

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum BPRS Bakti Sumekar

Dikeluarkannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah dan peraturan pemerintah No. 25 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan provinsi sebagai daerah otonom, maka kewenangan otonom saat ini telah diserahkan kepada daerah. Kewenangan tersebut mencakup penanganan segala urusan rumah tangga daerah sebagai lembaga berikut perangkatnya.

Untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD), pemerintah kabupaten sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang di harapkan mampu memenuhi tujuan tersebut. Di mana pada gilirannya lembaga keuangan tersebut diharapkan bisa meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata.

Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah lembaga keuangan mikro, dalam hal ini adalah bank pengkreditan rakyat syariah (BPRS)

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut di atas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank pengkreditan rakyat syariah yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.

Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi Pemkab Sumenep membuat Memorandum of Understanding (MOU) dan surat perjanjian kerja sama pendirian bank pengkreditan rakyat syariah (BPRS) di Kabupaten Sumenep nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang di tandatangani oleh bupati Sumenep dan PT. Bank Syariah Muamalat Indonesia, Tbk, pada tanggal 27 desember 2001. Dalam MOU tersebut pihak PT. Bank Muamalat sebagai pelaksanaan dalam proses pengambilan BPR serta tanggung jawab terhadap pemberian konsultasi untuk perjanjian, rekrutmen, pelatihan dan pembinaan.

PT. BPR DANA MERAPI merupakan perusahaan yang diakuisisi oleh pemerintah Kabupaten Sumenep dan merupakan perusahaan asal berdirinya PT. BPRS Bhakti Sumekar

Perusahaan asal tersebut didirikan berdasarkan akta notaris yanita poerbo SH No 64 tanggal 30 Juli 1992 dan telah di sahkan oleh Menteri kehakiman republik Indonesia dalam surat keputusan nomor C2-392.HT.01.01.TH 1993 tanggal 22 Januari 1993, serta telah didaftarkan di kantor pengadilan Negeri Sidoarjo dengan nomor 41/30/PT-1993 tanggal 6 Februari 1993.

Rencana akuisisi dari pemerintah Kabupaten Sumenep telah memperoleh rekomendasi dan persetujuan dari dewan perwakilan rakyat daerah (DPRD) Kabupaten Sumenep tanggal 19 November 2001 dengan nomor 910/953/435.040/2001 dan telah disetujui pula oleh bank Indonesia pada tanggal 20 Februari 2002 dengan surat persetujuan Nomor 4/5DPBPR/P3BPR/Sb.

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akte Nomor 24 tanggal 16

September 2002 oleh notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan persetujuan dari bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 November 2003. Dan mendapat pengesahan departemen kehakiman RI dan HAM RI, No. C19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang persetujuan akta perubahan anggaran dasar perseroan terbatas.

Selanjutnya untuk mengukuhkan pendirian PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep, pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah peraturan daerah (PERDA) Nomer 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang pendirian PT. Bank Pengkreditan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar.

Perubahan sistem konvensional menjadi sistem syariah dan perubahan nama PT BPR Bhakti Sumekar menjadi BPRS Bhakti Sumekar dalam akte notaris sukarini SH notaris di Sidoarjo No. 1 tanggal 1 November 2003 telah mendapat pengesahan departemen kehakiman RI dan HAM RI, No. C-01389 HT.01.04.TH.2004 tanggal 19 Januari 2004 dan persetujuan izin prinsip bank Indonesia NO.6/606/DPbs Jakarta tanggal 21 Mei 2004 serta bank Indonesia cabang Surabaya No.6/353/DPBPR/IDBPR/Sb tanggal 22 Juni 2004.¹

2. Visi dan Misi BRPS Bhati Sumekar

a. Visi

Terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.

¹ <https://www.bhaktisumekar.co.id.v2/tentang-bbs/#latar> 22 Maret 2022 Pukul 15.10

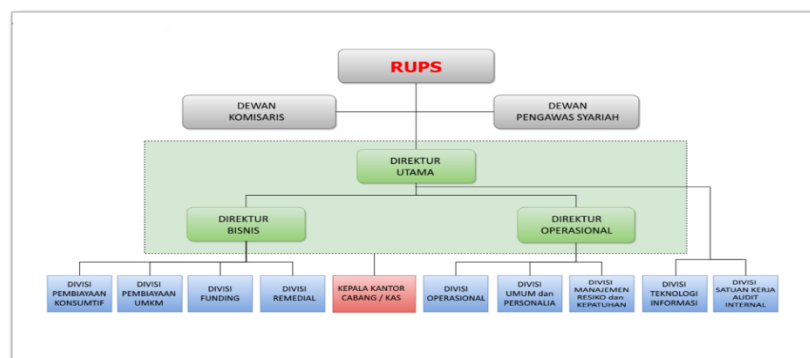
b. Misi

- 1) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- 2) Mengupayakan peningkatan pendapatan asli daerah.
- 3) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah.²

