

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI, PEMUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN**

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

##### **1. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Cabang Sampang**

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) mejadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan Perbank Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbank syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris Sutjipto, SH, No 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia NO. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

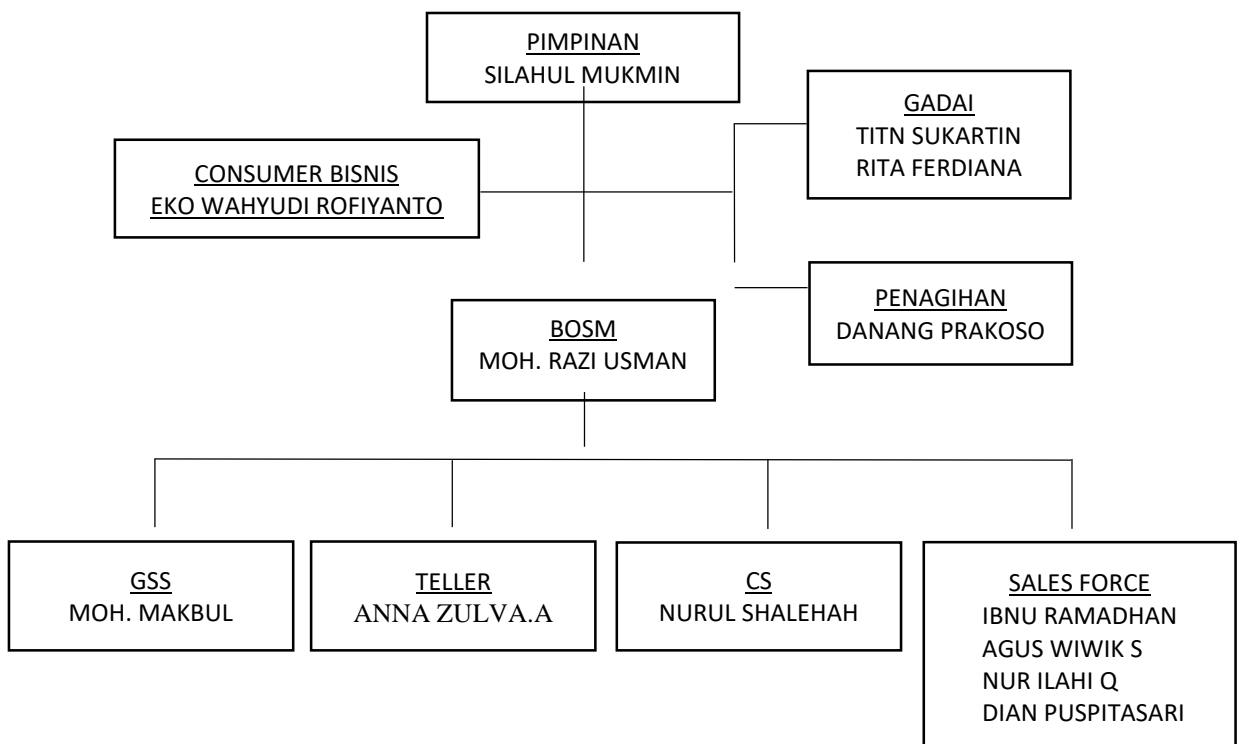
Pada tanggal 1 Februari 2021 tepat pada pukul 13.00 WIB Bank Syariah Mandiri di ganti dengan nama BSI (Bank Syariah Indonesia) yang diresmikan oleh Presiden Jokowi. Pendirian Bank Syariah Indonesia ini adalah bagian dari upaya dan komitmen pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru

kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.<sup>1</sup>

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan (merger) dari 3 Bank BUMN yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Dengan merger ini maka bank syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat sehingga bisa menjadi bagian dari motor pembangunan Indonesia. Adapun visi dari Bank Syariah Indonesia ini adalah menjadi salah satu dari 10 Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam 5 tahun ke depan.

## 2 Struktur organisasi

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi BSM Kantor Cabang Sampang**



**Sumber Data Dari BSM Cabang Sampang**

<sup>1</sup><https://www.ir-bankbsi.com>, diakses pada tanggal 20-08-2020 jam 08:00

### 3. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

#### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan 92 kuesioner kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSI) Cabang Sampang. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Accidental sampling*, metode ini bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif sesuai dengan kriteria yang ditentukan. Kriteria tersebut adalah nasabah/anggota bank syariah mandiri cabang sampang yang masih aktif pada saat dilakukannya penelitian ini.

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

**Tabel 4.1**  
**Rincian Penyebaran dan Pengembalian Angket**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Angket yang disebar	92
Angket yang tidak kembali	0
Angket yang kembali	92
Angket yang digugurkan (tidak lengkap)	0
Angket yang digunakan	92
Tidak mengembalik ( <i>Respon Rate</i> )	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan ( <i>Usable Respon rate</i> )	100%

**Sumber:** Data Primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan adalah 92, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 92. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

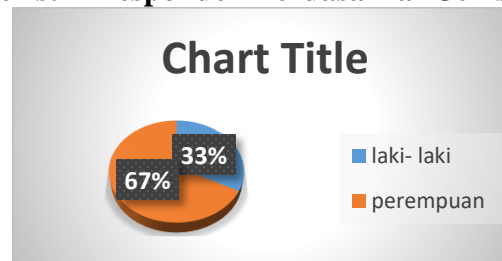
## **b. Deskripsi Data Responden**

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

### **1) Jenis Kelamin**

Jenis kelamin nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Sampang yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



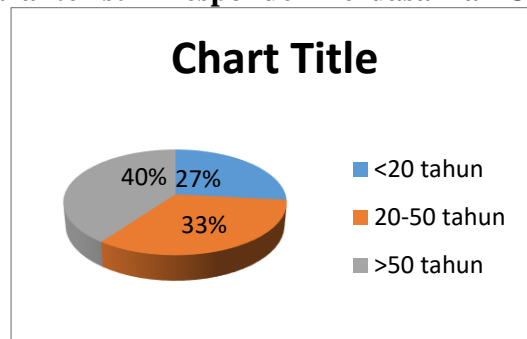
**Sumber:**Data primer diolah peneliti, 2020

Dari gambar dapat diperoleh informasi responden berdasarkan jenis kelamin, yakni responden perempuan dengan jumlah 62 orang dengan presentase 67% dan responden laki-laki sebanyak 30 orang dengan persentase 33%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa yang paling banyak nasabah di BSM cabang sampang yaitu pada nasabah perempuan sebanyak 67%.

