

## BAB IV

### DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Gambaran Umum BSI KCP Pamekasan

###### a. Sejarah Berdirinya BSI KCP Pamekasan

Sejarah pendirian PT BSI KCP Pamekasan yang awal mulanya menggunakan nama BRI Syariah KCP Pamekasan tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/ DPG/2008 pada 16 Oktober 2008, BRI Syariah resmi beroperasi pada tanggal 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRI Syariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah Islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan adanya penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah.<sup>1</sup> Seiring dengan perkembangannya, PTBank BRI Syariahterus

---

<sup>1</sup>PT BRI Syariah Tbk., “*Sejarah Berdirinya PT BRI Syariah Tbk.*,” BRIsyariah, diakses dari [https://www.brisyariah.co.id/tentang\\_penyusun.php?f=sejarah&idp=51bffbb8cf5fcaca7e16ea445a56fa9a](https://www.brisyariah.co.id/tentang_penyusun.php?f=sejarah&idp=51bffbb8cf5fcaca7e16ea445a56fa9a), pada tanggal 2 November 2020 pukul 11.14 WIB.

mendirikan banyak kantor cabang hingga mendirikan kantor cabang pembantu yang tersebar di berbagai daerah. Salah satu kantor cabang pembantu BRI Syariah yaitu terletak di kabupaten Pamekasan.

BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pamekasan adalah lembaga keuangan perbankan yang menjalankan kegiatan operasionalnya dengan prinsip syariah yaitu berpedoman kepada ajaran-ajaran islam. Bank ini beralamatkan di Jl. Jokotole No. 72, RW. 05, Barurambat kota kab. Pamekasan. Tepat berada di samping Toko Sinar Anugrah. Sebelum berada di Jl. Jokotole, BRI Syariah KCP Pamekasan ini berada di Jl. Stadion tepatnya di sebelah selatan Polres Pamekasan. BRI Syariah KCP Pamekasan berdiri sejak tahun 2012 dan sampai sekarang sudah berusia hampir 8 tahun. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, BRI Syariah KCP Pamekasan memiliki 11 satuan kerja mulai dari pincapem sampai dengan bagian paling bawah.

BRI Syariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik, BRI Syariah terus tumbuh secara positif. Pada tanggal 1 Februari 2021 BRI Syariah KCP Pamekasan telah berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pamekasan setelah dilakukan penggabungan

tiga Bank BUMN yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah.

**b. Visi dan Misi**

**1) Visi:**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna

**2) Misi:**

- (a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- (b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- (c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- (d) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>PT BRI Syariah Tbk., “*Visi & Misi*” BRI Syariah, diakses dari [https://www.brisyariah.co.id/tentang\\_penyusun.php?f=visimisi&idp=e27e3bc928d35339020ef07760a42c6b](https://www.brisyariah.co.id/tentang_penyusun.php?f=visimisi&idp=e27e3bc928d35339020ef07760a42c6b), pada tanggal 2 November 2020 pukul 11.19 WIB.



Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

1) Pimcapem

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a) Selaku pimpinan tertinggi di kantor cabang pembantu, pimpinan cabang pembantu mengkoordinir seluruh kegiatan agar terarah dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.
- b) Sebagai Wakil Direktur Kantor Pusat untuk aktivitas bisnis BRISyariah di wilayah kerjanya dan bertanggung jawab terhadap terlaksananya prinsip-prinsip dan prosedur bisnis kerja.

2) *Bos/Mo(Marketing Officer)*

Tugas melakukan supervisi terhadap *Teller* dan *Customer Service* dalam melayani transaksi nasabah.

3) *Customer Service*

Tugas dan wewenang *Customer Service* sebagai berikut:

- a) Memberi layanan kepada pihak nasabah dan wajib paham dengan informasi detil layanan yang diberikan.
- b) Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah.
- c) Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank. Sebagai contoh misalnya, seorang *Customer Service* bank sebaiknya mampu untuk

mencetak buku tabungan, giro atau produk lainnya. Segala administrasi yang berhubungan dengan produk harus bisa dilakukan oleh *Customer Service*.

- d) Tugas lainnya ialah mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah. Tentu saja itu berhubungan erat dengan produk serta layanan pihak bank.

#### 4) *Teller*

Tugas dan wewenang *Teller* sebagai berikut:

- a) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari nasabah.
- b) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c) Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- d) Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
- e) Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
- f) Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.

- g) Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi *Teller* otomatis, dan deposit *email*.

5) *Account officer*

Bertugas untuk melakukan inisiasi awal hingga penandatanganan akad terhadap Pembiayaan Kepemilikan Rumah - KPR, Kepemilikan Kendaraan, Pembiayaan Umroh, Pembiayaan Pensiunan, Pembiayaan Karyawan, Pembiayaan Ritel, Pembiayaan Modal Kerja *Revolving* - PMKR dan Pembiayaan SME.