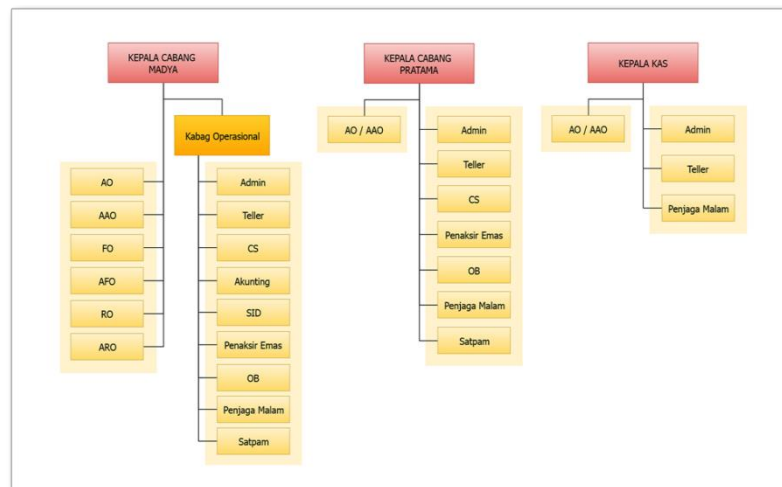
3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

Gambar 4.1



² ibid



4. Sekilas Tentang *BBS Mobile*

BBS Mobile merupakan fasilitas teknologi yang disediakan oleh pihak lembaga yang dapat digunakan melalui handphone dan sudah terhubung dengan jaringan internet.

a. Cara Registrasi Dan Aktivasi *BBS Mobile*

- 1) Mengisi form aktivasi *BBS Mobile*
- 2) Mempunyai rekening tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar
- 3) Peruntukan (untuk individu atau untuk badan usaha)
- 4) Identitas diri individu
 - a) KTP atau SIM, KK, Paspor
 - b) NPWP atau surat keterangan tidak memiliki NPWP
- 5) Identitas diri badan usaha
 - a) Status badan usaha berupa akte pendirian dan perubahan terakhir
 - b) Surat ijin usaha
 - c) NPWP

- d) Dokumen identitas yang berwenang mewakili badan usaha
 - e) Anggaran dasar.³
- b. Jenis Transaksi *BBS Mobile*
- 1) Mempunyai fitur transaksi yang sangat lengkap
 - a) Tranfer antar rekening dan transfer antar bank
 - b) Cek saldo tabungan
 - c) Cek mutase tabungan
 - 2) Mempunyai fitur pembayaran yang cepat
 - a) PDAM Sumenep
 - b) Telkom
 - c) PGN
 - d) *BBSpay*
 - e) PLN Pasca bayar
 - 3) Mempunyai fitur pembayaran yang sangat mudah
 - a) Pengisian pulsa telpon
 - b) Pengisian paket data
 - c) Topup Gopay
 - d) Token PLN
 - e) Dan topup OVO
 - 4) Mempunyai fitur Tarik tunai
 - a) Agen BBS Setrik

³ Siti Halifah, *Wawancara Langsung*, 2 Maret 2022 Pukul 14.15

b) Teller Bank BBS

c. Limit Transaksi

Nasabah dapat bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* hingga Rp.5.000.000,-

5. Dekripsi Data Penelitian Dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *incidental sampling*. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada nasabah yang sudah menggunakan aplikasi BBS Mobile di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Jadi hal ini dikarenakan bahwa mereka sudah mempunyai penilaian terhadap aplikasi tersebut. Sehingga mereka mempunyai anggapan tersendiri mengenai kepercayaan serta kualitas layanan. Berdasarkan data nasabah yang diperoleh peneliti jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 100 kuesioner. Syarat pengelolaan dengan hasil analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Rincian pengumpulan datanya sebagai berikut:

Tabel 4.1
Penerimaan Dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner disebarkan	100
Kuesioner tidak Kembali	0
Keusioner Kembali	100
Kuesioner digugurkan	0
Kuesioner digunakan	100
Pengembalian	100%

Sumber: Data primer diolah, 2022

b. Deskripsi Data Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin nasabah yang menggunakan aplikasi *BBS Mobile* yang menjadi responden sebagai berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	percent	Valid percent	Culmulative percent
Valid	Laki-laki	44	44.0	44.0	44.0
	Perempuan	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS Data Primer, 2022