## 2) Umur

Data mengenai umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi tiga kategori, yaitu mulai umur <20 tahun, 20-50 tahun, dan >50 tahun. Adapun umur nasabah di Bank Syariah (BSI) Cabang Sampang yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**



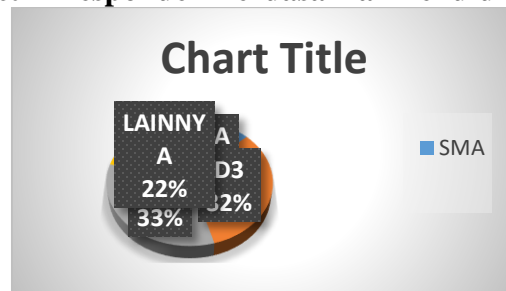
**Sumber:**Data primer diolah peneliti, 2021

Berdasarkan dari gambar dapat diketahui bahwa umur nasabah di BSM cabang sampang yang diambil sebagai responden yaitu <20 tahun sebanyak 27 orang dengan presentase 20-50 tahun sebanyak 33 orang dan umur >50 orang dari presentase, dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa paling banyak nasabah BSI cabang sampang pada usia 20-50 tahun dengan presentase 33%

## 3) Pendidikan Terakhir

Data pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini, peneliti klasifikasikan menjadi tingkat kategori, yaitu SD, SMP, SMA, Diploma/Sarjana, dan Lain-lain. Adapun data mengenai tingkat pendidikan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Sampang yang dijadikan sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



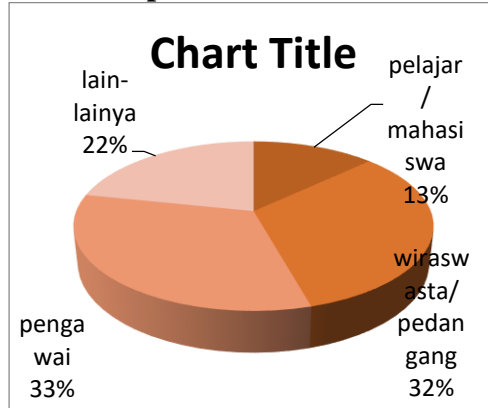
**Sumber:** Data primer diolah peneliti, 2021

Berdasarkan gambar menunjukkan bahwa sebagai besar latar belakang pendidikan nasabah BSM cabang sampang yang di ambil sebagai responden adalah berpendidikan SMA sebanyak dengan presentase 13% dan D3 dengan presentase 32%, S1 dengan presentase 33% serta dengan lain-lainnya sebanyak presentaseh 22%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah yang ada di BSM cabang sampang ini rata-rat berpendidikan D3 dengan presentase 32%.

#### **4) Pekerjaan**

Data pekerjaan responden dalam penelitian ini, peneliti klasifikasikan menjadi tingkat kategori, yaitu pelajar/ mahasiswa, wiraswasta/pedangang, pegawai, dan lain-lain. Adapun data mengenai pekerjaan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Sampang yang dijadikan sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**



**Sumber:** Data primer diolah peneliti, 2021

Dari gambar dapat diperoleh informasi berdasarkan pekerjaan nasabah di BSI cabang sampang yang diambil sebagai responden adalah sebagai pelajar mahasiswa sebanyak 13% dan wiraswata/ pedanggang sebanyak 32% serta pegawai sebanyak 33% dan lain-lainnya sebanyak 22%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah di BSM cabang sampang di dominasi oleh pekerja pegawai sebanyak 33%

### **c. Deskripsi variabel**

Tanggapan nasabah berpartisipasi pada penelitian ini (responden) mengenai pengaruh penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri cabang sampang dijelaskan melalui tanggapan responden. Variable independent dalam penelitian ini dari pertanyaan *mobile banking* (X) dengan jumlah pertanyaan 20 butir. Sedang variable dependent yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan jumlah pertanyaan 6 butir. Hasil jawaban dari responden dengan menghitung frekuensi dan persentasenya hasil pengelompokan tersebut sebagai berikut:

#### **1) Tanggapan Responden tentang Penggunaan *Mobile Banking* (X)**



Tanggapan responden berdasarkan variable *Mobile Banking* dapat dilihat pada table

berikut:

**Tabel 4.2**  
**Tanggapan terhadap pertanyaan Penggunaan *Mobile Banking* (X)**

No Item	SP		P		CP		TP		ST P		TOTA L
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	1	1.1	34	36.6	13	14.0	35	37.6	6	6.5	92
2	1	1.1	35	37.6	47	50.5	8	8.6	2	2.2	92
3	1	1.1	35	37.6	43	46.2	9	9.7	5	5.4	92
4	1	1.1	35	37.6	33	35.5	22	23.7	2	2.2	92
5	1	1.1	35	37.6	41	44.1	12	12.9	4	4.3	92
6	1	1.1	34	36.6	41	44.1	14	15.1	3	3.2	92
7	1	1.1	30	32.3	42	45.2	12	12.9	7	7.5	92
8	1	1.1	50	53.8	28	30.1	12	12.9	2	2.2	92
9	1	1.1	31	33.1	1	1.1	41	44.1	15	16.1	92
10	1	1.1	38	40.9	29	31.2	17	18.3	7	7.5	92
11	1	1.1	40	43.0	32	34.4	14	15.1	6	6.5	92
12	1	1.1	24	25.8	49	52.7	13	14.0	6	6.5	92
13	1	1.1	23	24.7	44	47.3	16	17.2	8	8.6	92
14	1	1.1	41	44.1	32	34.4	15	16.1	3	3.2	92
15	1	1.1	44	47.3	30	32.3	11	11.8	7	7.5	92
16	26	28.0	42	45.2	15	16.1	8	8.6	1	1.1	92
17	26	28.0	44	47.3	17	18.3	4	4.3	1	1.1	92

18	26	28.0	42	45.2	13	14.0	9	9.7	1	1.11	92
19	34	36.6	28	38.1	15	16.1	10	10.8	5	5.4	92
20	33	30.5	26	28.0	12	12.9	8	8.6	13	14.0	92

Sumber : output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item pelayanan mobile banking yaitu:

Pertanyaan tentang “petugas pelayanan mobile banking mempunyai kecekatan dalam melayani nasabah” pada item -1 mendapatkan respon sebanyak tiga puluh empat responden yang puas, lebih sedikit responden yang cukup puas sebanyak tiga belas, responden yang tidak puas sebanyak tiga puluh lima, responden yang sangat tidak puas enam responden.

