

## BAB IV

### DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Pamekasan

###### a. Sejarah Berdirinya Bank BRI Syariah KCP Pamekasan

Sejarah berdirinya PT Bank BRI Syariah Tbk tidak lepas dari akuisisi Bank Jasa Arta oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) pada tanggal 19 Desember tahun 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 dengan segala kegiatan usahanya berprinsip syariah Islam.

Pada tanggal 19 Desember tahun 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) melebur dalam PT 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 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.

---

<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=51bffbb8cf5fcaca7e16eaa45a56fa9a](https://www.brisyariah.co.id/tentang_penyusun.php?f=sejarah&idp=51bffbb8cf5fcaca7e16eaa45a56fa9a), pada tanggal 2 November 2020 pukul 11.14 WIB.

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.

#### **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:

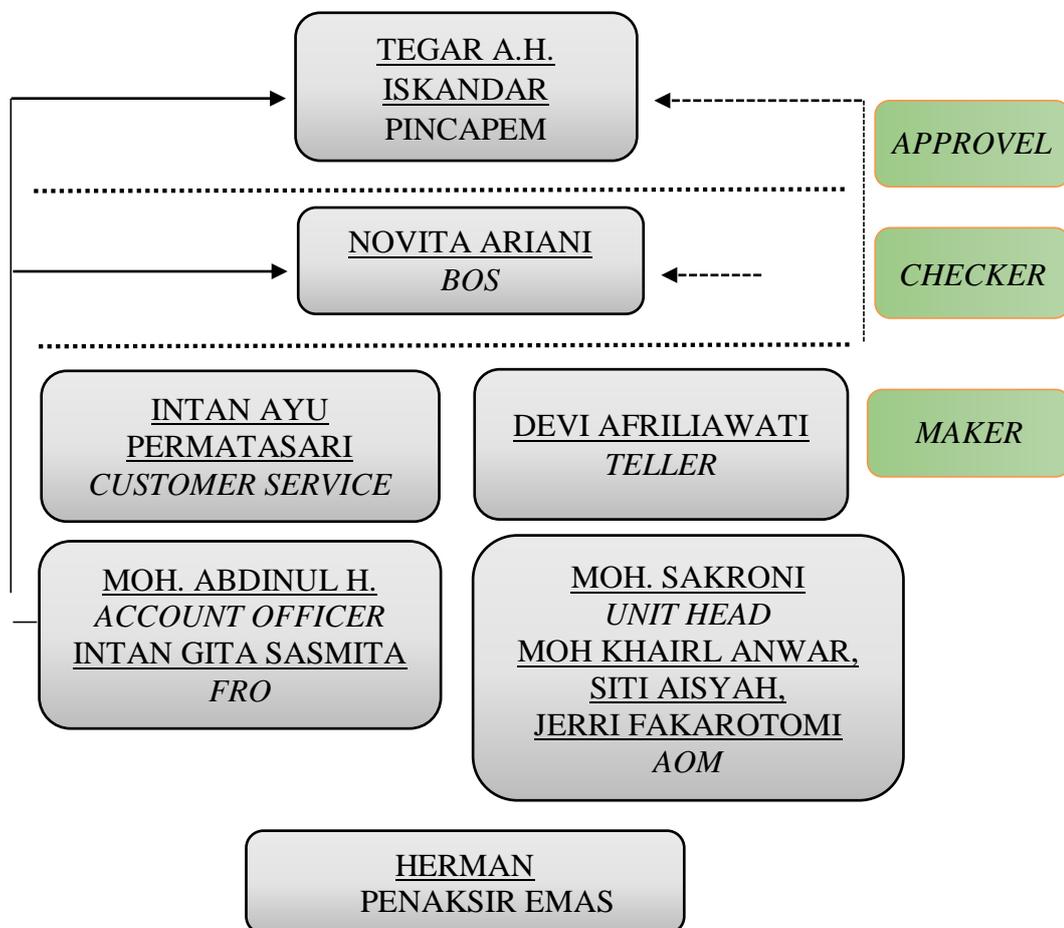
1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.<sup>2</sup>

**c. Struktur Organisasi PT Bank BRI Syariah KCP Pamekasan**

Adapun struktur organisasi PT Bank BRI Syariah KCP Pamekasan sebagai berikut:

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT Bank BRI Syariah KCP Pamekasan**



<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.

Sumber: BRISyariah KCP Pamekasan

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

1) Pincapem

Sebagai pemimpin tertinggi di kantor cabang, membantu mengkoordinir seluruh kegiatan usaha agar terarah dan mencapai target.

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) Mengenalkan dan menawarkan produk kepada nasabah dan harus paham betul mengenai produk atau layanan yang diberikan.
- b) Melayani dan memberikan solusi yang dikeluhkan oleh nasabah.
- c) Membuat berbagai administrasi yang berhubungan dengan produk pada bank tersebut.

