Berarti nilai  $F_{hitung}$   $7,127 > F_{tabel}$  2,47 dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga keputusannya adalah Variabel X (Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepercayaan) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan).

### 3. Uji Parsial (Uji T)

Uji signifikan individual dua variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel terhadap variabel terikat, dengan  $\alpha = 0,05$  dan pengambilan keputusan.

- a. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Analisis Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.980	5.495		2.908	.005
	Kecepatan (X1)	-.321	.148	-.212	-2.174	.032
	Keamanan (X2)	.329	.147	.220	2.235	.028
	Keakuratan (X3)	.354	.123	.273	2.872	.005
	Kepercayaan (X4)	.234	.111	.197	2.103	.038

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel analisis uji t di atas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

- Variabel Kecepatan (X1) diperoleh  $t_{hitung}$  -2,174. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,032 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $-2,174 < t_{tabel}$  1,987. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kecepatan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim.
- Variabel Keamanan (X2) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,235. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi ini yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,028 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $2,235 > t_{tabel}$  1,987, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim.
- Variabel Keakuratan (X3) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,872. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi ini yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,005 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $2,872 > t_{tabel}$

1,987, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Keakuratan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim.

- Variabel Kepercayaan (X4) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,103. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi ini yaitu 1,987. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,038 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,103 > t_{tabel} 1,987$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim.

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *R Square*. Berikut hasil koefisien determinasi dari penelitian ini:

**Tabel 4.21**

#### Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495 <sup>a</sup>	.245	.210	2.060
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X4), Keakuratan (X3), Kecepatan (X1), Keamanan (X2)				

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2020

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya *R Square* adalah 0,245 atau 24,5%. Hal ini berarti sebesar 24%,5 kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 24,5% variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 24,5\% = 75,5\%$ )

dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

### C. PEMBAHASAN

#### 1. H1 : Pengaruh Kecepatan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel kecepatan bernilai negative yang berarti kecepatan berbanding terbalik terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai  $t_{hitung}$  variabel kecepatan (X1) sebesar -2,174 dengan nilai signifikansi 0,032 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,987. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig.  $0,032 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} -2,174 < t_{tabel} 1,987$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Aditya Wardhana bahwa hasil penelitiannya menunjukkan variabel kecepatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>2</sup> Penelitian ini sesuai dengan penelitian Nurdin dalam jurnalnya menyebutkan bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>3</sup>

Pembeda antara penelitian ini dengan penelitian Aditya Wardhana yaitu terletak pada jumlah sampel sebanyak 400 responden sedangkan sampel

---

<sup>2</sup> Aditya Wardhana. "Pengaruh Layanan Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia" *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol.10, No.2, September 2015. Hlm, 273.

<sup>3</sup> Nurdin dkk. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)" *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol. 2 No,1 Tahun 2020, Hlm, 87.

dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Untuk objek yang diteliti yaitu nasabah pengguna layanan m-banking dari delapan bank di Indonesia sedangkan dalam penelitian ini objek yang diteliti yaitu KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan layanan m-banking tidak selalu menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan berbagai macam fitur yang disediakan tentu segala macam kebutuhan dimana dan kapanpun bisa terselesaikan dengan cepat dan mudah. Penggunaan layanan m-banking yang tidak cepat bukan berarti nasabah merasa tidak puas, hanya saja kecepatan layanan m-banking di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan sering kali dipengaruhi oleh sinyal atau jaringan koneksi yang kurang kuat kendala letak koperasi yang berada di pelosok.<sup>4</sup>

## **2. H2 : Pengaruh Keamanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan**

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel keamanan bernilai positif yang berarti keamanan berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai  $t_{hitung}$  variabel keamanan (X2) sebesar 2,235 dengan nilai signifikansi 0,028 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,987. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig.  $0,028 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung}$   $2,235 > t_{tabel}$  1,987. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel keamanan

---

<sup>4</sup> Badrut. Nasabah KSPPS Nuri Jatim. Wawancara pada tanggal 25 November.

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian Yulisa Saptawati tentang Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukamba.<sup>5</sup> Kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa keamanan memberi pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas dapat diartikan bahwa kemanan akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman terhadap penyedia jasa, juga berdampak pada kesuksesan lembaga. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan seberapa besar keberhasilan lembaga. Semakin tinggi keamanan layanan yang diberikan tentu akan membuat nasabah merasa puas dan loyal terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

Hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa keamanan layanan m-banking di KSPPS Nuri Jatim dijamin kemanannya, baik dari kemanan gangguan penyusup dari pihak lain, kerahasiaan data nasabah, kemudian minim terjadi manipulasi informasi yang diterima nasabah sehingga merasa aman dari pelaku kejahatan yang merugikan nasabah seperti mencuri atau memodifikasi data transaksi.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Yulisa Saptawati "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukamba" Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, Makassar, 2018. Hlm, 5.

<sup>6</sup> Fitriana agustin. Nasabah KSPPS Nuri Jatim. Wawancara pada tanggal 13 April 2021.

**3. H3 : Pengaruh Keakuratan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan**

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel keakuratan bernilai positif yang berarti keakuratan berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai  $t_{hitung}$  variabel keakuratan (X3) sebesar 2,103 dengan nilai signifikansi 0,005 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,987. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig.  $0,005 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung} 2.103 > t_{tabel} 1,987$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel keakuratan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

Hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa keakuratan layanan m-banking di KSPPS Nuri Jatim tidak ada keluhan atau pengaduan terhadap gangguan keakuratan yang mengakibatkan kegagalan transaksi. Persoalan akurat dikatakan baik karena kesesuaian informasi yang didapat, keakuratan dan kejelasan catatan transaksi yang diterima nasabah. Tingkat keakuratan dalam layanan m-banking merupakan hal yang perlu diperhatikan baik dari kesesuaian informasi yang diperoleh terkait m-banking, maupun ketepatan pesan konfirmasi yang diterima nasabah. Semakin tinggi tingkat akurasi data, maka nasabah akan merasa puas atas keakuratan dalam menggunakan layanan m-banking.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Fitriana agustin. Nasabah KSPPS Nuri Jatim. Wawancara pada tanggal 13 April 2021.

**4. H4 : Kepercayaan Layanan M-Banking Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan**

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel kepercayaan bernilai positif yang berarti kepercayaan berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai  $t_{hitung}$  variabel kepercayaan (X4) sebesar 2,872 dengan nilai signifikansi 0,038 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,987. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig.  $0,038 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung}$   $2,872 > t_{tabel}$  1,987. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Irfan Nurahmadi Harish tentang Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, bahwa pada uji parsial terhadap variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel sebesar 2.037.<sup>8</sup> Kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa kepercayaan memberi pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan kemampuan atau mobilitas layanan m-banking yang bisa memenuhi setiap kebutuhan nasabah.

Hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa kepercayaan timbul karena layanan m-banking KSPPS Nuri Jatim yang selalu memberikan keefektifan dan keefisienan nasabah setiap melakukan transaksi. Kepercayaan

---

<sup>8</sup> Irfan Nurahmadi Harish, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah".Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017. Hlm, xi.

terhadap teknologi yang digunakan dalam layanan m-banking, baik dari tampilan atau fitur yang mudah digunakan, layanan dapat dijangkau dari mana saja, murah, aman dan dapat diandalkan sehingga nasabah merasa percaya dengan penggunaan layanan m-banking di KSPPS Nuri Jatim.<sup>9</sup>

**5. H5 : Kecepatan, Keamanan, Keakuratan, dan Kepercayaan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan**

Dari hasil uji F (simultan) diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 7,127 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan  $f_{tabel}$  sebesar  $f_{tabel}$  2,47. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $sig$   $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung}$   $7,127 > f_{tabel}$  2,47. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima yaitu kecepatan, keamanan, keakuratan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya *R Square* adalah 0,245 atau 24,5%. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan model regresi pada penelitian ini 24,5% variabel kepuasan dijelaskan oleh variasi variabel independen kecepatan, keamanan, keakuratan, dan kepercayaan sedangkan sisanya 75,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Nilai *R Square* rendah dipengaruhi oleh data yang ketika ditransformasi kedalam bentuk grafik maka titik-titik atau data nya cenderung menyebar jauh dari garis linier. Oleh karena itu semakin jauh titik-titik menyebar dari area garis linier maka nilai *R square* yang dihasilkan semakin rendah begitu pula sebaliknya.

---

<sup>9</sup> Fitriana Agustin. Nasabah KSPPS Nuri Jatim. Wawancara pada tanggal 13 April 2021.

Secara teori faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu ada kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga, dan biaya.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan satu dari lima faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas layanan. Sehingga faktor pembentuk kepuasan lainnya yang mempengaruhi 75,5% yang bisa diteliti sebagai sub variabel yaitu terdiri dari kualitas produk, emosional, harga, dan biaya.

Dari keempat variabel independent yang terdiri dari kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan secara bersama berkontribusi mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna *mobile-banking*. Semua kebutuhan transaksi bisa diselesaikan dalam waktu 24 jam dimana dan kapanpun, dijamin keamanan setiap data nasabah, bebas risiko, tingkat keakuratan data dan informasi sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Secara empiris bisa diketahui bahwa layanan m-banking mengalami peningkatan pengguna setiap tahunnya. Oleh karenanya kepuasan timbul ketika nasabah merasa nyaman dengan layanan yang disediakan sehingga terjadi penggunaan secara berulang terhadap aplikasi *mobile-banking* yang telah disediakan di KSPPS Nuri Jatim.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Lihat bab II, 26.

<sup>11</sup> Saiful. Karyawan KSPPS Nuri Jatim. Wawancara pada tanggal 14 April 2021.