Pertanyaan tentang “petugas pelayanan mobile banking dalam melayani memberikan kemudahan prosedur pelayanan pada nasabah” pada item -2 mendapatkan respon sebanyak tiga puluh lima responden yang puas, lebih banyak responden yang cukup puas sebanyak empat puluh tujuh, delapan responden yang tidak puas.

Pertanyaan tentang “petugas pelayanan mobile banking dalam melayani tidak pilih kasih terhadap nasabah” pada item -3 mendapatkan respon tiga puluh lima yang puas, responden yang cukup puas sebanyak empat puluh tiga, responden yang tidak puas Sembilan, responden yang sangat tidak puas lima.

Pertanyaan tentang “petugas pelayanan mobile banking mampu menangani masalah keluhan nasabah” pada item -4 responden puas sebanyak tiga puluh lima, yang cukup puas sebanyak tiga puluh tiga, responden tidak puas sebanyak dua puluh dua, responden sangat tidak puas dua.

Pertanyaan tentang “petugas pelayanan mobile banking melayani dengan ramah” pada item -5 yang puas sebanyak tiga puluh lima responden, cukup puas sebanyak empat puluh satu responden, yang tidak puas dua belas, yang sangat tidak puas empat.

Pertanyaan tentang “pelayanan mobile banking dalam melayani nasabah sesuai dengan prosedur yang ada di BSM” pada item -6 pelayanan yang puas sebanyak tiga puluh empat, sedangkan yang cukup puas sebanyak empat puluh satu, yang tidak puas sebanyak empat belas responden, sangat tidak puas sebanyak tiga.

Pertanyaan tentang “petugas pelayanan mobile banking memberikan arahan dalam bertransaksi” pada item -7 puas tiga puluh, cukup puas empat puluh dua, tidak puas dua belas, sangat tidak puas tujuh responden.

Pertanyaan tentang “nasabah diberikan kemudahan dalam melakukan transaksi yang dilakukan oleh petugas pelayanan” pada item -8 puas lima puluh, cukup puas dua puluh delapan, tidak puas dua belas, sangat tidak puas dua responden.

Pertanyaan tentang “penjelasan yang diberikan kepada nasabah harus jelas dan akurat mudah dimengerti” pada item -9 puas tiga puluh satu, cukup puas satu, tidak puas empat puluh satu, sangat tidak puas lima belas responden.

Pertanyaan tentang “petugas memberikan pemahaman dalam melakukan transaksi mobile banking” item -10 responden yang puas tiga puluh delapan, cukup puas dua puluh Sembilan, tidak puas tujuh belas, sangat tidak puas sebanyak tujuh.

Pertanyaan tentang “penataan interior di BSM rapi” pada item -11 puas empat puluh, responden yang cukup puas tiga puluh dua, yang tidak puas sebanyak empat belas, dan responden yang sangat tidak puas enam.

Pertanyaan tentang “ruangan pelayanan di BSM bersih” item -12 dua puluh empat responden puas, yang cukup puas sebanyak empat puluh Sembilan, yang tidak puas tiga belas, responden yang sangat tidak puas enam.

Pertanyaan tentang “ruangan tunggu bagi nasabah nyaman” pada item -13 mempunyai responden yang puas sebanyak dua puluh tiga, cukup puas empat puluh empat, tidak puas enam belas, yang sangat tidak puas delapan.

Pertanyaan tentang “pelayanan mobile banking melayani dengan ramah” pada item -14 empat puluh satu responden yang puas, responden yang cukup puas tiga puluh dua, yang tidak puas lima belas, yang sangat tidak puas tiga.

Pertanyaan tentang “pelayanan mobile banking melayani dengan sopan” item -15 puas empat puluh empat responden, cukup puas tiga puluh, tidak puas sebelas, sangat tidak puas tujuh.

Pertanyaan tentang “pelayanan mobile banking memberikan kemudahan dalam bertransaksi “ item -16 responden sangat puas sebanyak dua puluh enam, yang puas empat puluh dua, yang cukup puas lima belas, tidak puas delapan respon, yang sangat tidak puas satu.

Pertanyaan tentang “pelayanan mobile banking memberikan kejelasan informasi terkait keluhan nasabah” item -17 memberikan respon sebanyak dua puluh enam responden yang sangat puas, respon yang puas empat puluh empat, responden yang cukup puas tujuh belas, respon yang tidak puas empat, yang sangat tidak puas satu.

Pertanyaan tentang “pelayanan mobile banking memberikan arahan terkait penggunaan mobile banking” pada item -18 memberikan respon yang sangat puas sebanyak dua puluh enam, puas empat puluh dua, respon yang cukup puas tiga belas, tidak puas Sembilan, yang sangat tidak puas satu.

Pertanyaan tentang “petugas pelayanan mobile banking cepat, tanggap dalam melayani keluhan nasabah” pada item -19 responden memberikan respon tiga puluh empat yang sangat puas, yang puas responden memberikan sebanyak dua puluh delapan, respon yang cukup puas sebanyak lima belas, sedangkan respon yang tidak puas sebanyak sepuluh, dan respon yang sangat tidak puas lima.