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 memeriksa keakuratan slip pada setoran.

d) Menginput setiap transaksi yang dilakukan nasabah ke dalam komputer dan mengeluarkan tanda terima. Juga mengidentifikasi jika terjadi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak *balance*.

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) Memasarkan segala produk bank kepada calon nasabah.
- b) Membuka rekening tabungan baru atau akuisisi.
- c) Menjalin hubungan baik kepada nasabah agar menjadi nasabah yang aktif dan loyal.
- d) Mengawasi dan *memonitoring* produk bank yang telah terjual dan 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 usaha 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 Bank BRI syariah**

##### Produk Pendanaan (*Funding*)

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

##### Pembiayaan Retail Konsumer (*Retail Consumer Financing*)

- 1) Griya Faedah BRIsyariah iB
- 2) KPR Sejahtera BRIsyariah iB
- 3) Oto Faedah BRIsyariah iB
- 4) Gadai Faedah BRIsyariah iB
- 5) Gadai Faedah BRIsyariah iB: Kepemilikan Emas (PKE)
- 6) Multi Faedah BRIsyariah iB: Pembiayaan Umroh

##### Pembiayaan Retail Kemitraan (*Retail Linkage Financing*)

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

Layanan Perbankan (*Banking Service*)

- 1) Mitra Faedah iB: Kerjasama Institusi/perusahaan

Pembiayaan Mikro (*Micro Financing*)

- 1) Mikro Faedah iB
- 2) KUR iB

### 1. 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 Bank BRI Syariah 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. Sehingga pada tahap ini peneliti berfokus pada nasabah yang dalam bertransaksi telah menggunakan layanan *mobile banking* minimal 3kali. Syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner.

**Tabel 4.1**

#### **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 disebarakan adalah 90, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 90. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan adalah 100%.

## 2. 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 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

		Jenis Kelamin			
		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 4.2 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.

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3**  
**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 4.3 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%.

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

**Tabel 4.4**  
**Prodi/Jurusan Responden**

		Prodi/Jurusan			
		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 4.4 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 ini berada pada prodi/jurusan PBS yang berjumlah 36 orang dengan presentase 40,0%.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan *Mobile Banking***

**Tabel 4.5**  
**Lama Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Responden**

Lama Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i>					
		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 4.5 dapat diketahui total responden dengan lama menggunakan layanan *Mobile Banking* < 1 tahun berjumlah 40 orang dengan presentase 44,4%, responden dengan lama menggunakan layanan *Mobile Banking* 1-3 tahun berjumlah 35 orang dengan presentase 38,9% dan responden dengan lama menggunakan layanan *Mobile Banking* > 3 tahun berjumlah 15 orang dengan presentase 16,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini untuk lama menggunakan layanan *mobile banking* yaitu < 1 tahun yang berjumlah 40 orang dengan presentase 44,4%.

**2. Deskripsi Variabel Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner dan jumlah pertanyaan 6 butir untuk variabel XI mengenai bukti fisik (*tangible*), untuk variabel X2 sebanyak 4 butir mengenai kehandalan (*reliability*), untuk variabel X3 sebanyak

4 butir mengenai daya tanggap (*responsiveness*), untuk variabel X4 sebanyak 6 butir mengenai jaminan (*assurance*), untuk variabel X5 sebanyak 4 butir mengenai empati (*empathy*), dan 6 butir untuk variabel Y yaitu kepuasan nasabah, sehingga jumlah keseluruhan pernyataan dalam kuisisioner adalah sebanyak 30 butir.

**Tabel 4.6**  
**Daftar Pernyataan Kuisisioner**

NO.	Pernyataan	Ket.
1	Tampilan awal <i>mobile banking</i> sangat menarik	X1.1
2	Tampilan tiap fitur <i>mobile banking</i> mudah dipahami	X1.2
3	Fitur utama (transfer sesama/antar bank, informasi saldo, dst) pada <i>mobile banking</i> sangat lengkap	X1.3
4	Terdapat fitur penunjang (pembayaran tagihan, pendidikan, dst) pada <i>mobile banking</i>	X1.4
5	Terdapat bukti mutasi rekening setelah bertransaksi	X1.5
6	Bukti mutasi rekening sangat jelas dan sesuai	X1.6
7	Layanan <i>mobile banking</i> sangat membantu nasabah dalam bertransaksi	X2.7
8	Layanan <i>mobile banking</i> dapat digunakan selama 24 jam	X2.8
9	Pencatatan setiap transaksi pada <i>mobile banking</i> selalu akurat	X2.9
10	Semua catatan transaksi dapat dilihat pada menu "Portofolio"	X2.10
11	<i>Mobile banking</i> dapat diakses dengan cepat	X3.11
12	<i>Mobile banking</i> memproses setiap transaksi dengan tepat	X3.12
13	Terdapat <i>call center</i> bagi nasabah yang ingin menyampaikan keluhan	X3.13
14	Terdapat menu " <i>Frequently Asked Question</i> " untuk menjawab semua permasalahan nasabah	X3.14
15	Semua transaksi pada <i>mobile banking</i> dijamin keabsahannya oleh bank	X4.15
16	Layanan <i>mobile banking</i> aman karena telah memiliki payung hukum	X4.16
17	Kerahasiaan informasi transaksi pada <i>mobile banking</i> terjaga	X4.17
18	Segala informasi nasabah pada <i>mobile banking</i> terjaga dengan adanya nomor PIN	X4.18
19	Selama menggunakan layanan <i>mobile banking</i> belum pernah terjadi <i>error</i>	X4.19