Tabel menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 56 orang dengan presentase 56,0% dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 44 orang dengan presentase 44.0%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pengguna *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep didominasi oleh perempuan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia nasabah yang menggunakan aplikasi *BBS Mobile* sebagai responden sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid percent	Culmulative percent
Valid	20-25	33	33.0	33.0	33.0
	26-30	47	47.0	47.0	80.0
	31-35	18	18.0	18.0	98.0
	36-40	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Tabel menunjukkan dari segi usia responden yang diambil adalah 20-25 tahun sebanyak 33 orang dengan presentase 33.0%, untuk usia 26-30 tahun sebanyak 47 orang presentase 47.0%, untuk usia 31-35 tahun sebanyak 18 orang dengan presentase 18.0%, untuk usia 36-40 tahun sebanyak 2 oarng dengan presentase 2.0%. berdasarkan hasil tersebut bahwa nasabah yang menggunakan BBS Mobile di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep pada penelitian ini didominasi oleh nasabah berusia 26-30 tahun.

a. Skala Pengukuran Responden

1) Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan (X1)

Tanggapan responden tentang variabel kepercayaan dijelaskan pada item pernyataan berikut:

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan (X1)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	55	55.0	40	40.0	5	5.0	-	-	-	-	100
2.	55	55.0	43	43.0	2	2.0	-	-	-	-	100
3.	50	50.0	43	43.0	7	7.0	-	-	-	-	100
4.	65	65.0	34	34.0	1	1.0	-	-	-	-	100
5.	57	57.0	41	41.0	2	2.0	-	-	-	-	100
Jumlah	282		201		17						500

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan kepercayaan (X1) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 282, setuju 201, kurang setuju 17, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0.

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

$$\begin{aligned}
&= \frac{(282 \times 5) + (201 \times 4) + (17 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) \times 100}{(100 \times 5 \times 5)} \\
&= \frac{(1.410 + 804 + 51 + 0 + 0) \times 100}{2.500} \\
&= \frac{2.265 \times 100}{2.500} \\
&= 0,91 \times 100 \\
&= 91\%
\end{aligned}$$

Berdasarkan skor kriteria di atas dengan jumlah responden sebanyak 100 dengan tingkat penilaian tertinggi ialah 5. Menunjukkan nilai bahwa variabel kepercayaan (X_1) terhadap minat bertransaksi nasabah yaitu 91%.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Layanan (X2)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	58	58.0	42	42.0	-	-	-	-	-	-	100
2.	61	61.0	36	36.0	3	3.0	-	-	-	-	100
3.	57	57.0	37	37.0	6	6.0	-	-	-	-	100
4.	69	69.0	29	29.0	2	2.0	-	-	-	-	100
5.	55	55.0	42	42.0	3	3.0	-	-	-	-	100
6.	61	61.0	36	36.0	3	3.0	-	-	-	-	100
Jumlah	361		222		17						600

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan kualitas layanan (X2) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 361, setuju 222, kurang setuju 17, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0.

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= \frac{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)}{(n \times 6 \times 5)} \times 100 \\
&= \frac{(361 \times 5) + (222 \times 4) + (17 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{(100 \times 6 \times 5)} \times 100 \\
&= \frac{(1.805 + 888 + 51 + 0 + 0)}{3000} \times 100 \\
&= \frac{2744}{3000} \times 100 \\
&= 0,91 \times 100 \\
&= 91\%
\end{aligned}$$

Berdasarkan skor kriteria di atas dengan jumlah responden sebanyak 100 dengan tingkat penilaian tertinggi ialah 5. Menunjukkan nilai bahwa variabel kualitas layanan (X_2) terhadap minat bertransaksi nasabah yaitu 91%.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Tentang Variabel Minat Bertransaksi (Y)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	55	55.0	55	55.0	-	-	-	-	-	-	100
2.	62	62.0	37	37.0	1	-	-	-	-	-	100
3.	59	59.0	37	37.0	4	-	-	-	-	-	100
4.	64	64.0	35	35.0	1	1.0	-	-	-	-	100
5.	60	60.0	39	39.0	1	1.0	-	-	-	-	100
6.	62	62.0	35	35.0	3	3.0	-	-	-	-	100
Jumlah	362		238		10						600

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan minat bertransaksi (Y) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 362, setuju 238, kurang setuju 10, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{(\sum SSx5) + (\sum Sx4) + (\sum KSx3) + (\sum TSx2) + (\sum STSx1)}{(n \times 6 \times 5)} \times 100 \\
 &= \frac{(362x5) + (238x4) + (10x3) + (0x2) + (0x1)}{(100 \times 6 \times 5)} \times 100 \\
 &= \frac{(1.810 + 952 + 30 + 0 + 0)}{3000} \times 100 \\
 &= \frac{2.792}{3000} \times 100 \\
 &= 0,93 \times 100 \\
 &= 93\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan skor kriteria di atas dengan jumlah responden sebanyak 100 dengan tingkat penilaian tertinggi ialah 5. Menunjukkan nilai bahwa variabel minat bertransaksi (Y) berdasarkan persepsi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep yaitu 93%.