Pertanyaan tentang “petugas pelayanan mobile banking cepat dan sigap dalam pelayanan” pada item -20 sangat puas mempunyai tiga puluh tiga respon, puas dua puluh enam responden, cukup puas sebanyak dua belas, tidak puas ada delapan responden, sangat tidak puas tiga belas respon.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= ((\sum \text{SP} \times 5) + (\sum \text{P} \times 4) + (\sum \text{CP} \times 3) + (\sum \text{TP} \times 2) + (\sum \text{STP} \times 1)) : \\ & \quad (n \times 5 \times 20) \\ &= ((160 \times 5) + (711 \times 4) + (577 \times 3) + (290 \times 2) + (104 \times 1)) : (92 \times 5 \times 20) \\ &= (800 + 2.844 + 1.731 + 580 + 104) : 9.200 \\ &= 6.059 : 9.200 \\ &= 0,67 = 67\% \end{aligned}$$

Secara kontinum 67% termasuk katagori sangat kuat karena berada diantara 60%- 67%.

Berdasarkan pada tanggapan responden tentang pelayanan mobile banking menunjukkan setiap item pertanyaan yang ada rata-rata sangat merespon positif dan ada juga respon negative terlihat dari hasil yang dilakukan pada saat penyebaran data, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang merespon positif 67% responden.

## **2) Tanggapan Responden tentang Kepuasan Nasabah (Y)**

Tanggapan responden berdasarkan variable kepuasan nasabah dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 4.3**  
**Tanggapan terhadap pertanyaan kepuasan *Mobile Banking* (Y)**

NO ITEM	SP		P		CP		TP		STP		TOTA L
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
21	1	1.1	45	48.4	23	24.7	17	18.3	7	7.5	92
22	1	1.1	33	35.5	34	36.6	18	19.4	7	7.5	92
23	1	1.1	30	32.3	25	26.9	26	28.0	11	11.8	92
24	1	1.1	14	15.1	43	46.2	19	20.4	16	17.2	92
25	1	1.1	8	8.6	42	45.2	33	35.5	9	9.7	92
26	1	1.1	24	25.8	32	34.4	17	18.3	19	20.4	92

**Sumber:** output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa tanggapan responden pada item-item kepuasan nasabah yaitu :

Pada item – 21 tentang “produk yang diberikan oleh BSM sesuai dengan minat nasabah” sebanyak empat puluh lima yang puas, dua puluh tiga respon yang cukup puas, responden yang tidak puas sebanyak tujuh belas, sangat tidak puas tujuh.

Pada item – 22 tentang “ layanan yang diberikan oleh pihak BSM sangat memuaskan” mendapatkan respon sebanyak tiga puluh tiga responden yang puas, yang mendapatkan respon tiga puluh empat yaitu responden yang cukup puas, sedangkan responden yang tidak puas adalah delapan belas, dan yang paling sedikit ada tujuh responden yang sangat tidak puas.

Pertanyaan tentang “fasilitas yang ada disediakanoleh BSM sangat memadai” pada item – 23 tiga puluh respon yang puas, dua puluh lima respon yang cukup puas, dua puluh enam yang tidak puas, dan responden yang sangat tidak puas sebelas.

Pertanyaan tentang “menyarankan teman untuk menggunakan produk BSM yang terdiri dari *mobile banking*” pada item – 24 mendapatkan responden sebanyak empat belas yang puas, ada empat puluh tiga cukup puas, dan respon yang tidak puas sembilan belas, sedangkan enam belas responden sangat tidak puas.

Pada item – 25 “menyarankan teman untuk menggunakan produk bank karena pelayanan dan fasilitas yang sangat baik” respon yang puas sebanyak delapan, empat puluh dua respon cukup puas, respon tidak puas ada tiga puluh tiga, dan yang mendapatkan responden paling sedikit Sembilan sangat tidak puas.

Pertanyaan tentang “pelayanan yang diberikan sangat puas dan sesuai dengan kode etik di BSM” responden yang puas ada dua puluh empat, tiga puluh dua respon yang cukup puas, yang mendapatkan respon tidak puas sebanyak tiga puluh tiga, responden yang sangat tidak puas Sembilan belas.

Skor =  $((\sum SP \times 5) + (\sum P \times 4) + (\sum CP \times 3) + (\sum TP \times 2) + (\sum STP \times 1)) :$

$(n \times 5 \times 6)$

$= ((6 \times 5) + (154 \times 4) + (199 \times 3) + (130 \times 2) + (69 \times 1)) : (92 \times 5 \times 6)$

$= ((30 + 616 + 597 + 260 + 69)) : (2.760)$

$= 1.572 : 2.760$

$= 0,57 = 57\%$

Secara kontinum 57% termasuk katagori sangat kuat karena berada diantara 57% - 60%.

Berdasarkan tanggapan responden tentang kepuasan nasabah memiliki respon yang baik karna kepuasan nasabah menjadi prioritas yang utama sehingga yang menjawab respon positif dengan jumlah 57% yang berada dalam rata-rata sangat kuat karna banyak menjawab respon yang baik sehingga dikatagorikan baik.

**a. Uji Kualitas Data**

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk dipakai. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 26 butir pernyataan, 20 butir pertanyaan untuk variable pelayanan mobile banking, 6 butir pertanyaan untuk variable kepuasan nasabah.

**a. Uji validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner masing-masing variabel dan indikator. Kuesioner tersebut mampu dibuktikan suatu variable yang seharusnya diukur *pearson correlation*, tingkat validitas dilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df = n-2$ ), dimana  $n$  adalah jumlah sampel dengan  $\alpha = (5\%)$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka butir pertanyaan valid.