20	Selama menggunakan layanan <i>mobile banking</i> selalu merasa aman	X4.20
21	Terdapat menu yang memudahkan nasabah menghubungi kantor bank	X5.21
22	Terdapat menu “ATM” yang menunjukkan akses kantor bank terdekat	X5.22
23	Saya merasa semua kebutuhan saya telah tersedia dengan adanya fitur Transfer, Cek Saldo, dan Riwayat Transaksi	X5.23
24	Saya merasa semua kebutuhan saya telah tersedia dengan adanya fitur Top Up Gopay, OVO ataupun pembelian pulsa, pembayaran pendidikan dan <i>e-commerce</i>	X5.24
25	Layanan <i>mobile banking</i> BRI Syariah sesuai dengan harapan saya	Y.25
26	Layanan <i>mobile banking</i> BRI Syariah sangat memuaskan	Y.26
27	Saya akan menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BRI Syariah dalam bertransaksi	Y.27
28	Saya akan selalu menggunakan layanan <i>mobile banking</i> BRI Syariah dalam bertransaksi	Y.28
29	Saya akan mengatakan kepada orang sekitar bawa layanan <i>mobile banking</i> BRI Syariah sangat baik	Y.29
30	Saya akan merekomendasikan layanan <i>mobile banking</i> BRI Syariah kepada orang sekitar	Y.30

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapat jawaban responden sebanyak 90 responden dari variabel bukti fisik(*tangible*) (X1), kehandalan(*reliability*) (X2), daya tanggap(*responsiveness*) (X3),jaminan(*assurance*) (X4),empati(*empathy*) (X5),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. Adapun hasil dari pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Bukti Fisik(*Tangible*) (X1)**

**Tabel 4.7  
Respon Terhadap Pernyataan X1**

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	30	34	57	63	3	3	-	-	-	-	90
2	23	26	54	60	13	14	-	-	-	-	90
3	25	28	51	57	2	2	12	13	-	-	90
4	25	28	48	53	16	18	1	1	-	-	90
5	34	38	51	57	5	5	-	-	-	-	90
6	32	36	57	63	1	1	-	-	-	-	90
<b>Jumlah</b>	<b>169</b>		<b>318</b>		<b>40</b>		<b>13</b>		<b>0</b>		<b>540</b>

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

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Bukti Fisik (*Tangible*)(X1) sangat setuju sebanyak 169, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 318, responden menjawab kurang setuju sebanyak 40.

**b. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel  
Kehandalan (*Reliability*) (X2)**

**Tabel 4.8  
Respon Terhadap Pernyataan X2**

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	44	49	46	51	-	-	-	-	-	-	90
2	46	51	44	49	-	-	-	-	-	-	90
3	34	38	51	57	5	5	-	-	-	-	90
4	22	24	61	68	7	8	-	-	-	-	90
<b>Jumlah</b>	<b>146</b>		<b>202</b>		<b>12</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>360</b>

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

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Kehandalan (*Reliability*)(X2) sangat setuju sebanyak 146, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 202, responden menjawab kurang setuju sebanyak 12.

c. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Daya Tanggap(*Responsiveness*) (X3)

**Tabel 4.9**  
**Respon Terhadap Pernyataan X3**

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	32	36	44	49	14	15	-	-	-	-	<b>90</b>
2	27	30	61	68	2	2	-	-	-	-	<b>90</b>
3	23	26	58	64	9	10	-	-	-	-	<b>90</b>
4	15	17	54	60	12	13	9	10	-	-	<b>90</b>
<b>Jumlah</b>	<b>97</b>		<b>217</b>		<b>37</b>		<b>9</b>		<b>0</b>		<b>360</b>

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

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Daya Tanggap(*Responsiveness*) (X3) sangat setuju sebanyak 97, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 217, responden menjawab kurang setuju sebanyak 37, dan jawaban tidak setuju sebanyak 9.