B. Uji Hipotesis

1. Uji Kualitas Data

Berdasarkan instrument penelitian yang digunakan, maka untuk melihat kualitas data yang dihasilkan dapat dievaluasi menggunakan uji validitas dan reabilitas yang di uji menggunakan SPSS. Berikut hasil uji validitas dan reabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel dengan $df = n - 2$ dan $\text{sig} = 5\%$. jadi jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka instrumen penelitian dikatakan valid, dan jika r hitung $> r$ tabel, maka instrument penelitian dikatakan tidak valid.

Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai $df = 100 - 2$ yaitu 98, dan ($\alpha = 5\%$) sehingga diketahui bahwa nilai r_{tabel} sebesar 0,1966. Berdasarkan uji SPSS nilai r_{hitung} yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel X1

Item	Correlation	r_{tabel}	Validitas
X1.1	0,619	0,1966	Valid
X1.2	0,769	0,1966	Valid
X1.3	0,662	0,1966	Valid
X1.4	0,614	0,1966	Valid
X1.5	0,749	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel X2

Item	Correlation	r_{tabel}	Validitas
X2.1	0,641	0,1966	Valid
X2.2	0,466	0,1966	Valid
X2.3	0,758	0,1966	Valid
X2.4	0,600	0,1966	Valid
X2.5	0,691	0,1966	Valid
X2.6	0,511	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel Y

Item	Correlation	rtabel	Validitas
Y1	0,653	0,1966	Valid
Y2	0,678	0,1966	Valid
Y3	0,698	0,1966	Valid
Y4	0,664	0,1966	Valid
Y5	0,595	0,1966	Valid
Y6	0,555	0,1966	Valid

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji SPSS menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada variabel kepercayaan (X1), kualitas layanan (X2), dan minat bertransaksi (Y) dinyatakan valid. Karena nilai r hitung yang dihasilkan melalui uji analisis SPSS lebih besar dari rtabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat seberapa besarnya suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten terhadap situasi apapun. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan tingkat atau taraf yang digunakan. Untuk mengetahui apakah pernyataan bersifat reliabel atau tidak maka kita harus melihat nilai *Alpha Cronbach*, yaitu jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 maka pertanyaan/pernyataan tersebut dikatakan reliabel, namun sebaliknya jika nilai *Alpha Cronbach* < 0,60 maka pertanyaan/pernyataan tersebut dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X1	0,709	Reliabel
X2	0,666	Reliabel
Y	0,711	Reliabel

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari semua variabel adalah reliabel, karena nilai cronbachs alpa berada diatas 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

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

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Nilai tolerance $> 0,10$ sedangkan nilai VIF < 10 maka dikatakan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi. Namun jika nilai tolerance $< 0,10$ sedangkan nilai VIF > 10 maka dikatakan bahwa ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

Hasil analisis data untuk uji multikolinearitas menggunakan SPSS . Berikut hasil analisis data uji multikolinearitas dapat dilihat pada data berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.799	2.185		4.485	.000		
	KEPERCAYAAN	.506	.112	.478	4.531	.000	.530	1.888
	KUALITAS LAYANAN	.228	.106	.227	2.156	.034	.530	1.888

a. Dependent Variable: MINAT BERTRANSAKSI

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel kepercayaan (X1), kualitas layanan (X2) dalam model persamaan regresi. Jadi hal ini dikarenakan pada masing-masing variabel independent memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF masing-masing variabel <10.

b. Uji Heterokedastisitas

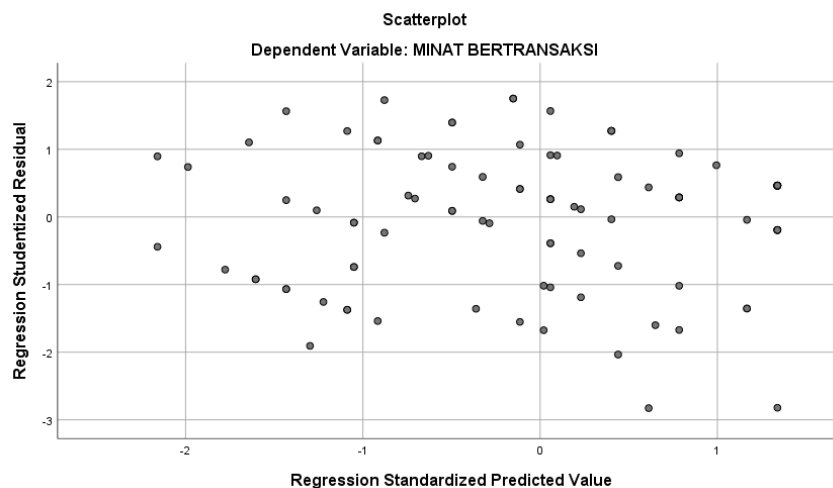
Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melakukan uji grafik scatterplot dan uji glejser dengan ketentuan apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai sig > 0,05 (5%) maka dapat dipastikan tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji pada penelitian ini sebagai berikut:

1) Uji Grafik Scatterplot

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heretoskedatisitas yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, menyempit) maka itu dapat dikatakan telah terjadi heterokedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heterokedastisitas.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot



Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan hasil gambar dari output SPSS diatas, grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola yang tertentu

yang terartur dan jelas, dapat dilihat pada gambar grafik diatas titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat dikatakan bahwa hasil ini menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas.

2) Uji Glejser

Uji heterokedastisitas dengan menggunakan uji glejser dapat dideteksi terjadi atau tidaknya heterokedastisitas yaitu apabila pada variabel independent nilai sig < 0,05 maka dikatakan terjadi heterokedastisitas, dan sebaliknya jika para variabel independent nilai sig > 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.630	1.281		2.053	.043
	KEPERCAYAAN	-.100	.066	-.209	1.519	.132
	KUALITAS LAYANAN	.031	.062	.068	.497	.620

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel yaitu, 0,132 dan 0,620. Hal itu menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi gejala heterokedastisitas, karena nilai signifikansi >0,05.

c. Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Cara yang dilakukan untuk mendeteksi gejala autokorelasi adalah uji Durbin Watson, dengan taraf signifikansi 5%. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13
Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.655 ^a	.429	.417	1.544	1.920
a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN					
b. Dependent Variable: MINAT BERTRANSAKSI					

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Pada tabel model summary diatas, diketahui bahwa nilai Durbin Watson (DW) = 1.920. Sedangkan dU dapat dilihat pada tabel Durbin Watson dengan jumlah variabel independent yang digunakan pada penelitian ini ($k= 2$) dan n (banyaknya sampel) = 100 dengan tingkat signifikansi (α) = 5%

(0,05) didapati dari nilai dL dan Du sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

N	DW	DL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
100	1.920	1.6337	1.7152	2,3663	2,2848	Tidak ada masalah autokorelasi

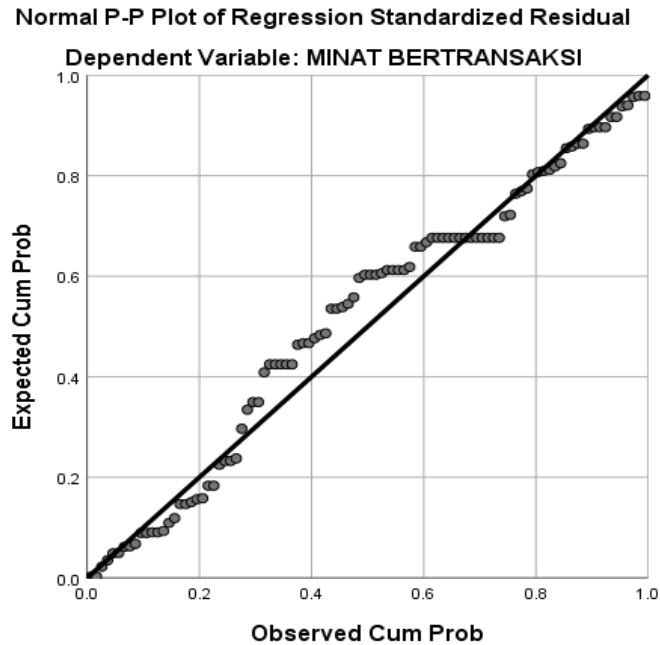
Pada tabel tersebut dapat dikatakan bahwa nilai DW sebesar, 1,920 berada diantara $dU = 1,7152$ dan nilai $4-dU = 2,2848$ ($dU < DW < 4-dU$). Jadi dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ada autokorelasi.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas residual ini digunakan untuk mengetahui nilai residual yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Cara untuk menguji kenormalan datanya yaitu menggunakan grafik normal probability plot dan juga menggunakan uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov*. Jadi jika nilai signifikansi $>0,05$ maka dapat dikatakan data berdistribusi normal dan begitupula sebaliknya. Hasil dari uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov* pada penelitian ini sebagai berikut:

1) Uji Grafik Normal Probability Plot

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas Probability Plot



Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa penyebaran data mengikuti garis normal. Jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji Normalitas *One Sample Kolmogrov Smirnov*

Pada uji normalitas menggunakan uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov* bisa dideteksi apakah berdistribusi normal atau tidak, dengan membandingkan nilai sig dengan tingkat kepercayaan 5%. Jadi jika nilai signifikansi probability $> \alpha = 0,05$ dapat dikatakan bahwa data yang dianalisis berdistribusi normal, begitu juga sebaliknya.