Penelitian ini berdasarkan  $df$  adalah  $= 92-2$  atau  $df = 90$  dan  $\alpha = 5\%$  hasilnya diperoleh  $r_{tabel}$  0,2050 selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh nilai  $r$  lebih besar dari pada  $r$  hasilnya sebagai berikut:

**Table 4.4**  
**Hasil uji validitas**

Variabel	Item	Koefisien korelasi	$R_{tabel}$	Validitas
Pelayanan Mobile Banking	X1.1	0,572	0,2050	Valid
	X1.2	0,393	0,2050	Valid
	X1.3	0,393	0,2050	Valid
	X1.4	0,461	0,2050	Valid



	X1.5	0,508	0,2050	Valid
	X1.6	0,305	0,2050	Valid
	X1.7	0,277	0,2050	Valid
	X1.8	0,340	0,2050	Valid
	X1.9	0,393	0,2050	Valid
	X1.10	0,510	0,2050	Valid
	X1.11	0,406	0,2050	Valid
	X1.12	0,363	0,2050	Valid
	X1.13	0,320	0,2050	Valid
	X1.14	0,440	0,2050	Valid
	X1.15	0,470	0,2050	Valid
	X1.16	0,450	0,2050	Valid
	X1.17	0,461	0,2050	Valid
	X1.18	0,388	0,2050	Valid
	X1.19	0,755	0,2050	Valid
	X1.20	0,687	0,2050	Valid
Kepuasan nasabah Mobile Banking	X1.21	0,501	0,2050	Valid
	X1.22	0,479	0,2050	Valid
	X1.23	0,322	0,2050	Valid
	X1.24	0,299	0,2050	Valid
	X1.25	0,540	0,2050	Valid
	X1.26	0,610	0,2050	Valid

Keterangan \*\* korerasi signifikan di atas 0,01

\*\*korerasi signifikan di atas 0,05

**Sumber:** output SPSS, data primer diolah penelitian,2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada kolom kolerasi untuk setiap item pertanyaan memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dan positif dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  0,2050 yaitu dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada kuesioner penelitian adalah valid dan selanjutnya data tersebut dapat di uji ketahap berikutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Apabila hasil koefisien reliabilitas dari semua variable menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliable. Kuesioner dikatakan reliable jika *Alpha Cronbach*  $\geq$  0,60 dan tidak reliable jika *Alpha Cronbach*  $<$  0,60. Tabel dibawah ini merupakan hasil uji reliabilitas:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Varibel</b>	<b>Nilai Alpha Cronbach</b>	<b>Keterangan</b>
Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	0,817	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,238	Reliabel

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

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hasil pengujian reliabilitas pada instrument variable Pelayanan *mobile banking*, kepuasan nasabah dapat dikatakan reabel, karena nilai *cronbach alpha*  $>$  0,60. Dengan demikian jawaban-jawaban responden dari variable-variabel

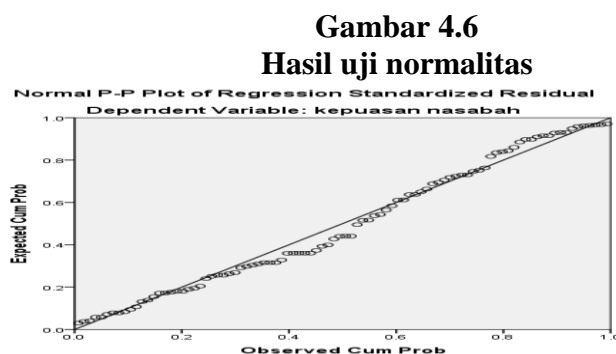
penelitian tersebut reliable, sehingga item-item pertanyaan tersebut reliable dan dapat digunakan dalam penelitian.

## b. Uji asumsi klasik

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

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terkait yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dengan melihat penyebaran pada data melalui sebuah grafik *normal probability plot* dan *One-Sample Kolmogrov-Smirnov*. Berikut hasil uji normalitas dengan grafik *normal probability plot*:



**Sumber: output SPSS,2020**

Berdasarkan gambar grafik *Normal Probability Plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih memastikan bahwa metode regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukann *One Sample Kolmogorov-smirnov*. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut

**Tabel 4.6**  
**Hasil uji normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.49671753
	Absolute	.086
Most Extreme Differences	Positive	.086
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.825
Asymp. Sig. (2-tailed)		.504

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Sumber:**

**output**

**SPSS,2020**

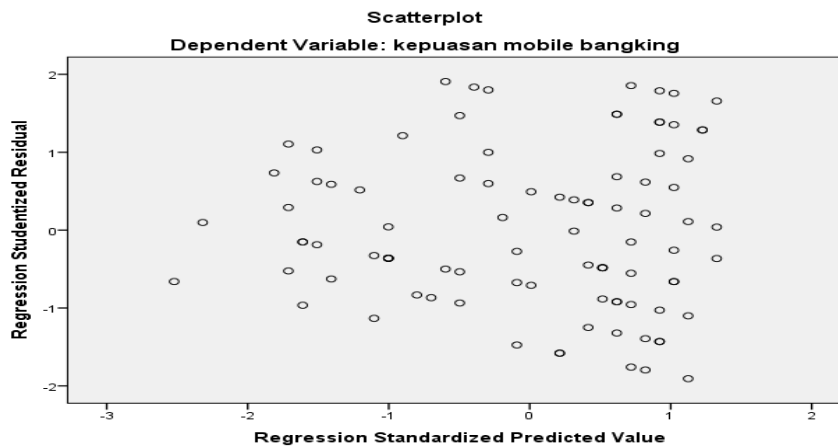
Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji one simple kolmogorov-smirnov diatas, diperoleh kolmogorov-smirnov Z sebesar 0,825 dengan signifikan 0,054 lebih dari  $> 0,5$  qini berarti bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskidastisitas

Uji heteroskidastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaknyamanan variabel dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskidastisitas. Deteksi ada atau tidaknya

heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 4.7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: output SPSS, 2020

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

### c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Pada uji autokolerasi ini menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Atokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.326 <sup>a</sup>	.106	.096	2.511	1.078

a. Predictors: (Constant), pelayanan mobile banking

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Tabel menyatakan jika nilai DW sebesar 1.078, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi**

D <sub>L</sub>	D <sub>u</sub>	4 - D <sub>L</sub>	4 - D <sub>u</sub>	D <sub>w</sub>	Keputusan
1,6826	1,6387	1,6822	1,6383	1,078	terjadi autokorelasi

Nilai DW sebesar 1.078 lebih kecil dari nilai D<sub>u</sub> 1.6383 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi terjadi autokorelasi. Sehingga data tersebut perlu diuji kembali dengan menggunakan *tranfrom*.

**Tabel 4.9**  
**Hasil uji autokorelasi setelah perbaikan**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1					

1	.118 <sup>a</sup>	.014	.003	5.373	1.348
---	-------------------	------	------	-------	-------

a. Predictors: (Constant), pelayanan mobie bangking

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Sumber:** *output SPSS,2020*

Tabel menyatakan jika nilai DW sebesar 1.348, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW table sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Pengambilan keputusan uji autokorelasi setelah perbaikan**

D <sub>L</sub>	D <sub>u</sub>	4 - D <sub>L</sub>	4 - D <sub>u</sub>	D <sub>w</sub>	Keputusan
1,6826	1,6387	1,6822	1,6383	1,348	Tidak terjadi autokorelasi

**Sumber:** *tabe durbin-watson*

Tabel menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,348 berada di antara  $du = 1,6387$  dan nilai  $4-du = 1,6383$  ( $du < DW < (4-du)$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

## **B. PEMBUKTIAN HIPOTESIS**

### **1. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari nilai variabel bebas.<sup>2</sup> Persamaan regresi sederhana merupakan model hubungan antara variabel tidak bebas (Y) dan variabel bebas (X).<sup>3</sup> Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) yaitu pelayanan *customer service* terhadap variabel terkait (*dependent*) yaitu kepuasan nasabah.

<sup>2</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis (Bandung Alfabeta, 2009), 277.

<sup>3</sup> Albert Kurniawan, Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0) (Bandung: ALfabeta, 2014), 179.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X = Pelayanan *Customer Service*

a = konstanta

b = koefisien pelayanan *customer service*

Dari hasil analisis menggunakan SPSS versi 23, diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil uji regresi sederhana**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.706	2.172		7.231	.000
Pelayanan	.087	.027	.326	3.272	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Analisis regresi linier sederhana pada tabel di atas diperoleh koefisien variabel pelayanan *mobiling banking* = 0,087 (x) serta konstanta (a) sebesar 15.706 sehingga model persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh dalam penelitian sebagai berikut:

$$Y = 15.706 + 0,087 X$$

Model persamaan regresi linier diatas dapat ditafsirkan sebagai berikut:



- a. Konstanta sebesar 15.706 hal ini menunjukkan bahwa apabila nilai variabel independen bernilai tetap atau konstan maka pelayanan mobile banking sebesar 15.706.
- b. Nilai koefisien regresi variabel X sebesar 0,087 jika di peningkatan 1 dari variabel tersebut, maka pelayanan mobile banking di BSM Cabang Sampang akan meningkat sebesar 0,087 dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

### 1. Uji T (parsial)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh antara variabel pelayanan *customer service* (X) dan kepuasan nasabah (Y) dengan  $\alpha = 0,05$ . Hipotesis diuji dengan pengambilan keputusan jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima ( $H_a$  ditolak). Tetapi jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima). Berikut hasil uji-t dengan menggunakan SPSS versi 23

**Tabel 4.12**  
**Hasil uji T**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.706	2.172		7.231	.000
1 pelayanan mobile banking	.087	.027	.326	3.272	.000

a. Dependent Variable: kepuasaan nasabah

**Sumber:** *output SPSS, 2020.*

Variabel pelayanan (x) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk regresi tersebut yaitu hasil uji tersebut menunjukkan bahwa signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai

$t_{hitung} 3.272 > t_{tabel} 1,66196$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSM Cabang Sampang.

## 2. Koefisien Determinasi

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

**Tabel 4.13**  
**Hasil uji R2**

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.326 <sup>a</sup>	.106	.096	2.511

a. Predictors: (Constant), pelayanan mobile banking

**Sumber :** *output SPSS, 2020.*

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat besarnya  $R^2$  sebesar 0,106, artinya 10,6%. Hal ini berarti sebesar 10,6% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen, artinya 10,6% variabel kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel independen pelayanan *mobile banking*. Sedangkan sisa (  $100\% - 10,6\% = 89,4\%$  ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini .

## **C. Pembahasan**

### **1. Pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah**

Pembahasan ini menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah yang pertama berkenaan dengan

Pada pertanyaan 1 yaitu “petugas pelayanan mobile banking cekat dalam melayani nasabah” pertanyaan yang mendapatkan respon puas sebesar 36,6%, nasabah yang cukup puas sebesar 14,0%, dan nasabah yang tidak puas 37,6%, yang sangat tidak puas sebesar 6,5%. Pada pertanyaan pertama bahwa setiap item pertanyaan memiliki petugas pelayanan mobile banking sangat cekatan dalam melayani nasabah.

Pada pertanyaan 2 “petugas pelayanan mobile banking dalam melayani memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah” dalam pertanyaan tersebut yang mendapatkan respon puas sebanyak 37,6%, nasabah yang cukup puas 50,5%, nasabah yang tidak puas 8,6%, serta nasabah yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 2,2%. Pada pertanyaan ke 2 ini merupakan hasil dari penyebaran angket yang memberikan kemudahan dalam melakukan prosedur pelayanan pada nasabah di BSM Cabang Sampang.

Pertanyaan 3 “petugas mobile banking dalam melayani tidak pilih kasih terhadap nasabah” respon yang puas sebesar 37,6%, cukup puas 46,2%, tidak puas 9,7%, dan yang sangat tidak puas 5,4%. Pada pertanyaan ke 3 menunjukkan bahwa petugas pelayanan mobile banking memiliki etitut yang sangat baik terhadap nasabahnya.

Pada pertanyaan 4 “petugas pelayanan mobile banking mampu menangani masalah keluhan nasabah” pertanyaan tersebut yang merespon puas sebanyak 37,6%, yang menjawab pertanyaan cukup puas sebesar 35,5%, yang tidak puas sebanyak 23,7%, dan yang sangat tidak

puas 2,2%. Pada ..pertanyaan ke 4 ini merupakan respon yang sangat baik sehingga dapat melakukan berbagai keluhan yang dialami oleh nasabah.

Pertanyaan ke 5 “petugas pelayanan mobile banking melayani dengan ramah” dalam pertanyaan ke 5 respon yang puas sebesar 37,6%, nasabah yang cukup puas 44,1%, dan nasabah yang memberikan respon tidak puas sebesar 12,9%, sangat tidak puas sebesar 3,2%. Pada item petugas pelayanan mobile banking melayani sangat puas sehingga menunjukkan perilaku yang sangat memuaskan terhadap nasabah.

Pada pertanyaan ke 6 “pelayanan mobile banking dalam melayani nasabah sesuai dengan prosedur yang ada di BSM” pertanyaan tersebut menunjukkan puas terhadap prosedur yang ada sebesar 36,6%, cukup puas 44,1%, tidak puas 15,1%, sangat tidak puas 3,2%. Jadi pertanyaan ke 6 menunjukkan respon yang puas terhadap pelayanan yang ada di BSM tersebut.

Pertanyaan ke 7 “petugas pelayanan mobile banking memberikan arahan dalam bertransaksi” pertanyaan puas 32,3%, dan cukup puas 45,2%, yang tidak puas 12,9%, nasabah yang sangat tidak puas sebanyak 7,5%. Perlu dievaluasi bahwa sanya cara melakukan arahan yang baik dalam melakukan transaksi yang sesuai dengan prosedur yang ada.

Pada pertanyaan ke 8 “nasabah diberikan kemudahan dalam melakukan transaksi yang dilakukan oleh petugas pelayanan” dalam pertanyaan ini yang menjawab puas 53,8%, dan yang cukup puas 30,1%, sedangkan yang tidak puas 12,9%, serta yang sangat tidak puas 2,2%. Pada pertanyaan ke 8 menunjukkan bahwa mendapatkan respon yang baik sehingga nasabah senang terhadap petugas pelayanan.

Pertanyaan ke 9 “penjelasan yang diberikan kepada nasabah harus jelas dan akurat mudah dimengerti” nasabah yang menjawab puas 33,1%, cukup puas 1,1%, tidak puas sebesar 44,1%, dan

yang sangat tidak puas 16,1%. Jadi pertanyaan tersebut petugas harus bisa menguasai semua bahasa yang dapat dimengerti oleh nasabah.

Pada pertanyaan ke 10 “petugas memberikan pemahaman dalam melakukan transaksi mobile banking” respon puas sebesar 40,9%, cukup puas sebesar 31,2%, tidak puas 18,3%, serta yang sangat tidak puas sebanyak 7,5%. Pertanyaan ke 10 ini menunjukkan bahwa petugas yang memberikan arahan kesetiap nasabah dalam melakukan transaksi mobile banking dapat dipahami dengan akurat.

Pertanyaan ke 11 “penataan interior di BSM rapi” pertanyaan yang merespon puas 43,0%, cukup puas 34,4%, tidak puas 15,1%, dan yang sangat tidak puas 6,5%. Jadi penataan interior dapat dinikmati oleh nasabah yang mau bertransaksi di BSM.

Pada pertanyaan ke 12 “ruangan pelayanan di BSM bersih” pertanyaan yang puas 25,8%, cukup puas 52,7%, tidak puas 14,0%, sangat tidak puas 6,5%. Pertanyaan ke 12 ini menunjukkan ruangan pelayanan yang ada di BSM sangat nyaman dan bersih untuk bertransaksi antara petugas dan nasabah.

Pertanyaan ke 13 “ruang tunggu bagi nasabah nyaman” puas sebanyak 24,7%, cukup puas 47,3%, tidak puas 17,2%, sangat tidak puas 8,6%. Ruang tunggu yang dimiliki oleh BSM sangat nyaman ditempati oleh nasabah.

Pada pertanyaan ke 14 “pelayanan mobile banking melayani dengan ramah” puas 44,1%, cukup puas 34,4%, tidak puas 16,1%, sangat tidak puas 3,2%. Petugas mobile banking harus melayani dengan ramah, baik serta memberikan penjelasan yang akurat.

Pertanyaan ke 15 “pelayanan mobile banking melayani dengan sopan” pertanyaan yang puas 47,3%, yang cukup puas 32,3%, tidak puas 11,8%, sangat tidak puas 7,5%. Petugas pelayanan memiliki perilaku yang baik dan sopan.

Pada pertanyaan ke 16 “mobile banking memberikan kemudahan dalam bertransaksi” sangat puas 26,0%, puas 28,0%, cukup puas 45,2%, tidak puas 16,1%, sangat tidak puas 8,6%. Petugas memberikan kemudahan dalam setiap transaksi untuk kenyamanan nasabah.

Pertanyaan ke 17 “pelayanan mobile banking memberikan kejelasan informasi terkait keluhan nasabah” sangat puas 28,0%, puas 28,0%, cukup puas 47,3%, tidak puas 18,3%, sangat tidak puas 4,3%. Petugas dapat memberikan penjelasan terkait semua produk-produk yang ditawarkan kepada nasabah, sehingga petugas dapat mengatasi semua keluhan nasabah.

Pada pertanyaan ke 18 “pelayanan mobile banking memberikan arahan terkait penggunaan mobile banking” sangat puas 28,0%, puas 28,0%, cukup puas 45,2%, tidak puas 14,0%, sangat tidak puas 9,7%. Petugas memberikan arahan terkait penggunaan tata cara mobile banking kepada nasabah dengan penjelasan yang baik

Pertanyaan ke 19 “pelayanan mobile banking cepat, tanggap dalam melayani keluhan nasabah” sangat puas 36,6%, puas 36,6%, cukup puas 38,1%, tidak puas 16,1%, sangat tidak puas 10,8%. Petugas melayani keluhan nasabah dengan cepat, tanggap dan ramah. Sehingga semua keluhan nasabah dapat diatasi.

Pada pertanyaan ke 20 “petugas pelayanan mobile banking cepat dan sigap dalam pelayanan” sangat puas 30,5%, puas 28,0%, cukup puas 12,9% tidak puas 8,6%, sangat tidak puas 14,0%. Petugas melakukan pelayanan dengan baik.

Hal ini sesuai dengan yang dilakukan Abdurrahman Al-Gunain “ Faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan nasabah untuk menggunakan Teknologi Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta” dalam skripsi tersebut memberikan kesimpulan bahwa keamanan, etika, privasi, keterbukaan, kecepatan, tanggapan, kualitas informasi, control

pengeluaran, dan reputasi berpengaruh terhadap kepercayaan, sedangkan kepercayaan dan komitmen berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan Mobile Banking.<sup>4</sup>

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan M-Banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone.<sup>5</sup> Dengan adanya handphone dan layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasa dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Kemudahan untuk mengakses system layanan secara online melalui media mobile banking merupakan salah satu factor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan mobile banking. Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara mobile akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

Menurut Bermen komponen dalam bisnis tidak dapat dipisahkan baik itu untuk perusahaan jasa maupun perusahaan dagang, untuk perusahaan jasa pelayanan ini sebagai produk yang berdiri sendiri, sedangkan pada perusahaan dagang dan industry sebagai produk tambahan yang selalu melekat pada produk utamanya. Demikian halnya, sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan di konsumsi ketika berlangsung. Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Abdurrahman Al-Gunain, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Teknologi Mobile Banking Pada Bank Syariah Cabang Yogyakarta (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010)

<sup>5</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), 18.

<sup>6</sup> Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Jokjakarta: Graha Ilmu, 2013), 178.

Dengan demikian penelitian ini menunjukkan bahwa jika layanan mobile banking pada BSM Cabang Sampang baik maka kepuasan nasabah juga akan meningkat secara signifikan. Sehingga hipotesis yang berbunyi “terdapat pengaruh signifikan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di BSM Cabang Sampang” berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSM Cabang Sampang diterima. Didalam layanan mobile banking terdapat beberapa indikator terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, tangible, empati sehingga didalam kontribusinya sangat berpengaruh baik terhadap penggunaan mobile banking.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diperoleh koefisien variabel pelayanan mobile banking. Pada uji t diperoleh nilai  $t_{hitung} (X1)$  sebesar  $3.272 > t_{tabel} 1,66196$  dan nilai  $sig 0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga penggunaan mobile banking mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Sesuai penjelasan diatas dapat di artikan bahwa semakin baik penggunaan mobile banking yang diterapkan oleh BSM Cabang Sampang, Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rian Maulana, Iskandar, Masruroh Mailany menunjukkan bahwa ada pengaruh terhadap dua variabel diatas sehingga kegunaan mobile banking mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya terhadap tingkat kepuasan nasabah di BSM Cabang Sampang. Penggunaan mobile banking merupakan suatu alat yang mempermudah bagi penggunanya untuk mengakses semua layanan yang ada di dalam aplikasi mobile banking. Sehingga terdapat pengaruh penggunaan mobile banking dengan kepuasan nasabah menjadi satu aitem dimana keduanya mempunyai pengaruh yang sama didalam perbankan.



## **2. Seberapa besar pengaruh pelayanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Sampang**

Pertanyaan ke 21 “ produk yang diberikan oleh BSM sesuai dengan minat nasabah” nasabah yang puas 48,4%, cukup puas 24,7%, tidak puas 18,3%, sangat tidak puas 7,5%. Produk-produk BSM yang menjadi unggulan dan banyak yang diminati nasabah adalah produk mobile banking.

Pada pertanyaan ke 22 “ layanan yang diberikan oleh pihak BSM sangat memuaskan” puas 35,5%, cukup puas 36,6%, tidak puas 19,4%, sangat tidak puas 7,5%. Petugas memberikan layanan kepada nasabah sangat baik, sopan dan ramah.

Pertanyaan ke 23 “fasilitas yang ada disediakan oleh BSM sangat memadai” puas 15,1%, cukup puas 46,2%, tidak puas 20,4%, sangat tidak puas 17,2%. Pertanyaan ke 23 ini mendapatkan respon baik sehingga nasabah merasa senang dalam menggunakan fasilitas di BSM.

Pada pertanyaan ke 24 “menyarankan teman unuk menggunakan produk BSM yang terdiri dari mobile banking” puas 8,6%, cukup puas 45,2%, tidak puas 35,5%, sangat tidak puas 9,7%. Produk mobile banking sangat di minati oleh nasabah sehingga bisa mengajak kerabat terdekat untuk menggunakan akses mobile banking.

Pertanyaan ke 25 “menyarankan teman untuk menggunakan produk bank pelayanan dan fasilitas yang sangat baik” puas 25,8%, cukup puas 34,4%, tidak puas 18,3%, sangat tidak puas 20,9%. Fasilitas yang ada di BSM sangat layak digunakan oleh para nasabah.

Pada pertanyaan ke 26 “pelayanan yang diberikan sangat puas dan sesuai dengan kode etik di BSM” puas 25,8%, cukup puas 34,4%, tidak puas 18,3%, sangat tidak puas 20,4%. Pelayanan di BSM menggunakan etika sesuai dengan prosedur yang ada.

Hasil penelitian yang telah dianalisis secara statistic dengan pengujian dilihat dari hasil analisis data besarnya *R Square*, dimana besarnya *R Square* 0,106 atau 10,6%. Artinya 10,6% variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel X, sedangkan sisanya sebesar  $100\% - 10,6\% = 91\%$  dijelaskan oleh factor-faktor lainnya diluar model atau varibel lain yang tidak diperhitungkan dalam analisi penelitian ini.

Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>7</sup>

Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasa tetap setia dalam jangka waktu yang lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaiki produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merk pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelanggan lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin. Artinya kepuasan atau senangnya pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan menciptakansuatu ikatan emosional yang kuat diantaranya.<sup>8</sup>

Kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercipta jika persepsi fundamental konsumen atau nasabah terhadap kinerja produk maupun jasa sama dengan kinerja produk yang diharapkan.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> M. Nur Riyanto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Syariah* (Bandung: Alfabeta CV 2012),193.

<sup>8</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 70

<sup>9</sup> Donni Juni Priansa, *Pelaku Konsumen Dalam Persaungan Bisnis Kontenporer*, (Bandung: alfabeta, 2016), 197.

Sesuai penjelasan diatas dapat diartikan bahwa semakin baik pelayanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah yang diterapkan oleh BSM Cabang Sampang maka akan berdampak baik terhadap minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Tingkat kepuasan nasabah sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan *mobile banking*, tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan dan pimpinan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah pelanggan atau nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu. Sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif (melakukan transaksi terus menerus) yang mampu memberikan laba bagi BSM Cabang Sampang.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung oleh persepsi yang dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah 1 dengan yang lainnya tidaklah sama. Namun pada umumnya kepuasan nasabah dapat timbul dari produk yang berkualitas harga yang ditawarkan tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk tersebut.