**d. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Jaminan(*Assurance*)  
(X4)**

**Tabel 4.10**  
**Respon Terhadap Pernyataan X4**

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	29	32	56	62	5	6	-	-	-	-	<b>90</b>
2	26	29	49	54	14	16	1	1	-	-	<b>90</b>
3	45	50	44	49	1	1	-	-	-	-	<b>90</b>
4	26	29	47	52	17	19	-	-	-	-	<b>90</b>
5	41	46	45	50	4	4	-	-	-	-	<b>90</b>
6	29	32	61	68	-	-	-	-	-	-	<b>90</b>
<b>Jumlah</b>	<b>196</b>		<b>302</b>		<b>41</b>		<b>1</b>		<b>0</b>		<b>540</b>

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

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Jaminan(*Assurance*) (X4) sangat setuju sebanyak 196, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 302, responden menjawab kurang setuju sebanyak 41, dan jawaban tidak setuju sebanyak 1.

**e. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Empati(*Empathy*)  
(X5)**

**Tabel 4.11**  
**Respon Terhadap Pernyataan X5**

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	25	28	58	64	7	8	-	-	-	-	<b>90</b>
2	27	30	62	69	1	1	-	-	-	-	<b>90</b>
3	42	47	36	40	12	13	-	-	-	-	<b>90</b>
4	40	45	37	41	3	3	10	11	-	-	<b>90</b>
<b>Jumlah</b>	<b>134</b>		<b>193</b>		<b>23</b>		<b>10</b>		<b>0</b>		<b>360</b>

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

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Empati(*Empathy*) (X5) sangat setuju sebanyak 134, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 193, responden menjawab kurang setuju sebanyak 23, dan jawaban tidak setuju sebanyak 10.

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

**Tabel 4.12**  
**Respon Terhadap Pernyataan Y**

No. item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	37	41	42	47	11	12	-	-	-	-	<b>90</b>
2	21	23	55	61	4	5	10	11	-	-	<b>90</b>
3	34	38	43	48	13	14	-	-	-	-	<b>90</b>
4	32	35	52	58	6	7	-	-	-	-	<b>90</b>
5	31	35	46	51	13	14	-	-	-	-	<b>90</b>
6	31	34	43	48	16	18	-	-	-	-	<b>90</b>
<b>Jumlah</b>	<b>186</b>		<b>281</b>		<b>63</b>		<b>10</b>		<b>0</b>		<b>540</b>

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

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Kepuasan Nasabah (Y) sangat setuju sebanyak 186, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 281, responden menjawab kurang setuju sebanyak 63, dan jawaban tidak setuju sebanyak 10.

**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 kuisisioner yang berisi 30 butir pernyataan. 6 butir untuk variabel X1 mengenai bukti fisik (*tangible*), untuk variabel X2 sebanyak 4 butir mengenai kehandalan (*reliability*), untuk variabel X3 sebanyak 4 butir mengenai daya tanggap (*responsiveness*), untuk variabel X4 sebanyak 6 butir mengenai jaminan (*assurance*), untuk variabel X5 sebanyak 4 butir mengenai empati (*empathy*), dan 6 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 bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) 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 4.13**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>r-Tabel</b>	<b>Validitas</b>
Bukti Fisik( <i>Tangible</i> ) (X1)	X1.1	0,399	0,174	Valid
	X1.2	0,698	0,174	Valid
	X1.3	0,816	0,174	Valid
	X1.4	0,799	0,174	Valid
	X1.5	0,565	0,174	Valid
	X1.6	0,434	0,174	Valid
Kehandalan( <i>Reliability</i> ) (X2)	X2.7	0,699	0,174	Valid
	X2.8	0,609	0,174	Valid
	X2.9	0,705	0,174	Valid
	X2.10	0,799	0,174	Valid
Daya Tanggap( <i>Responsiveness</i> ) (X3)	X3.11	0,786	0,174	Valid
	X3.12	0,583	0,174	Valid
	X3.13	0,503	0,174	Valid
	X3.14	0,813	0,174	Valid
Jaminan( <i>Assurance</i> ) (X4)	X4.15	0,420	0,174	Valid
	X4.16	0,765	0,174	Valid
	X4.17	0,560	0,174	Valid
	X4.18	0,604	0,174	Valid
	X4.19	0,572	0,174	Valid
	X4.20	0,573	0,174	Valid
Empati( <i>Empathy</i> ) (X5)	X5.21	0,459	0,174	Valid
	X5.22	0,551	0,174	Valid
	X5.23	0,813	0,174	Valid
	X5.24	0,849	0,174	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.25	0,751	0,174	Valid
	Y.26	0,838	0,174	Valid
	Y.27	0,782	0,174	Valid
	Y.28	0,510	0,174	Valid
	Y.29	0,822	0,174	Valid
	Y.30	0,735	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 4.14**  
**Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Nilai <i>Alpha Crombach</i>	Keterangan
Bukti Fisik( <i>Tangible</i> ) (X1)	0,704	Reliabel
Kehandalan( <i>Reliability</i> ) (X2)	0,647	Reliabel
Daya Tanggap( <i>Responsiveness</i> ) (X3)	0,613	Reliabel
Jaminan( <i>Assurance</i> ) (X4)	0,615	Reliabel
Empati( <i>Empathy</i> ) (X5)	0,616	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,839	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 bukti fisik (*tangible*) (X1), kehandalan(*reliability*) (X2),daya tanggap(*responsiveness*) (X3),jaminan(*assurance*) (X4),empati(*empathy*) (X5),dan variabel (Y)yaitu kepuasan nasabah 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 multikolinearitas, 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 Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. 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 4.15**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.287	3.478
	X2	.845	1.183
	X3	.480	2.085
	X4	.629	1.590
	X5	.412	2.426

a. Dependent Variable: 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.

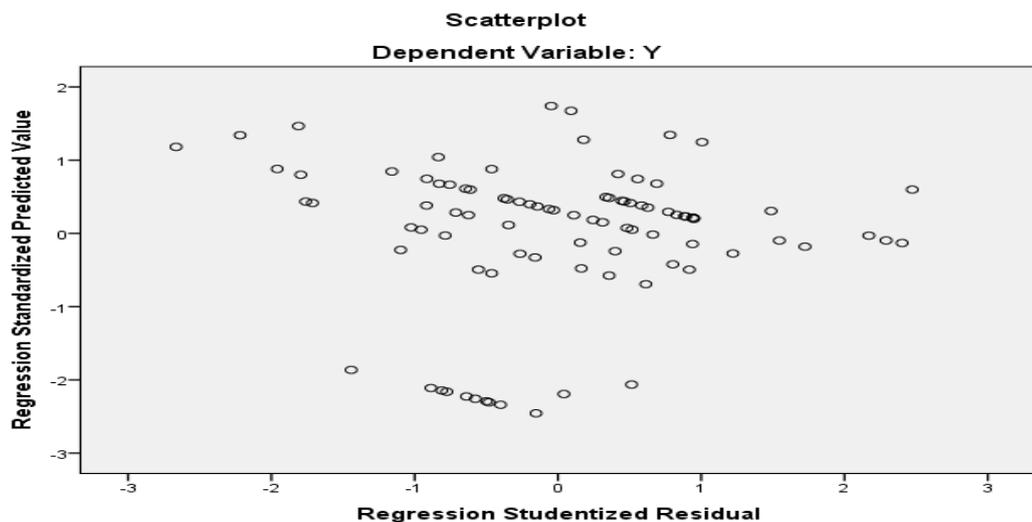
**b. Uji Heteroskedastisitas**

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 lebihbesar dari  $\alpha = 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas, begitupun sebaliknya.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.378	5	1.276	2.040	.081 <sup>b</sup>
	Residual	52.538	84	.625		
	Total	58.916	89			

a. Dependent Variable: absRes

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

Sumber : Output SPSS Ver 23, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 nilai signifikan yaitu sebesar  $0,081 > \alpha = 0,05$  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 4.17**  
**Hasil Uji Autokolerasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.902 <sup>a</sup>	.814	.803	1.389	2.112

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS Ver 23, 2021

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 2,112. 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 ( $k=5$ ) didapati nilai dL dan dU sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi**

N	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
90	2,112	1,542	1,776	1,538	2,224	Tidak ada masalah autokolerasi

Sumber : Output SPSS Ver 23, 2021

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 2,112 berada diantara  $dU = 1,776$  dan nilai  $4 - dU = 2,224$  ( $dU < DW < (4 - dU)$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokolerasi.

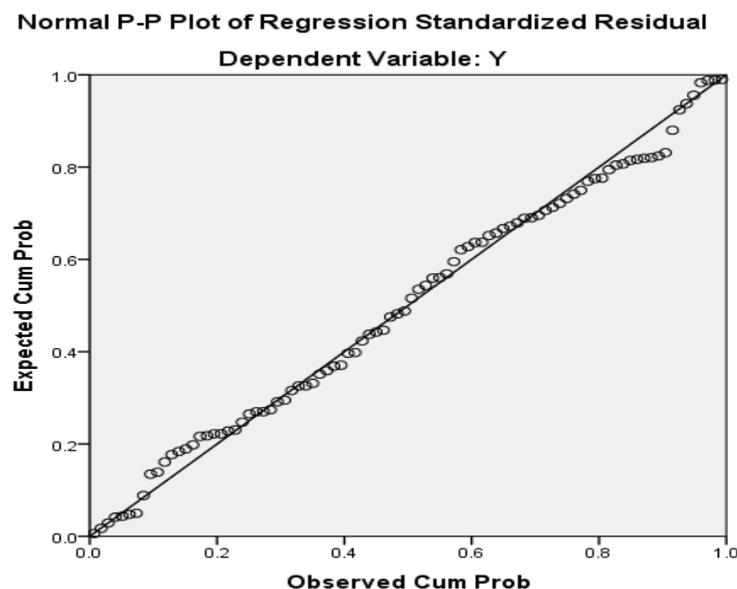
#### **d. Uji Normalitas**

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**

#### **Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot**



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 Kolmogorov-Smirnov*

Uji normalitas dengan menggunakan Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. 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 4.19**  
**Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34918728
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.048
Test Statistic		.073
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

### 3. 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 Angkatan 2017 Dan 2018) adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

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

**Tabel 4.20**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-4.753	2.321		-2.048	.044
	X1	.420	.110	.336	3.838	.000
	X2	-.183	.108	-.087	-1.697	.093
	X3	.282	.118	.162	2.382	.019
	X4	.235	.089	.155	2.621	.010
	X5	.697	.121	.422	5.770	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS Ver 23, 2021

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas diperoleh koefisien variabel independen bukti fisik(*tangible*) (X1) = 0,420. Variabel independenkehandalan(*reliability*) (X2) = -0,183. Variabel independendaya tanggap(*responsiveness*) (X3) = 0,282. Variabel independenjaminan(*assurance*) (X4) = 0,235. Variabel independenempati(*empathy*)(X5) = 0,697. Konstanta (a)

yang diperoleh sebesar -4,753 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -4,753 + 0,420X_1 - 0,183 X_2 + 0,282X_3 + 0,235X_4 + 0,697X_5 + e$$

Dari model regresi linier diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. a (konstanta) sebesar -4,753 menyatakan bahwa jika variabel independen bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan bernilai -4,753.
- b. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik (*tangible*) ( $X_1$ ) sebesar 0,420. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel bukti fisik (*tangible*) ( $X_1$ ), maka Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan akan meningkat sebesar 0,420 satuan dengan asumsi variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kehandalan (*reliability*) ( $X_2$ ) sebesar -0,183. Mempunyai arti terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel kehandalan (*reliability*) ( $X_2$ ) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan menurun sebesar -0,183 satuan.
- d. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ) sebesar 0,282. Mempunyai arti bahwa jika daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_3$ ) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan meningkat sebesar 0,282 satuan.

- e. Nilai koefisien regresi variabel jaminan(*assurance*) (X4) sebesar 0,235. Mempunyai arti bahwa jika jaminan(*assurance*) (X4)meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan meningkat sebesar 0,235 satuan.
- f. Nilai koefisien regresi variabel empati(*empathy*) (X5) sebesar 0,697. Mempunyai arti bahwa jika empati(*empathy*) (X5)meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan meningkat sebesar 0,697 satuan.

#### 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 4.21**  
**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	.902 <sup>a</sup>	.814	.803	1.389	2.112

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS Ver 23, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya adjusted ( $R^2$ ) adalah 0,803 atau 80,3%. Hal ini berarti sebesar 80,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 80,3% variabel Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan dijelaskan oleh variasi variabel independen Bukti Fisik(*Tangible*),

Kehandalan(*Reliability*), Daya Tanggap(*Responsiveness*), Jaminan(*Assurance*), dan Empati(*Empathy*). Sedangkan sisanya ( $100\% - 80,3\% = 19,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5. Uji Simultan (F)

Uji simultan (F) bertujuan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik(*tangible*) (X1), kehandalan(*reliability*) (X2), daya tanggap(*responsiveness*) (X3), jaminan(*assurance*) (X4), dan empati(*empathy*)(X5) 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  $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika  $F_{\text{tabel}} < F_{\text{hitung}}$ , 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 4.22**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	711.115	5	142.223	73.742	.000 <sup>b</sup>
	Residual	162.007	84	1.929		
	Total	873.122	89			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X3, X1

Sumber : Output SPSS Ver 23, 2021

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 73,742 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 =  $V_1 = k - 1$ .  $V_2 = 90 - 6 = 84$  dan  $V_1 = 6 - 1 = 5$ . Berarti nilai  $F_{hitung}$   $67,352 > F_{tabel} 2,32$  dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel X bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan.

## 6. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) 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

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

b) Jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , 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 signifikansi secara parsial variabel independen dengan SPSS 23 sebagai berikut:

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.753	2.321		-2.048	.044
X1	.420	.110	.336	3.838	.000
X2	-.183	.108	-.087	-1.697	.093
X3	.282	.118	.162	2.382	.019
X4	.235	.089	.155	2.621	.010
X5	.697	.121	.422	5.770	.000

a. Dependent Variable: 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),  $df = 90 - 6 = 84$  dan taraf signifikansi sebesar 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,663. Pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

**a. Uji t Variabel Bukti Fisik(*Tangible*) (X1)**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.19 variabel Bukti Fisik(*Tangible*) (X1) secara statistic menunjukkan Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai t hitung  $3,838 > t$  tabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Bukti Fisik(*Tangible*) (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**b. Uji t terhadap Keandalan(*Reliability*)(X2)**

Hasil perhitungan diperoleh pada tabel 4.19 variabel Keandalan(*Reliability*)(X2) secara statistic menunjukkan hasil Sig 0,093 lebih besar dari 0,05 ( $0,093 > 0,05$ ). Nilai t hitung  $-1,697 < t$  tabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel Keandalan(*Reliability*)(X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**c. Uji t Variabel Daya Tanggap(*Responsiveness*)(X3)**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.19 variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3) secara statistic menunjukkan Sig 0,019 lebih kecil dari 0,05 ( $0,019 < 0,05$ ). Nilai t hitung  $2,382 > t$  tabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**d. Uji t Variabel Jaminan (*Assurance*) (X4)**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.19 variabel Jaminan (*Assurance*) (X4) secara statistic menunjukkan Sig 0,010 lebih kecil dari 0,05 ( $0,010 < 0,05$ ). Nilai t hitung  $2,621 > t$  tabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Jaminan (*Assurance*) (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

#### **e. Uji t Variabel Empati (*Empathy*) (X5)**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.19 variabel Empati (*Empathy*) (X5) secara statistic menunjukkan Sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai t hitung  $5,770 > t$  tabel 1,663, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Empati (*Empathy*) (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

### **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 Bukti Fisik (*Tangible*) Pada Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Bukti Fisik (*Tangible*) bertanda positif yang berarti Bukti Fisik (*Tangible*) berbanding lurus atau searah terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan uji-t

diperoleh  $t_{hitung}$  3,838 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$  3,838  $> t_{tabel}$  1,663 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Bukti Fisik (*Tangible*) ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) pada layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, dapat dimaknai bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) yang baik dapat memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida yang menyatakan bahwa secara individu (*parsial*) *tangible* dan *assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>3</sup>

Bukti Fisik (*Tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan bahan komunikasi pada layanan *mobile banking*. Di mana pada layanan *mobile banking*, fasilitas fisik sangatlah penting dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Mengingat bahwa layanan *mobile banking* ini merupakan layanan yang berbasis aplikasi dan dapat diakses secara langsung oleh nasabah melalui telepon selular/*handphone*, tentu bukti fisik (*tangible*) sangat menentukan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* saat bertransaksi, mulai dari tampilan pada layanan *mobile banking* sampai kelengkapan fitur yang dapat mempermudah nasabah.

---

<sup>3</sup>Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida, "Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin", *Jurnal INTEKNA* Vol. 19 No. 2 (November 2019), 108.

Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan merasa puas akan tampilan layanan *mobile 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 Bukti Fisik (*Tangible*) pada layanan *mobile banking* BRI Syariah sudah diterapkan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang membuktikan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

## **2. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) Pada Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Keandalan (*Reliability*) bertanda negatif yang berarti Keandalan (*Reliability*) berbanding terbalik terhadap Kepuasan Nasabah serta memiliki arti bahwa Keandalan (*Reliability*) pada layanan *Mobile Banking* Bank BRI Syariah KCP Pamekasan masih belum dilakukan dengan baik sehingga berdampak pada kurang puasnya nasabah. Berdasarkan uji t- diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -1,697 dengan taraf signikan 0,093. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,093 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} -1,697 < t_{tabel} 1,663$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel Keandalan (*Reliability*) ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Keandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

*Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Sehingga, tidak mengejutkan jika menurut para nasabah dimensi *Reliability* (kehandalan) ini pada layanan *mobile banking* BRI Syariah sangatlah penting dan sensitif. Ini dikarenakan kehandalan suatu layanan sangat menentukan para nasabah untuk memilih menggunakan layanan tersebut dibandingkan layanan lainnya. Karena nasabah beranggapan bahwa suatu layanan misalnya layanan *mobile banking* memiliki kelebihan atau kemampuan yang tidak didapatkan di layanan lainnya.

Kehandalan (*Reliability*) didasari pada kesesuaian layanan dengan janji dan akurasi pencatatan transaksi. Di mana pada layanan *mobile banking* menjanjikan layanan yang efektif dan efisien bagi nasabah yang ingin bertransaksi dan keakuratan data nasabah dalam melakukan transaksi. Akan tetapi, apabila kehandalan pada layanan *mobile banking* tidak sesuai, sebagaimana yang dirasakan oleh nasabah seperti catatan transaksi yang dianggap kurang lengkap atau tidak mudah dijangkau oleh nasabah tentu akan mengurangi kenyamanan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil koesioner pada pernyataan “Pencatatan setiap transaksi pada *mobile banking* selalu akurat” dan “Semua catatan transaksi dapat dilihat pada menu “Portofolio” yang mana masing-masing terdapat 5% dan 8% responden yang menyatakan kurang setuju.

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa nasabah masih ada yang merasa pencatatan transaksi pada layanan *mobile banking* masih kurang lengkap. Padahal layanan *mobile banking* BRI Syariah telah menyediakan menu *e-statement*, dimana nasabah harus mendownload *e-statement* terlebih dahulu untuk melihat catatan

transaksi yang lengkap. Namun hal ini mengurangi kenyamanan nasabah, karena nasabah menginginkan kelengkapan data transaksi tersedia dan mudah dijangkaupada layanan *mobile banking*. Apalagi pada masa pandemi seperti ini masyarakat lebih memilih betransaksi secara online, oleh karena itu kehandalan dari suatu layanan menjadi salah satu penentu seorang nasabah puas dalam menggunakan suatu layanan seperti layanan *mobile banking* ini.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Kehandalan (*Reliability*) pada layanan *mobile banking* BRI Syariah belum memuaskan nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang membuktikan bahwa Kehandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

### **3. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pada Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) bertanda positif yang berarti Daya Tanggap (*Responsiveness*) berbanding lurus terhadap Kepuasan Nasabah serta memiliki arti bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada layanan *Mobile Banking* Bank BRI Syariah KCP Pamekasan telah dilakukan dengan baik sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t- diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,382 dengan taraf signifikan 0,019. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,019 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,382 > t_{tabel} 1,663$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) ini juga tidak kalah penting, karena nasabah menggunakan layanan ini tentu untuk lebih menghemat waktu dan tenaga, ini dikarenakan dengan menggunakan layanan *mobile banking* nasabah tidak perlu pergi ke kantor Bank untuk melakukan transaksi. Oleh sebab itu, daya tanggap pada layanan ini haruslah baik demi kepuasan dan kenyamanan nasabah.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan tanggap. Di mana pada layanan *mobile banking* ini semua fitur harus bekerja dengan cepat dan tepat, juga harus terdapat sarana bagi nasabah untuk memberikan keluhan, saran, dan kritik pada aplikasi *mobile banking*. Hal tersebut menunjukkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada layanan *mobile banking* BRI Syariah sudah diterapkan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang membuktikan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

#### **4. Pengaruh Jaminan(*Assurance*) Pada Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Jaminan (*Assurance*) bertanda positif yang berarti Jaminan (*Assurance*) berbanding lurus terhadap Kepuasan Nasabah serta memiliki arti bahwa Jaminan (*Assurance*) pada layanan *Mobile Banking* Bank BRI Syariah KCP Pamekasan telah dilakukan dengan baik sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t- diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,621 dengan taraf signikan 0,010. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  dan nilai

$t_{hitung} 2,621 > t_{tabel} 1,663$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Jaminan (*Assurance*) ( $X_4$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada nasabah. Hal ini meliputi kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan seperti layanan *mobile banking*, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah dengan menjaminan keabsahan segala transaksi pada *mobile banking*.

Nasabah sangat membutuhkan rasa aman saat bertransaksi di perbankan, tidak terkecuali saat transaksi yang mereka lakukan menggunakan layanan *mobile banking* BRI Syariah. Di mana nasabah membutuhkan rasa aman yang lebih mengingat bahwa mereka melakukan transaksi menggunakan aplikasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa Jaminan (*Assurance*) pada layanan *mobile banking* BRI Syariah sudah diterapkan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang membuktikan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

#### **5. Pengaruh Empati (*Empathy*) Pada Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan**

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Empati (*Empathy*) bertanda positif yang berarti Empati (*Empathy*) berbanding lurus terhadap Kepuasan Nasabah serta memiliki arti bahwa Empati (*Empathy*) pada layanan *Mobile Banking* Bank BRI Syariah KCP Pamekasantelah

dilakukan dengan baik sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t- diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 5,770 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 5,770 > t_{tabel} 1,663$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel Empati (*Empathy*) ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Empati (*Empathy*) yaitu perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada nasabah seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan nasabah, misalnya seperti dalam hal transfer, CekSaldo dan fitur penunjang seperti Top Up Gopay, OVO ataupun pembelian pulsa, pembayaran pendidikan dan *e-commerce*, yang mana saat ini lebih dianjurkan melakukan pembayaran secara non-tunai.

Saat ini masyarakat sedang dihadapkan oleh kebiasaan baru, dimana semua transaksi dianjurkan untuk non-tunai. Oleh sebab itu, pada layanan *mobile banking* Bank BRI Syariah telah menjawab permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang dituangkan dalam fitur-fitur yang ada di layanan *mobile banking* Bank BRI Syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa Empati (*Empathy*) pada layanan *mobile banking* BRI Syariah sudah diterapkan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang membuktikan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

## **6. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati**

## **(Empathy) Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan**

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah “Apakah layanan *mobile banking* yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan?”

Setelah uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 73,742 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,32 diperoleh dari dk penyebut =  $V_2 = n$  (jumlah sampel) –  $m$  (jumlah variabel) dan dk pembilang =  $V_1 = m - 1$ .  $V_2 = 90 - 6 = 84$  dan  $V_1 = 6 - 1 = 5$ .

Nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  mengindikasikan bahwa variabel independen Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah 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 ( $R^2$ ) 0,803 atau 80,3%. yang berarti bahwa variabel independen Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) mampu menjelaskan variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 80,3%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 80,3\% = 19,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji diatas variabel Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, hal ini berarti apabila Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) pada Layanan *Mobile Banking* baik, maka akan berdampak pada semakin baik pula Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan.