

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Profil KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan

Baitut Tamwil Muhammmadiyah yang disingkat menjadi BTM adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di bawah lingkungan Muhammadiyah. Lembaga ini sebagai sebuah wadah pengembangan usaha warga persyarikatan Muhammadiyah sebagai program kerja dari pada Majelis Ekonomi, Kewirausahaan dan ZIS periode 2010-2015.

Lahirnya BTM Sang Surya tidak terlepas dari berdirinya Lembaga Amil Zakat Muhamadiyah Pamekasan, pada tanggal 25 januari 2010. Lembaga pilantropi karitatif ini dimaksudkan untuk memaksimalkan potensi dana zakat, infaq dan shadaqah dilingkungan persyarikatan Muhammadiyah Pamekasan untuk disalurkan kepada program sosial, pendidikan, dakwah dan ekonomi.

Seiring dengan perjalanan waktunya, pengumpulan dana ZIS yang bersumber dari program Zakat Infaq dan Shadaqah Produktif (ZISPRO) kemudian disalurkan kepada program ekonomi melalui pendampingan permodalan kepada pedagang UKM dan Pracangan dengan menggunakan skip akaq Qardul Hasan.¹

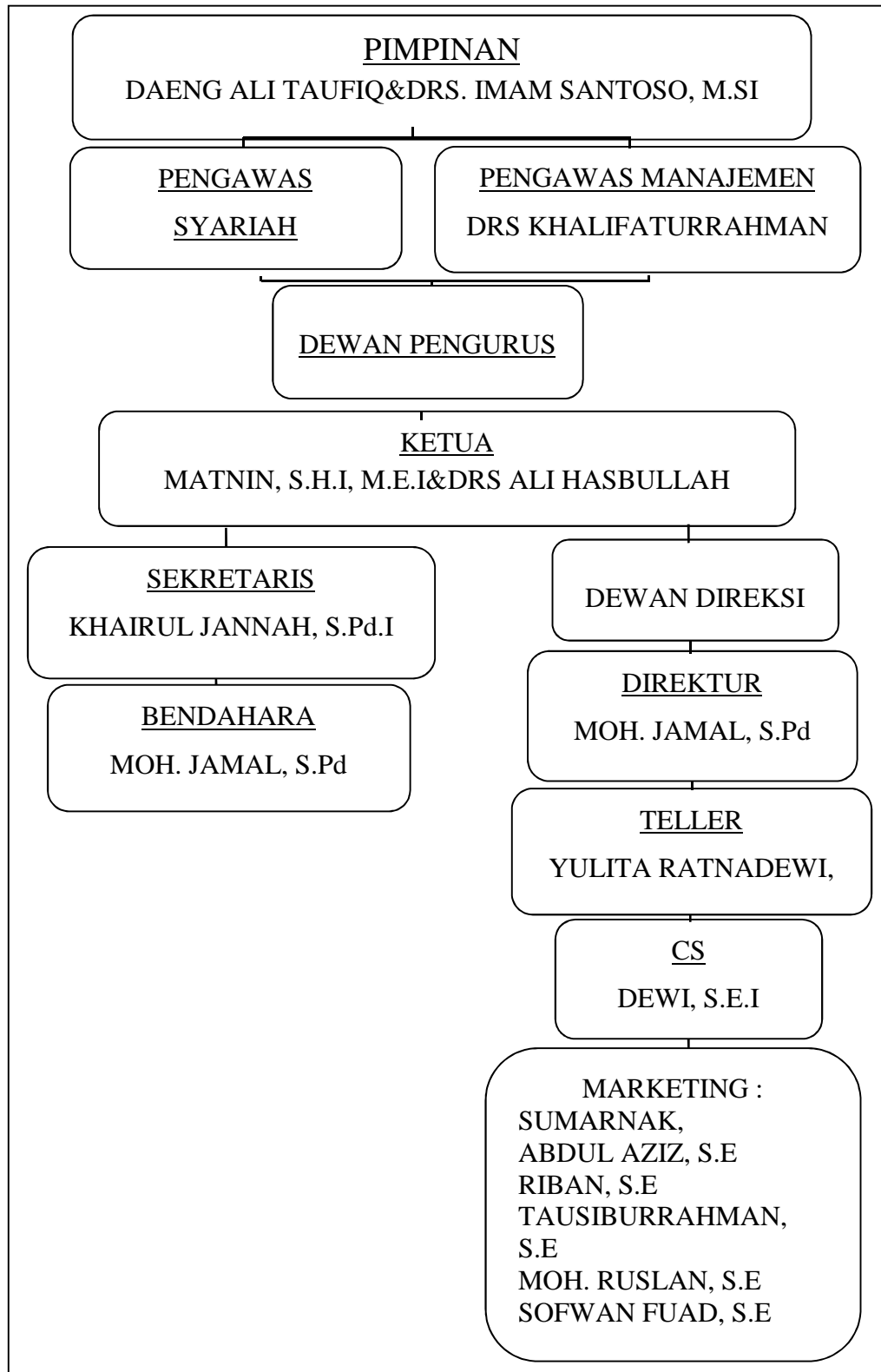
Dengan demikian terbentuklah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Sang Surya Pamekasan

¹ https://syarifinblog.wordpress.com/2017/03/02/_trashed/, diakses pada tanggal 06 April 2021.

dengan manajemen pengelolaan yang terpisah dengan lembaga zakat (LAZISNU).

b. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi KSPPS BTM Sang Surya Pamekasan adalah sebagai berikut:



Dari struktur kepengurusan KSPPS BTM Sang Surya Pamekasan yaitu pembina 2 orang, pengawas syariah 1 orang, pengawas manajemen 1 orang ketua 2 orang, sekretaris 1 orang, bendahara 1 orang, direktur 1 orang, teller 1 orang, CS 1 orang marketing 6 orang.

Tabel 4.1
Uraian Tugas Bagian-Bagian Direksi di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan

Direktur	Berfungsi sebagai Pimpinan Operasional
Marketing	Memasarkan produk-produk perbankan dan mencari, merawat nasabah (baik dalam bentuk pembiayaan maupun pendanaan)
CS	Memberikan penjelasan informasi kepada nasabah yang ingin bertanya baik dalam informasi persyaratan dan formulir pendanaan, pembiayaan maupun nasabah haji yang membutuhkan informasi lebih detail, cepat dan tepat serta memproses pembukaan atau penutupan tabungan sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh bank.
Teller	Memberikan layanan kepada nasabah dalam transaksi penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan, transfer, antar lembaga keuangan koresponden secara cepat, tepat dan efisien, sesuai prosedur dan tata kerja sistem lembaga keuangan, dengan memperhatikan pengamanan

	kekayaan koperasi
--	-------------------

c. Produk-produk Tabungan KSPPS BTM Sang Surya Pamekasan

Adapun berbagai produk yang ditawarkan KSPPS BTM Sang Surya Pamekasan adalah sebagai berikut:

1) Produk Simpanan

Produk Simpanan di KSPPS BTM Sang Surya Pamekasan yaitu meliputi simpanan anggota, simpanan pendidikan (SIDIK), simpanan *wadi'ah/sukarela*, simpanan fasilitas qurban, simpanan hari raya dan simpanan deposito berjangka.

2) Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan di KSPPS BTM Sang Surya Pamekasan yaitu meliputi pembiayaan *mudharabah* (mitra usaha), pembiayaan *musyarakah* (mitra usaha), pembiayaan *murabahah* (multi barang), pembiayaan *ijarah* (multi jasa) dan *ar-rahn* (gadai).

Dari 2 produk yang ada, peneliti disini meneliti mengenai Implikasi Kualitas Layanan Jemput Tabungan *Wadi'ah* terhadap kepuasan anggota.

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada bagian personalia untuk membagikannya kepada nasabah. Penelitian ini menyebar 185 kuesioner kepada nasabah di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Probability*

Sampling dengan *simple random sampling*, Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS 24 sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner:

Tabel 4.2
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	185
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang Kembali	185
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	185
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarkan adalah 185, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 185. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

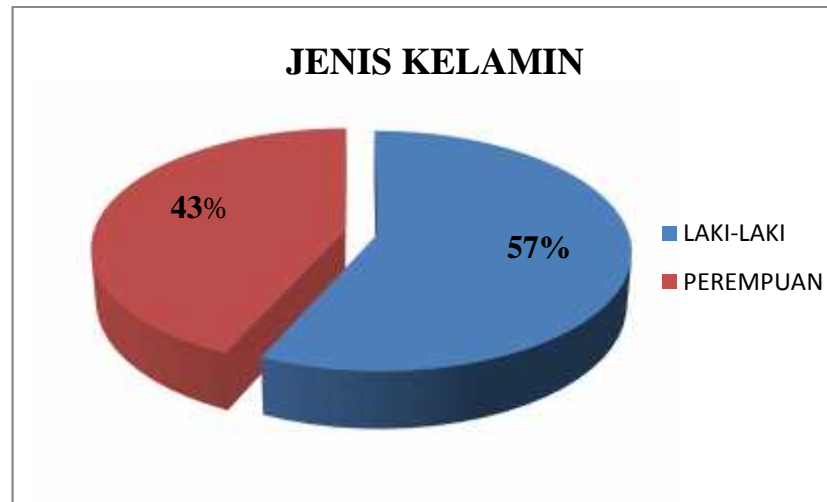
b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin kayawan KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



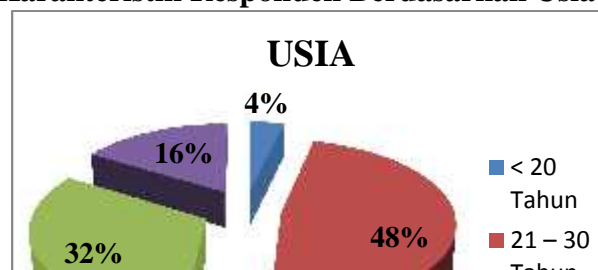
Sumber: Data primer yang diolah, 2021.

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui informasi nasabah berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 105 orang dengan presentase sebesar 57%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 80 nasabah dengan presentase 43%.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai usia responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi tiga kategori, yaitu mulai usia < 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 dan >40 tahun. Adapun usia nasabah KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



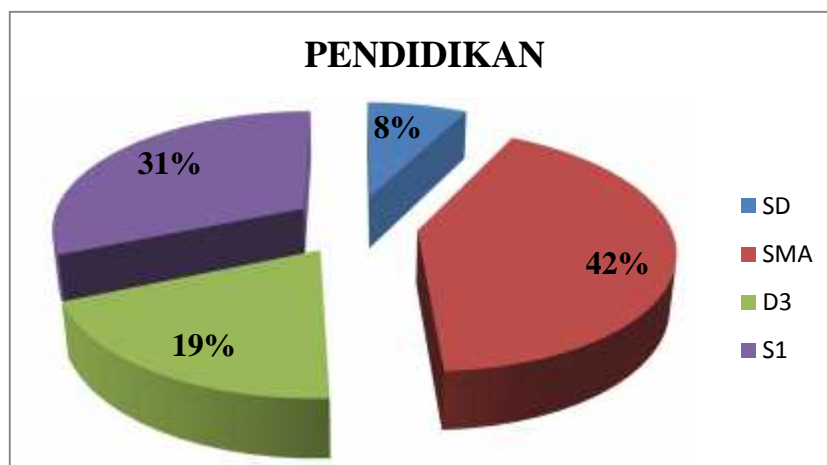
Sumber: Data primer diolah peneliti 2021.

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa usia nasabah KSPS Syariah BTM Sang Surya Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu < 20 tahun berjumlah 7 orang dengan presentase 4%, 21-30 tahun sebanyak 88 orang dengan presentase 48%, 31-40 tahun berjumlah 60 orang dengan presentase 32% dan usia > 40 tahun berjumlah 30 orang dengan persentase 16%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa paling banyak nasabah KSPS Syariah BTM Sang Surya Pamekasan yaitu pada usia 21-30 dengan presentase 48%.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini, peneliti klasifikasikan menjadi tingkat kategori, yaitu SD, SMA, D3 dan lainnya. Adapun data mengenai tingkat pendidikan nasabah KSPS Syariah BTM Sang Surya Pamekasan yang dijadikan sebagai responden adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber: Data primer diolah, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa sebagian besar latar belakang pendidikan nasabah KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan yang diambil sebagai responden adalah berpendidikan SD sebanyak 14 orang dengan presentase 8%, yang berpendidikan SMA sebanyak 77 orang dengan presentase 42%, yang berpendidikan D3 sebanyak 36 orang dengan presentase 19% dan yang berpendidikan S1 sebanyak 58 orang dengan presentase 31%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah KSPP Syariah BTM Sang Surya **Pamekasan rata-rata berpendidikan SMA sebanyak 77 orang dengan presentase 42%**.

c. Deskripsi Variabel

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pertanyaan sebanyak 15 butir pertanyaan untuk variabel Layanan *Mobile Banking* (X1), dan 8 butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan nasabah (Y), sehingga jumlah keseluruhan pertanyaan sebanyak 23 butir.

1) Variabel Layanan *Mobile Banking* (X1)

Tabel 4.3
Jawaban Responden Tentang Variabel Layanan *Mobile Banking* (X1)

Item No.	STS : 1		TS : 2		N : 3		S : 4		SS : 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	1	0,005	24	0,13	104	0,56	56	0,30	185
2	0	0	13	0,07	60	0,32	82	0,44	30	0,16	185
3	0	0	4	0,022	49	0,26	92	0,50	40	0,22	185
4	0	0	5	0,027	14	0,08	105	0,57	61	0,33	185
5	0	0	2	0,011	33	0,18	88	0,48	62	0,34	185
6	0	0	4	0,022	39	0,21	93	0,50	49	0,26	185

Item	STS : 1		TS : 2		N : 3		S : 4		SS : 5		Total
	No.	F	%	F	%	F	%	F	%	F	
7	3	0,016	5	0,027	48	0,26	103	0,56	26	0,14	185
8	0	0	9	0,049	65	0,35	89	0,48	22	0,12	185
9	0	0	18	0,097	43	0,23	88	0,48	36	0,19	185
10	0	0	1	0,005	22	0,12	103	0,56	59	0,32	185
11	0	0	0	0	55	0,30	92	0,50	38	0,21	185
12	0	0	0	0	52	0,28	97	0,52	36	0,19	185
13	0	0	2	0,011	32	0,17	105	0,57	46	0,25	185
14	0	0	13	0,07	60	0,32	79	0,43	33	0,18	185
15	0	0	4	0,022	45	0,24	99	0,54	37	0,20	185
Jumlah	3		81		641		1419		631		2775

Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2021

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap item-item Layanan *Mobile Banking*.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) + (\sum N \times 3) + (\sum S \times 4) + (\sum SS \times 5)\}}{(n \times 5 \times 15)} \\
 &= \frac{\{(3 \times 1) + (81 \times 2) + (641 \times 3) + (1419 \times 4) + (631 \times 5)\}}{(185 \times 5 \times 15)} \\
 &= \frac{\{3 + 162 + 1923 + 5676 + 3155\}}{13875} \\
 &= \frac{10919}{13875} \\
 &= 0,787 \times 100\% \\
 &= 78,7 \text{ (kuat)}
 \end{aligned}$$

2) Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.4
Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item	STS : 1	TS : 2	N : 3	S : 4	SS : 5	Total
------	---------	--------	-------	-------	--------	-------

No.	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0	18	0,097	43	0,23	124	0,67	0	0,00	185
2	0	0	18	0,097	43	0,23	124	0,67	0	0,00	185
3	0	0	1	0,005	22	0,12	162	0,88	0	0,00	185
4	0	0	0	0	55	0,30	130	0,70	0	0,00	185
5	0	0	0	0	52	0,28	133	0,72	0	0,00	185
6	0	0	2	0,011	32	0,17	151	0,82	0	0,00	185
7	0	0	13	0,07	60	0,32	112	0,61	0	0,00	185
8	0	0	4	0,022	45	0,24	136	0,74	0	0,00	185
Jumlah	0		56		352		1072		0		1480

Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2021

Tanggapan responden sebagaimana pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan netral dan setuju terhadap item-item Kepuasan Nasabah.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum TS \times 2) + (\sum N \times 3) + (\sum S \times 4)\}}{(n \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{\{(56 \times 2) + (352 \times 3) + (1072 \times 4)\}}{(185 \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{\{112 + 1056 + 4288\}}{7400} \\
 &= \frac{5456}{7400} \\
 &= 0,737 \times 100\% \\
 &= 73,7 \text{ (kuat)}
 \end{aligned}$$

3. Uji Kualitas Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dipakai. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 23 butir pernyataan, 15 butir

pernyataan untuk variabel Layanan *Mobile Banking* dan 8 pernyataan untuk variabel Kepuasan nasabah.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrumen, yaitu apakah instrumen yang digunakan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel dan α 0,05 ($= 5\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini besarnya df adalah $= 185-2 = 183$ dan α 0,05 ($= 5\%$) sehingga didapat r_{hitung} 0,140.

1) Uji Validitas Variabel X1 Layanan *Mobile Banking*

Tabel 4. 5
Hasil Uji Validitas Variabel X1

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item Pernyataan 1	0,662	0,140	Valid
Item Pernyataan 2	0,697	0,140	Valid
Item Pernyataan 3	0,745	0,140	Valid
Item Pernyataan 4	0,467	0,140	Valid
Item Pernyataan 5	0,625	0,140	Valid
Item Pernyataan 6	0,729	0,140	Valid
Item Pernyataan 7	0,708	0,140	Valid
Item Pernyataan 8	0,549	0,140	Valid
Item Pernyataan 9	0,729	0,140	Valid
Item Pernyataan 10	0,642	0,140	Valid
Item Pernyataan 11	0,673	0,140	Valid
Item Pernyataan 12	0,557	0,140	Valid
Item Pernyataan 13	0,666	0,140	Valid
Item Pernyataan 14	0,713	0,140	Valid
Item Pernyataan 15	0,743	0,140	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil yang telah di uji dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk tiap item pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,140 dengan jumlah sampel adalah 185 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel X1 Layanan *Mobile Banking* adalah valid dan selanjutnya data tersebut dapat di uji ketahap berikutnya.

2) Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Nasabah

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Item Pernyataan 1	0,813	0,140	Valid
Item Pernyataan 2	0,813	0,140	Valid
Item Pernyataan 3	0,433	0,140	Valid
Item Pernyataan 4	0,568	0,140	Valid
Item Pernyataan 5	0,522	0,140	Valid
Item Pernyataan 6	0,546	0,140	Valid
Item Pernyataan 7	0,636	0,140	Valid
Item Pernyataan 8	0,675	0,140	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2021.

Berdasarkan hasil yang telah di uji dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} untuk tiap item pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar dan positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,140 dengan jumlah sampel adalah 185 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari variabel Y Kepuasan Nasabah adalah valid dan selanjutnya data tersebut dapat di uji ketahap berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Bila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* > 0,600 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,600. Tabel dibawah ini merupakan hasil uji reliabilitas:

1) Uji Reliabelitas Variabel X1 Layanan *Mobile Banking*

Tabel 4.7
Hasil Uji Reabilitas

Jumlah Item Pernyataan	Nilai Crochbach Alpha	Keterangan
15	0,908	Reliabel

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2021.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa hasil pengujian reabilitas pada instrument variabel X1 *Layanan Mobile Banking* dengan nilai *cronbach alpha* dapat dikatakan reliabel, karena nilai *cronbach alpha*-nya di atas 0,60 dengan jumlah 15 item pernyataan.

2) Uji Reliabilitas Y Kepuasan Nasabah

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Item Pernyataan	Nilai Crochbach Alpha	Keterangan
8	0,790	Reliabel

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa hasil pengujian reabilitas pada instrument variabel Y Kepuasan Nasabah dengan nilai *cronbach alpha* dapat dikatakan reliabel, karena nilai *cronbach alpha*-nya di atas 0,60 dengan jumlah 8 item pernyataan.

c. 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 Autokolerasi

Uji autokolerasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Pada uji autokolerasi ini menggunakan uji *Durbin –Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya, derajat kepercayaan yang digunakan sebesar 5%.

Tabel 4.9
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,841 ^a	0,707	0,705	1,46283	1,879

a. Predictors: (Constant), Layanan Mobil Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel tersebut menyatakan jika nilai DW sebesar 1,879, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW table sebagai berikut:

Tabel 4.10
Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi

Dl	Du	4 – Dl	4 – Du	DW	Keputusan
----	----	--------	--------	----	-----------

1,760	1,780	2,240	2,220	1,879	Tidak ada autokorelasi
-------	-------	-------	-------	-------	------------------------

Sumber: Tabel Durbin-Watson

Keterangan:

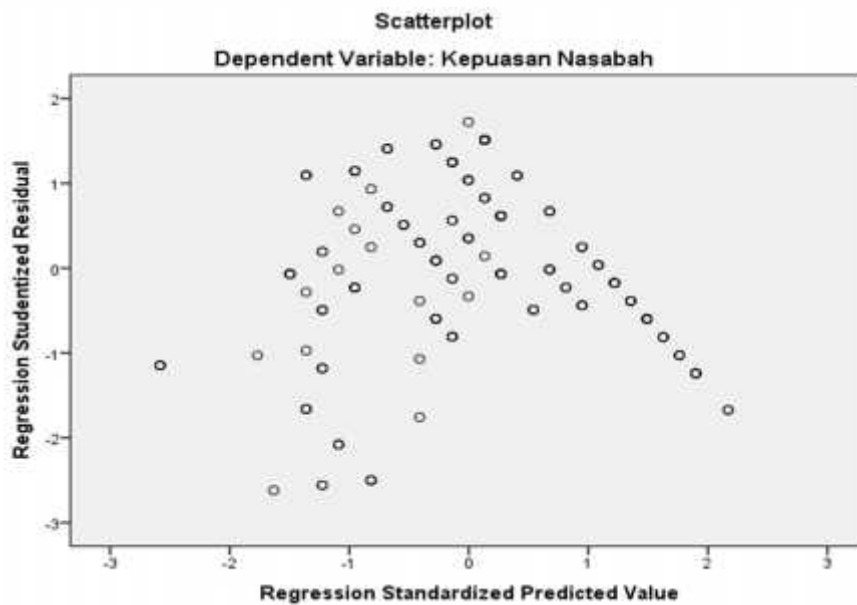
Nilai DW 1,879 diperoleh dari table *Durbin Watson* dengan ketentuan $\alpha = 5\%$, yakni n (sampel) = 185 serta k (jumlah variabel bebas) = 1.

Nilai DW sebesar 1,879 lebih besar dari nilai $D_u = 1,780$ dan lebih kecil dari $4 - D_u = 2,220$ ($D_u < DW < (4 - D_u)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidak nyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang 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 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: *output SPSS, 2021*

Berdasarkan gambar di atas dari hasil output SPSS 24, grafik *Scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, di mana titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. artinya *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.

Untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan *one sample Kolmogorov-smirnov*. berikut hasil uji *one sample Kolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		185
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,45884524
Most Extreme Differences	Absolute	0,065
	Positive	0,060
	Negative	-0,065
Test Statistic		0,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,057 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *one sample Kolmogorov-smirnov* di atas, diperoleh nilai *Kolmogorov-smirnov Z* sebesar 0,065 dengan signifikan 0,057 lebih dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh variabel bebas (*Layanan Mobile Banking*) atau lebih terhadap suatu variabel terikat (Kepuasan Anggota). model regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + \varepsilon$$

Hasil analisis menggunakan SPSS versi 24 diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,337	0,871		13,020	0,000
	Layanan Mobil Banking	0,308	0,015	0,841	21,011	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: *output* SPSS, 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh koefisien variabel independen Layanan *Mobile Banking* (X_1) = 0,308. jadi, model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = (11,337) + 0,308X_1 + \varepsilon$$

Model persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 11,337 menyatakan bahwa jika variabel X (independen) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah KSPS Syariah BTM Sang Surya Pamekasan sebesar 11,337.
- b. $b_1 = 0,308$, nilai koefisien regresi variabel Layanan *Mobile Banking* (X_1) sebesar 0,308. jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka Kepuasan Nasabah KSPS Syariah BTM Sang Surya Pamekasan akan meningkat sebesar 0,308 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

2. Uji Signifikan 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 $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 4.13
Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,337	0,871		13,020	0,000
	Layanan Mobil Banking	0,308	0,015	0,841	21,011	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: output SPSS, 2021

Berdasarkan hasil analisis uji T di atas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel *Layanan Mobile Banking* (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar 21,011 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu 1,973. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $21,011 > t_{tabel}$ 1,973, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *Layanan Mobile Banking* berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat R^2 . Berikut hasil koefisien determinasi.

Tabel 4.14
Hasil Uji R²
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 ^a	0,707	0,705	1,46283

a. Predictors: (Constant), Layanan *Mobil Banking*

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: *Output SPSS, 2021.*

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien detriminasi terlihat bahwa besarnya R² adalah 0,707 atau 70,7%. hal ini berarti sebesar 70,7% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. artinya 70,7% variabel Kepuasan Anggota dijelaskan oleh variasi variabel independen Layanan *Mobile Banking*. sedangkan sisanya (100% - 70,7% = 29,3%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini. variabel lainnya diantaranya kualitas pelayanan dan *responsiveness*.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Anggota di KSPP

Syariah BTM Sang Surya Pamekasan

Kualitas layanan *mobile banking* menjadikan kepuasan nasabah yang cukup besar, dimana bila pihak bank memiliki kualitas layanan *mobile banking* yang baik akan memberikan kepercayaan kepada anggota mengenai pelayanan bank tersebut yang handal dan berkualitas yang notabane menghasilkan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil uji t, variabel Layanan *Mobile Banking* diperoleh t_{hitung} sebesar 21,011 dengan taraf signifikan sebesar 0,000. nilai t_{tabel} untuk model regresi tersebut yaitu sebesar 1,973. hasil uji tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} $21,011 > t_{tabel}$ 1,973 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dengan demikian dapat diperoleh hipotesis yang menyatakan bahwa Layanan *Mobile Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di KSSP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan, artinya H_0 diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fajar Akbar Hariansyah dkk yang menyatakan bahwa Layanan *Mobile Banking* berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon dengan pengaruh sebesar 40,90%.

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota sehingga menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan *Mobile Banking*, maka kepuasan anggota di KSPPS BTM Sang Surya Pamekasan akan meningkat.

2. Seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan anggota di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan

Dari hasil nilai koefisien determinasi (R^2) dimana dalam penelitian ini dilihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,707 atau 70,7%. hal ini berarti sebesar 70,7% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. artinya 70,7% variabel Kepuasan Nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen Layanan *Mobile Banking*. sedangkan sisanya ($100\% - 70,7\% = 29,3\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam

analisis penelitian ini. variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam metode penelitian ini.