Tabel 4.15

Hasil Uji *One Sample Kolmogrov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.52840144
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.062
	Negative	-.118
Test Statistic		.118
Exact Sig. (2-tailed)		.116
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Jadi, berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode One Sampel Kolmogrov Smirnov didapatkan hasil sig sebesar 0,116 dimana hasil tersebut >0,05. Jadi dapat disimpulkan hasil uji tes pada penelitian ini berdistribusi normal.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

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

Tabel 4.16
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.799	2.185		4.485	.000		
	KEPERCAYAAN	.506	.112	.478	4.531	.000	.530	1.888
	KUALITAS LAYANAN	.228	.106	.227	2.156	.034	.530	1.888
a. Dependent Variable: MINAT BERTRANSAKSI								

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022.

Berdasarkan data dari hasil analisis uji SPSS, diketahui bahwa nilai constanta (a) = 9.799, kepercayaan memiliki nilai koefisien = 0,506, dan kualitas layanan = 0,228. Sehingga modeh regresi yang diperoleh sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \\
 &= 9.799 + 0,506 + 0,228 + e
 \end{aligned}$$

Dari hasil persamaan diatas, dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 9.799 menyatakan bahwa jika variabel X bernilai 0 maka nilai variabel minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* sebesar 9.799.

- b. Nilai koefisien kepercayaan sebesar 0,506 menunjukkan besarnya pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile*. Nilai koefisien menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat bertransaksi nasabah menggunakan aplikasi. Artinya setiap peningkatan satu-satuan kepercayaan nasabah menyebabkan peningkatan minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* sebesar 0,506.
- c. Nilai koefisien kualitas layanan sebesar 0,228 menunjukkan besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile*. Nilai koefisien menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi. Artinya setiap peningkatan satu-satuan kualitas layanan menyebabkan peningkatan minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* sebesar 0,0228.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (F)

Uji simultan atau uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen atau terikat dengan nilai $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan ialah melihat nilai F_{hitung} , jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independent berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Selain itu jika nilai $sig < 0,05$, maka variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependent.

Hasil uji signifikansi secara simultan (bersama-sama) variabel independent sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.695	2	86.847	36.427	.000 ^b
	Residual	231.265	97	2.384		
	Total	404.960	99			
a. Dependent Variable: MINAT BERTRANSAKSI						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN						

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022.

Berdasarkan hasil uji SPSS, diperoleh nilai $F_{hitung} = 36.427$ dengan tingkat signifikansi = 0.000. dan untuk menentukan nilai F_{tabel} bisa ditentukan dengan persamaan $F_{tabel} (f(k;n-k))$ yang artinya ($f(3 \text{ jumlah variabel ; } 100 \text{ sampel} - 3 \text{ jumlah variabel}) = 97$). Jadi bisa dilihat pada tabel F pada baris 3 kolom 97 yaitu pada $F_{tabel} = 3.09$. yang artinya nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel} (36.427 > 3.09)$ dan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0,05 artinya semua variabel yang terdiri dari kepercayaan (X1), kualitas layanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap minat bertransaksi (Y).

b. Uji Parsial (T)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusannya ialah $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka disimpulkan bahwa ada

pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial, begitupun sebaliknya. Sementara itu, jika nilai sig < 5% maka artinya variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil analisis SPSS pada tabel 4.16 pengaruh masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Uji t variabel kepercayaan (X1)

Dari hasil perhitungan diperoleh pada tabel variabel kepercayaan (X1) menunjukkan hasil signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan nilai Thitung sebesar 4.531 dan untuk melihat besarnya Ttabel yaitu dengan melihat $\alpha = 0,05$. Jadi jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas ($100 - 2 = 98$) sehingga diperoleh Ttabel 1.661, yang artinya Thitung > Ttabel ($4.531 > 1.661$) sehingga H1 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi (Y).

b) Uji t variabel kualitas layanan (X2)

Dari hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel kualitas layanan (X2) menunjukkan hasil signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05 ($0,034 < 0,05$) dan nilai Thitung sebesar 2.156, untuk mengetahui besarnya Ttabel adalah dengan melihat $\alpha = 0,05$. Jumlah sampel dikurangi banyaknya variabel bebas ($100 - 2 = 98$) diperoleh nilai Ttabel nya 1.661, yang artinya Thitung > Ttabel ($2.156 > 1.661$) sehingga H2 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X2) secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap minat nasabah bertransaksi (Y).

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada dasarnya semakin tinggi nilai R^2 maka variabel bebas memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel dependen.

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.655 ^a	.429	.417	1.544	1.920
a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN					
b. Dependent Variable: MINAT BERTRANSAKSI					

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Dari hasil analisis data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa besarnya R square adalah sebesar 0,429. Hal ini yang berarti 42,9%, yang berarti bahwa variabel independent kepercayaan (X_1), kualitas layanan (X_2) mampu mempengaruhi variabel dependen minat nasabah bertransaksi (Y) sebesar 42,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 42,9\% = 57,1\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Maka dari itu, alasan nilai koefisien determinasi dapat dikatakan kecil dikarenakan faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah tidak hanya kepercayaan dan kualitas layanan melainkan masih banyak faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat misalnya yaitu persepsi kemudahan, persepsi efektivitas dan sebagainya, sedangkan pada penelitian ini yang digunakan hanya variabel kepercayaan dan kualitas layanan, oleh karena itu hal tersebut dapat

dijadikan argumentasi rendahnya nilai koefisien determinasi, meskipun demikian dua variabel yang digunakan pada penelitian ini sudah bisa mewakili dari variabel minat bertransaksi berdasarkan teori yang telah ada di kajian pustaka.

C. Pembahasan

1. Pengaruh kepercayaan (X1) terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* (Y)

Menurut Khotibul Umam dan Veri Antoni, prinsip kepercayaan merupakan asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabahnya. Nasabah menyimpan dananya pada bank dan bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan kepercayaan, sehingga bank perlu menjaga kesehatan bank nya dengan tetap memelihara kepercayaan masyarakat.⁴

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebar angket kepada responden yang merupakan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Dari uji hipotesis yang dilihat dari hasil Thitung lebih besar dari Ttabel ($4.531 > 1.661$) dan nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,000 < 0,05$), yang artinya kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kepercayaan nasabah kepada bank semakin besar pula minat nasabah untuk bertransaksi melalui fasilitas teknologi yang disediakan tanpa berfikir was-was.

Hubungan jangka panjang loyalitas nasabah pada bank terletak pada besarnya kepercayaan. Kepercayaan nasabah merupakan variabel yang sangat penting dan

⁴ Khotibul Umam, veri Antoni, *Corporate action pembentukan bank syariah (akuisisi, konversi, dan spin Off)*, (Yogyakarta: Gadjah mada university press, t.t), 113.

utama untuk menjaga dan mempertahankan hubungan antara bank dan nasabahnya. Jadi agar dapat bertahan di era teknologi seperti saat ini pihak bank harus mempunyai nasabah yang loyal dan percaya terhadap layanan yang berbasis teknologi atau secara online.

Hal ini juga didukung oleh pernyataan Sri Julianti yang mengungkapkan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang penting dalam melakukan transaksi *online*, sehingga penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Sri Julianti yang mana kepercayaan itu berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi online dan dapat dijadikan sebagai indikator untuk melihat bagaimana pengaruh yang diakibatkan terhadap minat nasabah bertransaksi.⁵

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jhon Fernos dan Mairizal Alfadino di mana penelitian tersebut mengungkapkan bahwa variabel, kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*.⁶

2. Pengaruh kualitas layanan (X2) terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* (Y)

Menurut Tatik Suryani, perkembangan teknologi internet direspon oleh perbankan untuk meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan bank memanfaatkan seoptimal mungkin teknologi internet untuk memberikan nilai superior kepada nasabah. Saat ini yang menjadi perhatian nasabah yaitu kualitas pelayanan dari *internet banking*. Di mana nasabah yang sibuk dengan pekerjaan atau waktunya

⁵ Lihat Kajian Pustaka, 25.

⁶ Brian Dwi Saputro, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking" *Jurnal Nominal* II No. I (2013): 60, <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/1647>.

yang terbatas, akan memilih *internet banking* daripada melakukan transaksi dengan datang ke bank. Semakin banyak bank yang menawarkan layanan *internet banking*, semakin banyak pilihan nasabah untuk memilih bank yang memberikan pelayanan internet baik.⁷

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebar angket kepada responden yang merupakan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Dari uji hipotesis yang dilihat dari hasil Thitung lebih besar dari Ttabel ($2.156 > 1.661$) dan nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,034 < 0,05$), yang artinya semakin baik kualitas layanan yang disajikan oleh bank pada aplikasi *BBS Mobile*, maka minat nasabah bertransaksi juga akan semakin meningkat.

Pada era teknologi saat ini kualitas layanan pada aplikasi yang berbasis teknologi merupakan faktor yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh bank karena terbukti dengan adanya kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing, karena kualitas layanan yang baik dan professional dapat menciptakan pembelian berulang.

Hal ini didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Tjiptono di mana kualitas layanan merupakan suatu hal yang dapat diunggulkan dalam mempengaruhi minat nasabah bertransaksi yang mana ketika jasa atau kualitas layanan ini semakin baik maka dapat dapat meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi begitupun

⁷ Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank Di Era Global*, (Jakarta: Kencana, 2017), 160-163.

sebaliknya, jika jasa atau kualitas layanan yang diterima lebih rendah atau buruk, maka akan semakin berkurang pula minat nasabah dalam bertransaksi.⁸

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Achmad Fandi tahun (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* PT Bank Syariah Mandiri Surabaya.⁹

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari (2021) dengan judul “Pengaruh ketersediaan fitur layanan dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *BCA Mobile* wilayah JABODETABEK”.¹⁰

3. Pengaruh kepercayaan (X1) dan kualitas layanan (X2) secara bersama-sama terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* (Y)

Menurut Brian Dwi Saputro, menyatakan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*, di mana variabel kepercayaan sangat dibutuhkan pihak bank dan maupun konsumen agar terjalin ikatan keduanya. Dan keamanan data nasabah perlu dijaga agar tidak terjadi kecurangan atau penipuan.

⁸ Lihat Kajian Pustaka, 28.

⁹ Achmad Fandi, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya” *Jurnal Ekonomi Islam* 2 no. 3 (2019): 116, <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29782/27289>.

¹⁰ Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari, “Pengaruh Ketersediaan Fitur Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *BCA Mobile* Di Wilayah Jabodetabek” *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan* 8 no. 1 (Juni 2021): 1470, <https://jurnal.pnj.ac.id/index.php/acc/article/view/3879>.

Hal ini mengandung implikasi bahwa internet banking akan mencegah atau mengurangi rasa keraguan yang terdapat pada konsumen tentang *internet banking*. Dan kualitas layanan yang baik akan memberikan nasabah kemudahan akan kejelasan produk yang ditawarkan oleh *internet banking*. Hal ini mengandung implikasi bahwa internet banking harus dapat memberikan informasi lebih detail dan rinci kepada nasabahnya agar mereka lebih tertarik untuk menggunakan *internet banking*.¹¹

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang sudah dilakukan, hasil uji f kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* dengan nilai Fhitung sebesar (36.427 > 3.09) dan signifikansi sebesar (0.000 < 0,05). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan dan kualitas layanan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile*, artinya semakin meningkat kepercayaan dan kualitas layanan *BBS Mobile* maka akan meningkatkan juga minat nasabah untuk bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* begitupun sebaliknya jika semakin menurun kepercayaan dan kualitas layanan *BBS Mobile* maka akan semakin menurun juga minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile*.

Penelitian ini sejalan dengan teori-teori yang telah diungkapkan oleh Sri Julianti dan Tjiptono, maka dapat dinyatakan bahwa variabel kepercayaan (X1) dan kualitas layanan (X2) mempengaruhi minat bertransaksi (Y) hal ini sejalan dengan

¹¹ Brian Dwi Saputro, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kecemasan Berkomputer Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking" *Jurnal Nominal* II No. I (2013): 60, <https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/1647>.

teori yang ada berdasarkan kondisi empiris yang ditemukan di tempat penelitian. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa keduanya mampu bersinergi mempengaruhi minat nasabah bertransaksi, mengenai kedua teori tersebut lebih rinci dijelaskan pada kajian pustaka.¹²

Hasil dari penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Achmad Fandi (2019), Brian Dwi Saputro (2013), Marthauli, R. Elly Mirati, Rahmanita Vidyasari (2021).

Berdasarkan hasil semua pengujian hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1) dan variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dijelaskan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan dapat meningkatkan minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile*.

Tabel 4.19

Berikut Tabel Fluktuasi Jumlah Nasabah Pengguna *BBS Mobile*

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1	2019	3.987
2	2020	6.250
3	2021	13.368

Sumber: <http://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/#tahunan>

Berdasarkan tabel blsbbs di atas dapat diketahui bahwa terjadi jumlah peningkatan jumlah pengguna *BBS Mobile* dari 2019-2021, di mana dari tahun 2019 sampai tahun 2020 terjadi peningkatan nasabah sejumlah 2.263 nasabah, dan jumlah peningkatan nasabah dari tahun 2020 sampai tahun 2021 sebanyak 7.118

¹² Lihat Kajian Pustaka, 25-28.

nasabah. Oleh karena itu tabel tersebut dapat dilinearkan dengan hasil penelitian ini di mana kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *BBS Mobile*. Hal tersebut dapat terlihat dari adanya peningkatan jumlah pengguna *BBS Mobile* berdasarkan tabel di atas.