6) *FRO (funding relationship officer)*

Tugas dan wewenang *FRO* sebagai berikut:

- a) Mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan, giro, dan deposito.
- b) Membuka rekening tabungan baru atau akuisisi.
- c) Mejalin hubungan baik kepada para nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank tersebut.
- d) Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan *top up*.
- e) Mengawasi dan *memonitoring* produk bank yang telah terjual.
- f) Melaporkan segala jenis aktifitas dan program sudah dijalankan.

7) *AOM*

*Account Officer Micro* tugasnya sama dengan *Account Officer* yaitu melakukan inisiasi awal hingga penandatanganan Akad Pembiayaan, namun

ruang kerja *Account Officer Micro* hanya mengelola di ruang lingkup mikro atau bagian usah kecil menengah dengan batas pembiayaan Rp. 200.000.000.

#### 8) Penaksir Emas

Penaksir emas bertugas untuk menimbang atau menimbang harga emas yang menjadi barang gadai serta menentukan batas nilai gadai yang diberikan kepada nasabah.

### **d. Produk dan Layanan BSI KCP Pamekasan**

Produk Pendanaan (*Funding*)

- 1) Tabungan Faedah BSI iB
- 2) Tabungan Faedah Haji BSI iB
- 3) Tabungan Faedah Impian BSI iB
- 4) TabunganKu BSI iB
- 5) Tabungan Faedah Simpanan Pelajar iB
- 6) Giro Faedah BSI iB
- 7) Deposito

Pembiayaan Retail Konsumer (*Retail Consumer Financing*)

- 1) Griya Faedah BSI iB
- 2) KPR Sejahtera BSI iB
- 3) Oto Faedah BSI iB
- 4) Gadai Faedah BSI iB
- 5) Gadai Faedah BSI iB: Kepemilikan Emas (PKE)
- 6) Multi Faedah BSI iB
- 7) Multi Faedah BSI iB: Pembiayaan Umroh
- 8) Purna Faedah BSI iB: Pra Purna
- 9) Purna Faedah BSI iB

Pembiayaan Retail Kemitraan (*Retail Linkage Financing*)

- 1) Mitra Faedah BSI iB: *Multifinance*
- 2) Mitra Faedah BSI iB: Koperasi Karyawan
- 3) Mitra Faedah BSI iB: BMT (*Baitul Mal waTamwil*)
- 4) Mitra Faedah BSI iB: *Kingkage – Channeling*
- 5) Ritel Faedah BSI iB: Modal Kerja & Investasi

- 6) Ritel Faedah BSI iB: Pembiayaan Modal Kerja *Revolving* (PMKR) BSI  
iB

Layanan Perbankan (*Banking Service*)

- 1) Mitra Faedah iB: Kerjasama Institusi/perusahaan

Pembiayaan Mikro (*Micro Financing*)

- 1) Mikro Faedah iB

- 2) KUR iB

## 2. Deskripsi Mahasiswa

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura Angkatan 2017 dan 2018 yang menjadi nasabah BSI KCP Pamekasan. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam memiliki 3 jurusan yaitu: Akuntansi Syariah (AS), Ekonomi Syariah (ES) dan Perbankan Syariah (PBS).

**Tabel 4.1**

**Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Madura Angkatan 2017 dan 2018**

<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>		<b>Sub Total</b>
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	
AS	107	115	222
ES	180	196	376
PBS	209	182	391
<b>Total</b>			<b>989</b>

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 90 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura yang menjadi nasabah BSI KCP Pamekasan yang dalam bertransaksi telah menggunakan layanan *M-Banking* dan ATM. Jumlah sampel sebesar 90 merupakan 9,1% dari total populasi pada penelitian ini yaitu 989. Jadi, proporsi sampel pada setiap jurusan yaitu sebesar 9,1%. Proporsional berdasarkan jurusan sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Proporsi Sampel Pada Tiap Jurusan**

<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
AS	20
ES	34
PBS	36
<b>Total</b>	<b>90</b>

### **3. Deskripsi Data Penelitian**

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa IAIN Madura khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang menjadi nasabah di BSI KCP Pamekasan. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, sampel yang digunakan hanya yang memenuhi kriteria penelitian. Syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner.

**Tabel 4.3**

**Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner**

<b>Kuesioner</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang disebar	90
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	90
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	90
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebar adalah 90, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 90. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan adalah 100%.

**3. Deskripsi Data Responden**

Deskripsi atas 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:

**a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.4 Jenis  
Kelamin Responden**

		<b>Jenis Kelamin</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	48	53.3	53.3	53.3
	Perempuan	42	46.7	46.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS, Ver 23, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui total responden yaitu 90 orang dimana total responden laki-laki berjumlah 48 orang dengan presentase 53,3% dan responden perempuan berjumlah 42 orang dengan presentase 46,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah laki-laki.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

**Tabel 4.5**  
**Usia**  
**Responden**

**Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-20	22	24.4	24.4	24.4
21-25	68	75.6	75.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS, Ver 23, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui total responden berusia 17-20 tahun berjumlah 22 orang dengan presentase 24,4% dan responden berusia 21-25 tahun berjumlah 68 orang dengan presentase 75,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berusia 21-25 tahun dengan presentase 75,6%.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi/Jurusan**

**Tabel 4.6**  
**Prodi/Jurusan Responden**

<b>Prodi/Jurusan</b>				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
AS	20	22.2	22.2	22.2
ES	34	37.8	37.8	60.0
PBS	36	40.0	40.0	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS, Ver 23, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui total responden dengan prodi/jurusan AS berjumlah 20 orang dengan presentase 22,2%, responden dengan prodi/jurusan ES berjumlah 34 orang dengan presentase 37,8%, dan responden dengan prodi/jurusan PBS berjumlah 36 orang dengan presentase 40,0%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian iniberada pada prodi/jurusan PBS yang berjumlah 36 orang dengan presentase 40,0%.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan *M-Banking* dan ATM.**

**Tabel 4.7**

**Lama Menggunakan Layanan *M-Banking* dan ATM Responden**

**Lama Menggunakan Layanan *M-Banking* dan ATM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	40	44.4	44.4	44.4
1-3 tahun	35	38.9	38.9	83.3
> 3 tahun	15	16.7	16.7	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS, Ver 23, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui total responden dengan lama menggunakan layanan *M-Banking* dan ATM < 1 tahun berjumlah 40 orang dengan presentase 44,4%, responden dengan lama menggunakan layanan *M-Banking* dan ATM 1-3 tahun berjumlah 35 orang dengan presentase 38,9% dan responden dengan lama menggunakan layanan *M-Banking* dan ATM > 3 tahun berjumlah 15 orang dengan presentase 16,7%. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa mayoritas responden pada penelitian ini untuk lama menggunakan layanan *M-Banking* dan ATM yaitu < 1 tahun yang berjumlah 40 orang dengan presentase 44,4%.

#### 4. Deskripsi Variabel Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner dan jumlah pertanyaan 10 butir untuk variabel X1 mengenai *M-Banking*, untuk variabel X2 sebanyak 10 butir mengenai *Automathic Teller Machine* dan 10 butir untuk variabel Y yaitu kepuasan nasabah, sehingga jumlah keseluruhan pernyataan dalam kuisisioner adalah sebanyak 30 butir.

**Tabel 4.8**

#### Daftar Pernyataan Kuisisioner

NO.	Pernyataan	Ket.
1	Layanan <i>M-Banking</i> BSI dapat diakses dengan cepat	X1.1
2	Layanan <i>M-Banking</i> BSI mempermudah dalam melakukan transaksi	X1.2
3	<i>M-Banking</i> BSI memberikan informasi data keuangan nasabah secara detail	X1.3
4	Sistem <i>M-Banking</i> BSI dapat beroperasi dengan baik dan nyaman	X1.4

5	Sistem informasi pada <i>M-Banking</i> BSI memberikan informasi yang jelas dan akurat	X1.5
6	Nomor PIN dan <i>password M-Banking</i> nasabah akan terjamin keamanannya	X1.6
7	<i>M-Banking</i> BSI memberikan keamanan data pada saat nasabah melakukan transaksi	X1.7
8	Transaksi melalui <i>M-Banking</i> BSI dapat dipercaya	X1.8
9	Semua data yang diproses melalui <i>M-Banking</i> BSI dapat dipercaya	X1.9
10	<i>M-Banking</i> BSI memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dipahami	X1.10
11	ATM BSI dapat diakses kapanpun	X2.11
12	ATM BSI dapat memberikan kemudahan	X2.12
13	ATM BSI merupakan perangkat yang sangat handal	X2.13
14	ATM BSI tidak pernah mengalami kegagalan pada saat melakukan transaksi	X2.14
15	ATM BSI memiliki fitur yang beragam	X2.15
16	ATM BSI mampu digunakan selama 24 jam setiap hari	X2.16
17	ATM BSI tidak mudah rusak	X2.17

18	ATM BSI konsisten beroperasi dengan baik	X2.18
19	ATM BSI konsisten memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah	X2.19
20	ATM BSI didesain secara jelas dan menarik	X2.20
21	Secara keseluruhan saudara puas dengan layanan yang diberikan oleh <i>M-Banking</i> dan ATM BSI	Y.21
22	Secara keseluruhan saudara puas dengan kinerja yang diberikan oleh <i>M-Banking</i> dan ATM BSI	Y.22
23	Layanan yang diberikan oleh <i>M-Banking</i> dan ATM BSI sesuai dengan harapan saudara	Y.23
24	Fitur-fitur yang disediakan oleh <i>M-Banking</i> dan ATM BSI sesuai dengan kebutuhan saudara	Y.24
25	Saudara selalu menggunakan layanan <i>M-Banking</i> dan ATM BSI secara berulang	Y.25
26	Saudara akan menggunakan kembali layanan <i>M-Banking</i> dan ATM BSI karena memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi	Y.26
27	Saudara akan memberitahukan kepada orang lain bahwa <i>M-Banking</i> dan ATM BSI nyaman digunakan untuk bertransaksi	Y.27

28	Saudara lebih menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan <i>M-Banking</i> dan ATM BSI	Y.28
29	Saudara puas dengan <i>M-Banking</i> dan ATM BSI karena manfaat yang ditawarkan kepada nasabah sesuai dengan hasilnya	Y.29
30	Saudara merasa senang karena puas dengan layanan atau kinerja <i>M-Banking</i> dan ATM BSI	Y.30

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapat jawaban responden sebanyak 90 responden dari variabel *M-Banking* (X1), *Automathic Teller Machine* (X2) dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah. Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Penelitian dari setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1.

**a. Distribusi Jawaban Responden pada *M-Banking* (X1)**

**Tabel 4.9**

**Respon Terhadap Pernyataan X1**

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	30	33.3	57	63.3	3	3.3	-	-	-	-	<b>90</b>
2	23	25.6	54	60.0	13	14.4	-	-	-	-	<b>90</b>
3	25	27.8	51	56.7	2	2.2	12	13.3	-	-	<b>90</b>
4	25	27.8	48	53.3	16	17.8	1	1.1	-	-	<b>90</b>
5	34	37.8	51	56.7	5	5.6	-	-	-	-	<b>90</b>

6	32	35.6	57	63.3	1	1.1	-	-	-	-	<b>90</b>
7	44	48.9	46	51.1	-	-	-	-	-	-	<b>90</b>
8	46	51.1	44	48.9	-	-	-	-	-	-	<b>90</b>
9	34	37.8	51	56.7	5	5.6	-	-	-	-	<b>90</b>
10	22	24.4	61	67.8	7	7.8	-	-	-	-	<b>90</b>
<b>Jumlah</b>	<b>315</b>		<b>520</b>		<b>52</b>		<b>13</b>		-		<b>900</b>

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item *M-Banking* (X1) sangat setuju sebanyak 315, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 520, responden menjawab kurang setuju sebanyak 52 dan responden menjawab tidak setuju sebanyak 13.

**b. Distribusi Jawaban Responden pada *Automathic Teller Machine* (X2)**

**Tabel 4.10**

**Respon Terhadap Pernyataan X2**

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	32	35.6	44	48.9	14	15.6	-	-	-	-	<b>90</b>
2	27	30.0	61	67.8	2	2.2	-	-	-	-	<b>90</b>
3	23	25.6	58	64.4	9	10.0	-	-	-	-	<b>90</b>
4	15	16.7	54	60.0	12	13.3	9	10.0	-	-	<b>90</b>
5	29	32.2	56	62.2	5	5.6	-	-	-	-	<b>90</b>
6	26	28.9	49	54.4	14	15.6	1	1.1	-	-	<b>90</b>
7	45	50.0	44	48.9	1	1.1	-	-	-	-	<b>90</b>
8	26	28.9	47	52.2	17	18.9	-	-	-	-	<b>90</b>
9	41	45.6	45	50.0	4	4.4	-	-	-	-	<b>90</b>
10	29	32.2	61	67.8	-	-	-	-	-	-	<b>90</b>
<b>Jumlah</b>	<b>293</b>		<b>519</b>		<b>78</b>		<b>10</b>		-		<b>900</b>

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item *Automathic Teller Machuine (X2)* sangat setuju sebanyak 293, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 519, responden menjawab kurang setuju sebanyak 78 dan responden menjawab tidak setuju sebanyak 10.

**c. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

**Tabel 4.11**

**Respon Terhadap Pernyataan Y**

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	25	27.8	58	64.4	7	7.8	-	-	-	-	<b>90</b>
2	27	30.0	62	68.9	1	1.1	-	-	-	-	<b>90</b>
3	42	46.7	36	40.0	12	13.3	-	-	-	-	<b>90</b>
4	40	44.4	37	41.1	3	3.3	10	11.1	-	-	<b>90</b>
5	37	41.1	42	46.7	11	12.2	-	-	-	-	<b>90</b>
6	21	23.3	55	61.1	4	4.4	10	11.1	-	-	<b>90</b>
7	34	37.8	43	47.8	13	14.4	-	-	-	-	<b>90</b>
8	32	35.6	52	57.8	6	6.7	-	-	-	-	<b>90</b>
9	31	34.4	46	51.1	13	14.4	-	-	-	-	<b>90</b>
10	31	34.4	43	47.8	16	17.8	-	-	-	-	<b>90</b>
<b>Jumlah</b>	<b>320</b>		<b>474</b>		<b>86</b>		<b>20</b>		-		<b>900</b>

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Kepuasan Nasabah (Y) sangat setuju sebanyak 320, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 474, responden menjawab kurang setuju sebanyak 86 dan responden menjawab tidak setuju sebanyak 20.

## 5. Uji Kualitas Data

Adapun tujuan dari pengujian kualitas data ialah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak layak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuisioner yang berisi 30 butir pernyataan. 10 butir untuk variabel X1 mengenai *M-Banking*, untuk variabel X2 sebanyak 10 butir mengenai *Automathic Teller Machine* dan 10 butir untuk variabel Y yaitu kepuasan nasabah.

### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan bahwa ketetapan dan kecepatan alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikan, yaitu dengan membandingkan nilai *r*-tabel dengan *r*-hitung untuk *degree of freedom* ( $df = n-2$ ), dimana *n* adalah jumlah sampel dan *alpha* 0,05. Apabila *r*-hitung lebih besar daripada *r*-tabel dan nilai *r* positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini memiliki sampel 90 dan *alpha* 0,05 didapat *r*-tabel 0,174. Item kuesioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil dari pada nilai kritisnya tidak diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu *M-Banking* dan *Automathic Teller Machine* serta item pada pernyataan pada variabel Y yaitu Kepuasan

Nasabah dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,174.

Berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Koefision Korelasi</b>	<b>r-Tabel</b>	<b>Validitas</b>
	X1.1	0,373	0,174	Valid
	X1.2	0,602	0,174	Valid
	X1.3	0,739	0,174	Valid
	X1.4	0,751	0,174	Valid
	X1.5	0,479	0,174	Valid
	X1.6	0,450	0,174	Valid
	X1.7	0,607	0,174	Valid
	X1.8	0,412	0,174	Valid

	X1.9	0,462	0,174	Valid
	X1.10	0,537	0,174	Valid
	X2.11	0,662	0,174	Valid
	X2.12	0,498	0,174	Valid
	X2.13	0,369	0,174	Valid
	X2.14	0,719	0,174	Valid
	X2.15	0,374	0,174	Valid
	X2.16	0,679	0,174	Valid
	X2.17	0,504	0,174	Valid
	X2.18	0,544	0,174	Valid
	X2.19	0,440	0,174	Valid
	X2.20	0,559	0,174	Valid
	Y.21	0,352	0,174	Valid

	Y.22	0,452	0,174	Valid
	Y.23	0,811	0,174	Valid
	Y.24	0,821	0,174	Valid
	Y.25	0,740	0,174	Valid
	Y.26	0,816	0,174	Valid
	Y.27	0,762	0,174	Valid
	Y.28	0,474	0,174	Valid
	Y.29	0,801	0,174	Valid
	Y.30	0,728	0,174	Valid

Sumber: Output SPSS, Ver 23, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

## b. Uji Reabilitas

Dalam menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur, maka peneliti melakukan uji reabilitas. Dimana, instrumen yang dilakukan uji reabilitas adalah variabel yang dinyatakan valid, sedangkan variabel yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reabilitas. Pengukuran reabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Crombach* dengan bantuan SPSS Ver 23. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Crombach*  $> 0,600$ .

**Tabel 4.13**

### Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai <i>Alpha Crombach</i>	Keterangan
<i>M-Banking (X1)</i>	0,743	Reliabel
<i>Automathic Teller Machine (X2)</i>	0,731	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,877	Reliabel

Sumber: Output SPSS, Ver 23, Data Primer yang diolah Peneliti, 2021

Dari keterangan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Crombach*  $> 0,600$ . Dengan demikian variabel *M-Banking (X1)*, *Automathic Teller Machine (X2)* dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dikatakan Reliabel.

## 6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokolerasi dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut juga sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual berdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas, autokolerasi dan heteroskedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Science*). Adapun uji asumsi klasik yang digunakan adalah sebagai berikut:

### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas sebagai berikut:

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

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

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Total X1	.534	1.873
Total X2	.534	1.873

a. Dependent Variable: Total Y  
Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Dari hasil perhitungan yang ada ditabel menunjukkan bahwa masing-masing mempunyai nilai VIF lebih kecil daripada 10. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel yang diteliti.

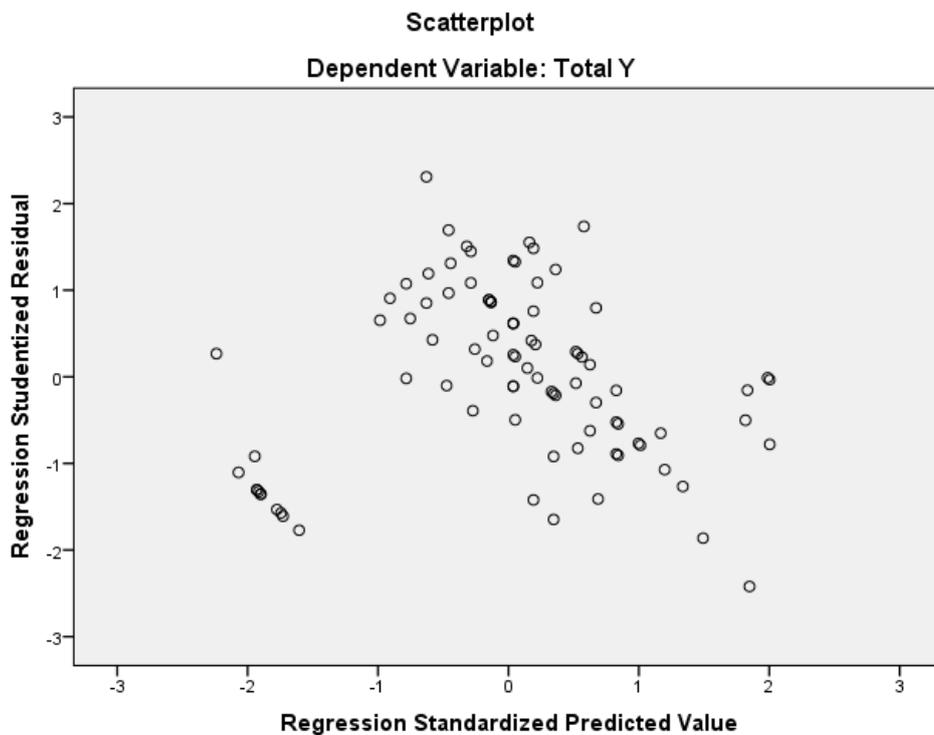
#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dengan residual satu pengamatan kepengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji grafik *scatterplot* dan uji *Glejser*. Apabila nilai probabilitas signifikan diatas 0,05 maka model regresi tersebut terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Adapun hasil dari pengujian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Uji Grafik Scatterplot

Dasar analisis adalah tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika ada pola tertentu, titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot***



Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Berdasarkan gambar diatas hasil dari output SPSS 23, 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.

## 2) Uji Glejser

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser dapat dideteksi apakah terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya.

**Tabel 4.15**

### Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.526	20	2.276	.965	.512 <sup>b</sup>
	Residual	162.699	69	2.358		
	Total	208.225	89			

a. Dependent Variable: Abs\_RES

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 nilai signifikan yaitu sebesar  $0,512 > \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### c. Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi merupakan kolerasi antara komponen observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokolerasi. Metode pengujiannya menggunakan uji Durbin-Watson (*DW test*).

**Tabel 4.16 Hasil**

**Uji Autokolerasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.822 <sup>a</sup>	.676	.669	2.770	2.344

a. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

b. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 2,344. Maka untuk mengetahui ada tidaknya autokolerasi nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel DW dan derajat kepercayaan yang digunakan 5%. Pada tabel DW dengan melihat jumlah sampel  $n=90$  dan jumlah variabel yang digunakan pada penelitian ini ( $k=2$ ) didapati nilai  $dL$  dan  $dU$  sebagai berikut:

**Tabel 4.17**

**Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi**

N	DW	DL	DU	4-DL	4-DU	Keputusan
90	2,344	1,6119	1,7026	2,3881	2,2974	Tidak terjadi autokorelasi positif

Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

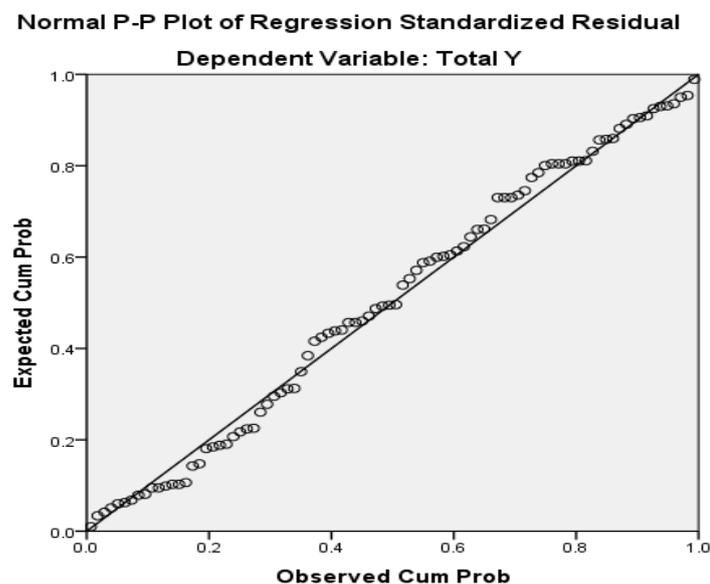
Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 2,344 berada diantara  $dU = 1,7026$  dan nilai  $4 - dU = 2,2974$  ( $dU < DW < (4 - dU)$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokolerasi.

#### d. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara yang bisa dilakukan untuk menguji kenormalan data yaitu dengan menggunakan grafik normal *probability plot* dan uji Kolmogorof-Smirnov. Jika  $Sig > 0,05$  maka data berdistribusi normal begitula sebaliknya. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* pada penelitian ini.

##### 1) Uji grafik normal *Probability Plot*

Gambar 4.3



Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Berdasarkan garfik tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 2) Uji *One-Sample Kolmogrov-Smimov*

Uji normalitas dengan menggunakan Uji *One-Sample KolmogrovSmimov*. Dapat dideteksi apakah berdistribusi normal atau tidaknya yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai *sig probability* lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka data yang dianalisis berdistribusi normal, begitupun sebaliknya.

**Tabel 4.18**

### **Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smimov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.73908810
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.063
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
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, Ver 23, 2021

Berdasarkan uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,200 dimana hasil tersebut lebih besar dari pada 0,05. Dapat disimpulkan bahwa uji tes pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda yang disusun untuk mengetahui pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura) adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS Versi 23, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-12.468	4.061		-3.070	.003
	Total X1	.674	.120	.470	5.634	.000
	Total X2	.613	.120	.426	5.108	.000

a. Dependent Variable: Total Y  
Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas diperoleh koefisien variabel independen *M-Banking* ( $X_1$ ) = 0,674. Variabel independen *Automathic Teller Machine* ( $X_2$ ) = 0,613. Konstanta ( $a$ ) yang

diperoleh sebesar -12,468 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -12,468 + 0,674 X_1 + 0,613 X_2 + e$$

Dari model regresi linier diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. a (konstanta) sebesar -12,468 menyatakan bahwa jika variabel independen (*M-Banking* dan *Automathic Teller Machine*) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan bernilai -12,468.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *M-Banking* ( $X_1$ ) sebesar 0,674. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel *M-Banking* ( $X_1$ ), maka Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan akan meningkat sebesar 0,674 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel *Automathic Teller Machine* ( $X_2$ ) sebesar 0,613. Mempunyai arti bahwa jika *Automathic Teller Machine* ( $X_2$ ) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan meningkat sebesar 0,613 satuan.

## **2. Uji Parsial (T)**

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (*M-Bankind* dan *Automathic Teller Machine*) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dengan  $\alpha = 0,05$ . Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel

c) Jika  $t_{tabel} > t_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

d) Jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

c) Jika angka probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

d) Jika angka probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil uji signifikansi secara parsial variabel independen dengan SPSS 23

sebagai berikut:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-12.468	4.061		-3.070	.003
Total X1	.674	.120	.470	5.634	.000
Total X2	.613	.120	.426	5.108	.000

a. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Hasil analisis uji t diatas akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $df = n$  (jumlah sampel) –  $m$  (jumlah variabel),  $df = 90 - 3 = 87$  dan taraf signifikansi sebesar 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,663. Pengaruh masingmasing variabel dijelaskan sebagai berikut:

**a. Uji t *Mobile Banking* (X1)**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.23 variabel *M-Banking* (X1) secara statistic menunjukkan Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai t hitung  $5,634 > t$  tabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel *M-Banking* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**b. Uji t *Automathic Teller Machine* (X2)**

Hasil perhitungan diperoleh pada tabel 4.23 variabel *Automathic Teller Machine* (X2) secara statistic menunjukkan hasil Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai t hitung  $5,108 > t$  tabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variable *Automathic Teller Machine* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**3. Uji Simultan (F)**

Uji simultan (F) bertujuan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang terdiri dari *M-Banking* (X1), *Automathic Teller Machine* (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan  $\alpha = 0,05$ . Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Dengan membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel

- a. Jika  $F_{tabel} > F_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika  $F_{tabel} < F_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

- a. Jika angka probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika angka probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil uji signifikan secara simultan variabel independen dengan SPSS versi 23 sebagai berikut:

**Tabel 4.21**

**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1396.091	2	698.045	90.950	.000 <sup>b</sup>
	Residual	667.732	87	7.675		
	Total	2063.822	89			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 90,950 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,32 diperoleh dari  $dk$  penyebut =  $V_2 = n$  (jumlah sampel) –  $k$  (jumlah variabel) dan  $dk$  pembilang =  $V_1 = k - 1$ .  $V_2 = 90 - 3 = 87$  dan  $V_1 = 3 - 1 = 2$ . Berarti nilai  $F_{hitung}$   $90,950 > F_{tabel}$  3,10 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel X (*M-Banking* dan *Automathic*

*Teller Machine*) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan.

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

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.22**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.822 <sup>a</sup>	.676	.669	2.770	2.344

a. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

b. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Output SPSS, Ver 23, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya adjusted ( $R^2$ ) adalah 0,669 atau 66,9%. Hal ini berarti sebesar 66,9% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 66,9% variabel Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan dijelaskan oleh variasi variabel independen *M-Banking dan Automatic Teller Machine*. Sedangkan sisanya ( $100\% - 66,9\% = 33,1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap masing-masing variabel yang dibahas di dalam penelitian ini. Berikut penjelasan mengenai pengujian hipotesis akan diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Layanan *M-Banking* (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel *M-Banking* bertanda positif yang berarti *M-Banking* berbanding lurus atau searah terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan uji-t diperoleh  $t_{hitung}$  5,634 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $5,634 > t_{tabel}$  1,663 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel *M-Banking* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *M-Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

*Mobile Banking* adalah fasilitas layanan untuk memberikan kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dari transaksi *financial* secara *real time*. *Mobile Banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui telepon selular atau *handphone* yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *Mobile Banking* adalah saluran distribusi bank untuk

mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon selular atau *handphone*.<sup>3</sup>

Di mana pada layanan *M-Banking* sangatlah penting dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Mengingat bahwa layanan *M-Banking* ini merupakan layanan yang berbasis aplikasi dan dapat diakses secara langsung oleh nasabah melalui telepon selular atau *handphone*, tentu sangat menentukan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan *M-Banking* saat bertransaksi, mulai dari tampilan pada layanan *mobile banking* sampai kelengkapan fitur yang dapat mempermudah nasabah.

Nasabah BSI KCP Pamekasan merasa puas akan layanan *M-Banking*, baik dalam hal kelengkapan fiturnya, informasi yang diberikan tentang transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah, bahkan tampilan aplikasinya pun dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pada layanan *M-Banking* BSI sudah diterapkan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang membuktikan bahwa *M-Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

## **2. Pengaruh Layanan *Automathic Teller Machine* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel *Automathic Teller Machine* bertanda positif yang berarti berbanding lurus terhadap Kepuasan Nasabah serta memiliki arti bahwa pada layanan

---

<sup>3</sup>Nurdin, dkk, "Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)", *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 1 (Juni 2020), hlm. 91

*Automathic Teller Machine* BSI KCP Pamekasan telah dilakukan dengan baik sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t- diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,108 dengan taraf signikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $5,108 > t_{tabel}$  1,663 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel *Automathic Teller Machine* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Automathic Teller Machine* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

*Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).<sup>4</sup>

Nasabah sangat membutuhkan rasa aman saat bertransaksi di perbankan, tidak terkecuali saat transaksi yang mereka lakukan menggunakan layanan *Automathic Teller Machine* BSI. Di mana nasabah membutuhkan rasa aman yang lebih, mengingat bahwa mereka melakukan transaksi menggunakan elektronik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada layanan *Automathic Teller Machine* sudah diterapkan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang

---

<sup>4</sup>Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 284

membuktikan bahwa *Automathic Teller Machine* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

### **3. Pengaruh Layanan *M-Banking* (X1) dan *Automathic Teller Machine* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) BSI KCP Pamekasan**

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah “Apakah layanan *M-Banking* dan *Automathic Teller Machine* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pamekasan?”

Setelah uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 90.950 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,10 diperoleh dari dk penyebut =  $V_2 = n$  (jumlah sampel) –  $m$  (jumlah variabel) dan dk pembilang =  $V_1 = m - 1$ .  $V_2 = 90 - 3 = 87$  dan  $V_1 = 3 - 1 = 2$ .

Nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  mengindikasikan bahwa variabel independen (*M-Banking* dan *Automathic Teller Machine*) secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan dengan tingkat probabilitas 0,000 yang berada dibawah  $\alpha = 0,05$ .

Selain dari hasil uji F dapat dilihat dari hasil analisis data besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ). Diketahui besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,669 atau 66,9%. Yang berarti bahwa variabel independen (*M-Banking* dan *Automathic Teller Machine*) mampu menjelaskan variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 66,9%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 66,9\% = 33,1\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji diatas variabel *M-Banking* dan *Automathic Teller Machine* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, hal ini berarti apabila *M-Banking* dan *Automathic Teller Machine* semakin baik maka akan berdampak pada semakin baik pula Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan.