

BAB IV

DESKRIPSI, PENGUJIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Bank Syariah Indonesia

BSI atau Bank Syariah Indonesia adalah bank syariah terbesar di Indonesia hasil merger tiga bank syariah dari HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara), yaitu: PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank BRI Syariah dan PT. Bank Syariah Mandiri. Setelah mendapat izin dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dengan Nomor: SR3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021, ketiga bank ini resmi beroperasi dengan nama "PT Bank Syariah Indonesia Tbk". PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) bertempat di Kantor Pusat Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 *Jumadil Akhir* 1442 H. Terobosan kebijakan dari pemerintah dalam melakukan merger ketiga bank syariah ini diharapkan mampu memberikan pilihan lembaga keuangan yang baru bagi masyarakat sekaligus dapat mendorong roda perekonomian Nasional. Penggabungan akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah yang akan menghadirkan layanan lebih lengkap, jangkauan yang luas, dan mempunyai kapasitas permodalan yang lebih baik. Dukungan sinergi dengan perusahaan induk (BRI, BNI dan Mandiri) serta komitmen dari pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong supaya dapat bersaing di tingkat Global. Tujuan dari penggabungan bank syariah untuk mendorong bank syariah lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global dan dijadikan sebagai katalis tumbuhnya perekonomian syariah di Indonesia.

Disamping itu, merger bank syariah dapat dinilai lebih efisien dalam pengumpulan dana, operasional dan belanja. Melalui adanya merger bank syariah, diharapkan perbankan syariah mampu tumbuh dan menjadi energi baru untuk ekonomi Nasional dan akan menjadi bank BUMN yang sejajar dengan bank BUMN yang lain sehingga bermanfaat dari sisi transformasi dan kebijakan bank.

Seperti halnya bank syariah lain, Bank Syariah Indonesia juga memiliki produk perbankan, yaitu:

- a. Produk *funding* (Penghimpun dana), terdiri dari produk tabungan (tabungan *easy* (*easy Wadiah* dan *Easy Mudharabah*), BSI tabungan pensiun, BSI tabungan haji dan tabungan haji muda Indonesia, BSI tabungan bisnis, BSI tabungan junior, BSI tabungan Pendidikan, BSI tabungan valas, BSI tabungan *payroll* dan *classic*, dan BSI tabungan efek syariah), produk deposito (BSI deposito rupiah dan BSI deposito valas), dan produk giro (BSI giro rupiah, BSI giro Optima, BSI giro Valas, dan BSI giro Pemerintah).
- b. Produk *lending* (Penyaluran Dana), terdiri dari BSI Oto, BSI Multiguna Hasanah, BSI Griya Hasanah, BSI Distributor *Financing*, BSI Pensiun Berkah, BSI Umroh, BSI Cash Collateral, dan BSI Mitraguna Berkah.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan persaingan antar perbankan yang semakin ketat, Bank Syariah Indonesia juga ikut andil dalam penerapan layanan berbasis digital atau SST. Adapun bentuk SST yang terdapat di Bank Syariah Indonesia yaitu:

- a. *Automatic Teller Machine/ ATM*

ATM Bank Syariah Indonesia merupakan mesin yang dapat melakukan

tugas-tugas yang seharusnya dilakukan oleh teller. Nasabah Bank Syariah Indonesia dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan ATM tanpa harus datang langsung ke bank. Pengoperasian ATM dilakukan dengan menggunakan *BSI Card*. Kartu ini memberikan kemudahan bagi nasabah yang melakukan penarikan uang di seluruh ATM BSI, ATM Mandiri, ATM Bersama, dan ATM Prima.

b. *BSI Mobile*

BSI Mobile merupakan aplikasi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui bermacam-macam fitur yang telah disediakan. *BSI Mobile* dapat diakses selama 24 jam, kapanpun, dan dimanapun, namun harus terkoneksi dengan layanan internet. Fitur yang terdapat di *BSI Mobile* terdiri dari Info rekening, transfer sesama BSI dan bank lainnya, *top up* e-wallet, berbagi *Ziswaf*, *electronic* emas (e-mas), dan lain sebagainya. *BSI Mobile* diharapkan dapat membuat nasabah lebih seimbang dalam finansialnya, spiritualnya, bahkan sosialnya.

c. *BSI Net*

BSI Net merupakan layanan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi bisnis kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan *website*. Nasabah dapat melakukan transfer massal dan melakukan monitoring transaksi yang nasabah lakukan. Fitur yang terdapat dalam *BSI Net* hampir sama dengan fitur yang terdapat di *BSI Mobile*.

Layanan SST Bank Syariah Indonesia saat ini sudah banyak diakses oleh nasabah karena mereka merasa lebih aman dan lebih mudah dalam melakukan transaksi secara non-tunai daripada secara tunai dengan cara datang langsung ke

bank. Tidak dapat dipungkiri bahwa mahasiswa merupakan salah satu golongan yang banyak menggunakan jasa perbankan. Hal tersebut didukung dengan fakta di lapangan bahwa tidak sedikit kampus yang bekerja sama dengan pihak bank dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal), penerimaan beasiswa, dan transaksi keuangan lainnya. Salah satu kampus yang melakukan kerjasama dengan pihak perbankan yaitu kampus IAIN Madura. Di kampus IAIN Madura terdapat layanan berupa ATM, dan mahasiswa IAIN Madura juga sudah menggunakan layanan BSI *Mobile*. Dengan adanya layanan SST ini, mahasiswa dapat dengan mudah melakukan segala macam transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank yang bersangkutan. Namun, banyak pula mahasiswa yang enggan untuk menggunakan layanan SST dalam bertransaksi dengan alasan takut akan mengalami masalah atau kegagalan.

2. Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura

Alih status dari STAIN Pamekasan menjadi IAIN Madura pada tanggal 7 April 2018 menjadi dasar diterbitkannya peraturan Menteri Agama RI No 34 Tahun 2018 tentang “Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Madura” tanggal 27 Desember 2018. Kedudukan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini kemudian ditetapkan sebagai hari lahir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Madura awalnya bernama Jurusan Syariah dan Ekonomi yang resmi dibuka pada tanggal 30 Mei 2013, bersamaan dengan diterbitkannya peraturan Menteri Agama RI No 48 Tahun 2013 tentang “Organisasi dan tata kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Pamekasan”.

Peraturan menteri tersebut menjelaskan dibentuknya “Jurusan Syariah dan Ekonomi”. Kemudian peraturan menteri tersebut direvisi dengan terbitnya peraturan Menteri Agama RI No 36 Tahun 2015 tanggal 5 juni 2015 tentang “perubahan atas peraturan Menteri Agama RI No 48 Tahun 2013 tentang Organisasi dan tata kerja Sekolah Tinggi Agama Islam Pamekasan”. Perubahan tersebut mengubah nama jurusan Syariah dan Ekonomi menjadi jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam dan sekarang menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Tabel 4.1

Program Studi FEBI IAIN Madura Tahun Akademik 2022/2023¹

Program Studi	Akreditasi	Jumlah Mahasiswa	Gelar
Perbankan Syariah	B	686	S. E
Ekonomi Syariah	B	731	S. E
Akuntansi Syariah	B	508	S. Akun

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berada di tengah-tengah kampus IAIN Madura. Gedung FEBI terdiri atas ruang Dekanat (Dekan, Wakil Dekan I, dan Wakil Dekan II), ruang program studi, ruang Sub-bagian Keuangan dan Akademik, ruang Laboratorium Galeri Investasi (GI), ruang laboratorium Bank Mini Syariah, ruang Laboratorium Akuntansi, ruang sidang, serta ruang ujian skripsi. Sedangkan ruang-ruang perkuliahan berlokasi di gedung H, tepat di belakang gedung FEBI.

3. Deskripsi Data Responden

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form* secara daring melalui aplikasi *Whatsapp* kepada mahasiswa

¹ Data diperoleh dari akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura pada 22 September 2022

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang tidak sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.² Dengan *non probability sampling*, maka pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* karena pengambilan anggota populasi dengan menggunakan beberapa pertimbangan. Adapun karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura tahun akademik 2022/2023.
- b. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengisi kuesioner Pra Penelitian yang telah disebar peneliti.
- c. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura yang menggunakan layanan *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner.

Tabel 4.2
Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	112
Kuesioner yang tidak diisi	0
Kuesioner yang diisi	112
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	112
Tingkat pengembalian	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

² Wiratna Sujarweni. *Metode penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press cetakan ke- 1. 2014), 69.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan melalui *google form* adalah 112, kuesioner yang digunakan juga berjumlah 112. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan adalah 100%.

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

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi 2 kategori, yaitu Perempuan (1) dan Laki-laki (2). Setelah dilakukan penyebaran kuesioner diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.1
Persentase Data Jenis Kelamin Responden



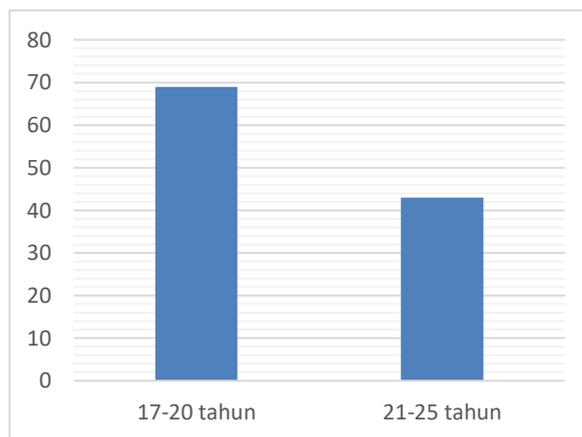
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui total responden yaitu 112 orang dimana total responden wanita berjumlah 75 orang dengan persentase 67% dan responden laki-laki berjumlah 37 orang dengan persentase 33%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah Wanita dengan persentase 67%.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan usia dibagi menjadi 3 kategori, yaitu responden dengan rentang usia 17-20 tahun (1), 21-25 tahun (2), dan lebih dari 25 tahun (3). Setelah dilakukan penyebaran kuesioner diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.2
Persentase Data Usia Responden



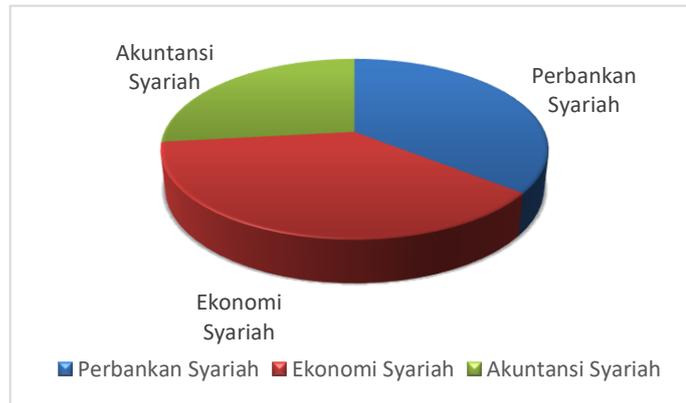
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan grafik tersebut, dapat diketahui total responden berusia 17-20 tahun berjumlah 69 orang dengan persentase 61,6% dan responden berusia 21- 25 tahun berjumlah 43 orang dengan persentase 38,4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berusia 17-20 tahun dengan persentase 61,6%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan program studi dibagi menjadi 3 kategori, yaitu Perbankan Syariah (1), Ekonomi Syariah (2), dan Akuntansi Syariah (3). Setelah dilakukan penyebaran kuesioner diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.3
Persentase Data Program Studi Responden



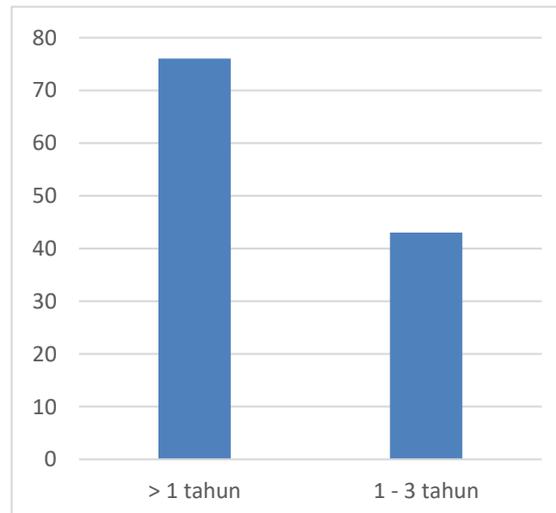
Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan diagram tersebut, dapat diketahui total responden dengan program studi Perbankan Syariah berjumlah 40 orang dengan persentase 35,7%, responden dengan program studi Ekonomi Syariah berjumlah 42 orang dengan persentase 37,5%, dan responden dengan program studi Akuntansi Syariah berjumlah 30 orang dengan persentase 26,8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berada pada program studi Ekonomi Syariah yang berjumlah 42 orang dengan persentase 37,5%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan.

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan layanan dibagi menjadi 3 kategori, yaitu responden dengan lama penggunaan kurang dari 1 tahun (1), responden dengan lama penggunaan 1 sampai 3 tahun (2), dan responden dengan lama penggunaan lebih dari 3 tahun (3). Setelah dilakukan penyebaran kuesioner diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.4
Persentase Data Lama Menggunakan Layanan ATM dan *Mobile Banking* Responden



Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan diagram diatas, dapat diketahui total responden dengan lama menggunakan layanan ATM dan *Mobile Banking* < 1 tahun berjumlah 76 orang dengan persentase 67,9%, dan responden dengan lama menggunakan layanan ATM dan *Mobile Banking* 1-3 tahun berjumlah 36 orang dengan persentase 32,1%. Dalam penelitian ini, mayoritas responden menggunakan layanan ATM dan BSI Mobile kurang dari 1 tahun dikarenakan peneliti melakukan penyebaran kuesioner lebih banyak kepada mahasiswa tingkat awal yaitu mahasiswa semester 2 dan semester 4 yang menyebabkan mahasiswa tersebut terbilang baru dalam menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia dan menggunakan layanan ATM dan Mobile Banking dari Bank Syariah Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini untuk lama menggunakan layanan ATM dan *Mobile Banking* yaitu < 1 tahun yang berjumlah 76 orang dengan persentase 67,9%.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan jumlah pertanyaan 12 butir untuk variabel ATM (X1), sebanyak 12 butir untuk variabel *Mobile Banking* (X2) dan sebanyak 6 butir untuk variabel kepuasan nasabah (Y), sehingga jumlah keseluruhan pernyataan dalam kuesioner adalah sebanyak 30 butir.

Tabel 4.3
Daftar Pernyataan Kuesioner

No.	Pernyataan	Keterangan
1.	BSI <i>Card</i> dapat digunakan dengan mudah untuk bertransaksi.	X1.1
2.	BSI <i>Card</i> dapat memudahkan nasabah ketika berbelanja secara non tunai.	X1.2
3.	BSI <i>Card</i> dapat digunakan di ATM mana saja.	X1.3
4.	BSI <i>Card</i> menyediakan fitur transfer dengan sesama ataupun berbeda bank.	X1.4
5.	BSI <i>Card</i> dapat digunakan untuk pembayaran pembelian di merchant.	X1.5
6.	Biaya administrasi pada BSI <i>Card</i> Visa lebih murah dibandingkan bank lain.	X1.6
7.	BSI <i>Card</i> dapat mengurangi risiko kejahatan transaksi secara tunai.	X1.7
8.	BSI <i>Card</i> dilengkapi dengan PIN untuk keamanan nasabah setiap akan melakukan transaksi.	X1.8
9.	BSI <i>Card</i> dapat merespon dengan cepat ketika terjadi kesalahan dalam bertransaksi.	X1.9
10.	BSI <i>Card</i> dapat merespon transaksi yang diinginkan nasabah secara tepat.	X1.10
11.	BSI <i>Card</i> menyediakan layanan pengaduan nasabah (call center) ketika terjadi masalah dalam bertransaksi.	X1.11
12.	BSI <i>Card</i> menyediakan fitur untuk bisa berinteraksi dengan nasabah lain dalam bertransaksi.	X1.12
13.	BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan dengan mudah dalam bertransaksi.	X2.13
14.	BSI <i>Mobile</i> dapat memudahkan nasabah dalam berbelanja non tunai.	X2.14
15.	BSI <i>Mobile</i> memiliki akses yang lancar ketika digunakan.	X2.15
16.	BSI <i>Mobile</i> menyediakan fitur transfer ke sesama ataupun berbeda bank.	X2.16
17.	BSI <i>Mobile</i> menyediakan fitur BI <i>Fast</i> yang dapat mengurangi biaya administrasi transaksi beda bank.	X2.17

No.	Pernyataan	Keterangan
18.	BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan tanpa tambahan biaya.	X2.18
19.	BSI <i>Mobile</i> dilengkapi dengan Kata sandi dan PIN (<i>double protection</i>) untuk keamanan nasabah setiap akan melakukan transaksi.	X2.19
20.	BSI <i>Mobile</i> dapat mengurangi risiko kejahatan transaksi secara tunai.	X2.20
21.	BSI <i>Mobile</i> dapat merespon dengan cepat ketika terjadi kesalahan dalam bertransaksi.	X2.21
22.	BSI <i>Mobile</i> dapat merespon transaksi yang diinginkan nasabah secara tepat.	X2.22
23.	BSI <i>Mobile</i> layanan pengaduan nasabah ketika terjadi masalah dalam bertransaksi.	Y.23
24.	BSI <i>Mobile</i> menyediakan fitur untuk bisa berinteraksi dengan nasabah lain saat bertransaksi.	Y.24
25.	Pelayanan yang diperoleh dari ATM BSI dan BSI <i>Mobile</i> sesuai dengan apa yang diharapkan.	Y.25
26.	Fasilitas penunjang yang didapat dari ATM BSI dan BSI <i>Mobile</i> sesuai dengan yang diharapkan.	Y.26
27.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh ATM BSI dan BSI <i>Mobile</i> memuaskan.	Y.27
28.	Saya berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang diberikan oleh ATM BSI dan BSI <i>Mobile</i> sesuai dengan yang diharapkan.	Y.28
29.	Saya menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan ATM BSI dan BSI <i>Mobile</i> karena pelayanan yang memuaskan.	Y.29
30.	Saya menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan ATM BSI dan BSI <i>Mobile</i> karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.	Y.30

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapat jawaban responden sebanyak 112 responden dari variabel ATM (X1), *Mobile Banking* (X2) dan variabel kepuasan nasabah (Y). Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Penelitian dari setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1.

a. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel ATM

Dalam penelitian ini, pernyataan untuk variabel ATM (X1) terdiri dari 12 item pernyataan. Respon terhadap pernyataan ATM sebagai berikut:

Tabel 4.4
Respon Terhadap Pernyataan ATM (X1)

Item Pernyataan ATM	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	53	47,3	52	46,4	7	6,3	-	-	-	-	112
X1.2	60	53,6	46	41,1	6	5,4	-	-	-	-	112
X1.3	15	13,4	67	59,8	30	26,8	-	-	-	-	112
X1.4	33	29,5	69	61,6	10	8,9	-	-	-	-	112
X1.5	71	63,4	33	29,5	8	7,1	-	-	-	-	112
X1.6	60	53,6	39	34,8	13	11,6	-	-	-	-	112
X1.7	69	61,6	36	32,1	4	3,6	3	2,7	-	-	112
X1.8	41	36,6	56	50,0	15	13,4	-	-	-	-	112
X1.9	54	48,2	51	45,5	3	2,7	4	3,6	-	-	112
X1.10	48	42,9	45	40,2	15	13,4	4	3,6	-	-	112
X1.11	75	67,0	30	26,8	3	2,7	4	3,6	-	-	112
X1.12	65	58,0	40	35,7	7	6,3	-	-	-	-	112
	644		564		121		15		-		1.344

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas, responden yang memberikan tanggapan pada item X1.1 yang menyatakan bahwa BSI Card dapat digunakan dengan mudah untuk bertransaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 53, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 52, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.1 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 53 responden atau sebesar 47,3%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.2 yang menyatakan bahwa BSI Card dapat memudahkan nasabah ketika berbelanja secara non tunai yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 60, responden yang memberikan jawaban

setuju (S) sebanyak 46, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.2 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 60 responden atau sebesar 53,6%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.3 yang menyatakan bahwa BSI Card dapat digunakan di ATM mana saja yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 15, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 67, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 30. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.3 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 67 responden atau sebesar 59,8%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.4 yang menyatakan bahwa BSI Card dapat memudahkan nasabah ketika berbelanja secara non tunai yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 33, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 69, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.4 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 69 responden atau sebesar 61,6%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.5 yang menyatakan bahwa BSI Card dapat digunakan untuk pembayaran pembelian di merchant yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 71, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 33, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 8. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.5 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 71 responden atau sebesar 63,4%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.6 yang menyatakan bahwa Biaya administrasi pada BSI Card Visa lebih murah dibandingkan bank lain

yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 60, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 39, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 13. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.6 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 60 responden atau sebesar 53,6%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.7 yang menyatakan bahwa *BSI Card* dapat mengurangi risiko kejahatan transaksi secara tunai yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 69, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 36, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 4, dan responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 3. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.7 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 69 responden atau sebesar 61,6%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.8 yang menyatakan bahwa *BSI Card* dilengkapi dengan PIN untuk keamanan nasabah setiap akan melakukan transaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 41, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 56, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 15. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.8 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 50,0%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.9 yang menyatakan bahwa *BSI Card* dapat merespon dengan cepat ketika terjadi kesalahan dalam bertransaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 54, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 51, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 3, dan responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 4. Sehingga

dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.9 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 54 responden atau sebesar 48,2%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.10 yang menyatakan bahwa *BSI Card* dapat merespon transaksi yang diinginkan nasabah secara tepat yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 48, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 45, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 15, dan responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.10 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 48 responden atau sebesar 42,9%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.11 yang menyatakan bahwa *BSI Card* menyediakan layanan pengaduan nasabah (call center) ketika terjadi masalah dalam bertransaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 75, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 30, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 4, dan responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.11 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 75 responden atau sebesar 67,0%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X1.12 yang menyatakan bahwa *BSI Card* menyediakan fitur untuk bisa berinteraksi dengan nasabah lain dalam bertransaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 65, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 40, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.12 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 65 responden atau sebesar 58,0%.

Dalam penelitian ini, responden menjawab sangat setuju terbanyak terdapat pada indikator *contact* (kontak) yang menyatakan bahwa BSI Card menyediakan layanan pengaduan nasabah (CS) ketika terjadi masalah dalam bertransaksi. Hal ini membuktikan bahwa layanan ATM BSI dengan dilengkapi layanan pengaduan nasabah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Adapun total skor item-item pernyataan variabel ATM (X1) sebagai berikut:

$$\text{Total Skor X1} = \frac{(0 \times 1) + (15 \times 2) + (121 \times 3) + (564 \times 4) + (644 \times 5)}{(112 \times 5 \times 12)}$$

$$\text{Total Skor X1} = \frac{(0) + (30) + (363) + (2.256) + (3.220)}{6.720}$$

$$\text{Total Skor X1} = \frac{5.869}{6.720}$$

$$= 0,873 \text{ atau } 87,3\% (4,36)$$

Hasil rata-rata item pernyataan variabel ATM (X1) yaitu sebesar 87,3% atau pada interval 4,36 yang menunjukkan bahwa item pernyataan pada variabel ATM (X1) dikatakan Sangat Baik.

b. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel *Mobile Banking*

Dalam penelitian ini, pernyataan untuk variabel *Mobile Banking* (X2) terdiri dari 12 item pernyataan. Respon terhadap pernyataan *Mobile Banking* sebagai berikut:

Tabel 4.5

Respon Terhadap Pernyataan *Mobile Banking* (X2)

Item Pernyataan Mobile Banking	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.13	45	40,2	56	50,0	11	9,8	-	-	-	-	112
X2.14	55	49,1	46	41,1	11	9,8	-	-	-	-	112
X2.15	58	51,8	39	34,8	15	13,4	-	-	-	-	112

X2.16	67	59,8	39	34,8	6	5,4	-	-	-	-	112
X2.17	42	37,5	56	50,0	14	12,5	-	-	-	-	112
X2.18	48	42,9	52	46,4	12	10,7	-	-	-	-	112
X2.19	22	18,8	69	61,6	21	18,8	-	-	-	-	112
X2.20	23	20,5	54	48,2	35	31,3	-	-	-	-	112
X2.21	51	45,5	43	38,4	18	16,1	-	-	-	-	112
X2.22	50	44,6	45	40,2	17	15,2	-	-	-	-	112
X2.23	62	55,4	41	36,6	9	8,0	-	-	-	-	112
X2.24	65	58,0	40	35,7	7	6,3	-	-	-	-	112
	588		580		176		-		-		1.344

Sumber: Data diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel diatas, responden yang memberikan tanggapan pada item X2.13 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* dapat digunakan dengan mudah dalam bertransaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 45, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 56, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 11. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.13 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 50,0%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.14 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* dapat memudahkan nasabah dalam berbelanja non tunai yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 55, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 46, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 11. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.14 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 49,1%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.15 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* memiliki akses yang lancar ketika digunakan yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 58, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 39, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 15. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.15 responden mayoritas menjawab

Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 58 responden atau sebesar 51,8%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.16 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* menyediakan fitur transfer ke sesama ataupun berbeda bank. yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 67, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 39, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.16 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 67 responden atau sebesar 59,8%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.17 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* menyediakan fitur BI Fast yang dapat mengurangi biaya administrasi transaksi beda bank yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 42, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 56, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 14. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.17 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 50,0%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.18 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* dapat digunakan tanpa tambahan biaya transaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 48, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 52, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 12. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.18 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 46,4%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.19 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* dilengkapi dengan Kata sandi dan PIN (*double protection*) untuk keamanan nasabah setiap akan melakukan transaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah

sebanyak 22, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 69, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 21. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.19 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 69 responden atau sebesar 61,6%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.20 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* dapat mengurangi risiko kejahatan transaksi secara tunai yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 23, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 54, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 35. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.20 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 54 responden atau sebesar 48,2%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.21 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* dapat merespon dengan cepat ketika terjadi kesalahan dalam bertransaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 51, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 40, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.12 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 65 responden atau sebesar 58,0%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.22 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* dapat merespon transaksi yang diinginkan nasabah secara tepat yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 50, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 45, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 17. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.22 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 50 responden atau sebesar 44,6%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.23 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* layanan pengaduan nasabah ketika terjadi masalah dalam bertransaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 62, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 41, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 9. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X2.23 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 62 responden atau sebesar 55,4%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item X2.24 yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* menyediakan fitur untuk bisa berinteraksi dengan nasabah lain saat bertransaksi yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 65, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 40, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan X1.12 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 65 responden atau sebesar 58,0%.

Dalam penelitian ini, responden menjawab sangat setuju terbanyak terdapat pada indikator *Availability* (ketersediaan) yang menyatakan bahwa BSI *Mobile* menyediakan layanan transfer ke sesama ataupun berbeda bank. Hal ini membuktikan bahwa layanan BSI *Mobile* dengan dilengkapi layanan transfer ke sesama ataupun berbeda bank dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Adapun total skor item-item pernyataan variabel *Mobile Banking* (X2) sebagai berikut:

$$\text{Total Skor X2} = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (176 \times 3) + (580 \times 4) + (588 \times 5)}{(112 \times 5 \times 12)}$$

$$\text{Total Skor X2} = \frac{(0) + (0) + (528) + (2.320) + (2.940)}{6.720}$$

$$\text{Total Skor X2} = \frac{5.788}{6.720}$$

$$= 0,861 \text{ atau } 86,1\% (4,08)$$

Hasil rata-rata item pernyataan variabel *Mobile Banking* (X2) yaitu sebesar 86,1% atau pada interval 4,08. Sehingga nilai interval ini menunjukkan bahwa item pernyataan pada variabel *Mobile Banking* (X2) dikatakan Baik.

c. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.6
Respon Terhadap Pernyataan Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan Kepuasan Nasabah	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.25	47	42,0	49	43,8	15	13,4	1	0,9	-	-	112
Y.26	46	41,1	62	55,4	4	3,6	-	-	-	-	112
Y.27	56	50,0	54	48,2	2	1,8	-	-	-	-	112
Y.28	56	50,0	49	43,8	7	6,3	-	-	-	-	112
Y.29	61	54,5	42	37,5	9	8,0	-	-	-	-	112
Y.30	60	53,6	44	39,3	7	6,3	1	0,9	-	-	112
	326		300		44		2	-	-	-	672

Berdasarkan tabel diatas, responden yang memberikan tanggapan pada item Y.25 yang menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh dari ATM BSI dan BSI *Mobile* sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 47, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 49, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 15, dan responden yang memberikan jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 1. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa pada item pernyataan Y.25 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 49 responden atau sebesar 43,8%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item Y.26 yang menyatakan bahwa fasilitas penunjang yang didapat dari ATM BSI dan BSI Mobile sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 46, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 62, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 4. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan Y.26 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 62 responden atau sebesar 55,4%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item Y.27 yang menyatakan bahwa saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh ATM BSI dan BSI Mobile memuaskan yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 56, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 54, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 2. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan Y.27 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 50,0%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item Y.28 yang menyatakan bahwa saya berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang diberikan oleh ATM BSI dan BSI Mobile sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 56, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 49, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan Y.28 responden mayoritas menjawab Setuju (S) yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 50,0%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item Y.29 yang menyatakan bahwa saya menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan ATM BSI dan BSI Mobile karena pelayanan yang memuaskan yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 61, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 42, dan responden yang menjawab netral (N) sebanyak 9. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan Y.29 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 61 responden atau sebesar 54,5%.

Responden yang memberikan tanggapan pada item Y.30 yang menyatakan bahwa saya menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan ATM BSI dan BSI Mobile karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai yaitu sangat setuju (SS) adalah sebanyak 60, responden yang memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 44, responden yang menjawab netral (N) sebanyak 7, dan responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 1. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada item pernyataan Y.30 responden mayoritas menjawab Sangat Setuju (SS) yaitu sebanyak 60 responden atau sebesar 53,6%.

Dalam penelitian ini, responden yang menjawab sangat setuju terbanyak terdapat pada indikator kesediaan merekomendasikan yang menyatakan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia bersedia merekomendasikan teman maupun keluarga karena pelayanan yang diberikan oleh BSI sangat memuaskan. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh pemberian pelayanan yang memuaskan.

Adapun total skor item-item pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebagai berikut:

$$\text{Total Skor Y} = \frac{(0 \times 1) + (2 \times 2) + (44 \times 3) + (300 \times 4) + (326 \times 5)}{(112 \times 5 \times 6)}$$

$$\text{Total Skor Y} = \frac{(0) + (4) + (132) + (1.200) + (1.630)}{3.360}$$

$$\text{Total Skor Y} = \frac{2.966}{3.360}$$

$$= 0,883 \text{ atau } 88,3\% (4,41)$$

Hasil rata-rata item pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (Y) yaitu sebesar 88,3% atau pada interval 4,41. Sehingga nilai interval ini menunjukkan bahwa item pernyataan pada variabel *Mobile Banking* (X2) dikatakan Sangat Baik.

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 kuesioner yang berisi 30 butir pernyataan dimana 12 butir untuk variabel ATM (X1), sebanyak 12 butir untuk variabel *Mobile Banking* (X2) dan 6 butir untuk variabel kepuasan nasabah (Y).

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu. Skala pengukurannya menggunakan nilai *Corrected Item-Total Correlated* pada output *Cronbach Alpha* dengan ketentuan sebagai berikut:³

³ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Sleman: CV Budi Utama, 2020), 64.

- 1) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (r-hitung) > r-standar (r-tabel) maka seluruh item pertanyaan tersebut valid.
- 2) Jika nilai *Corrected Item-Total Correlated* (r-hitung) < r-standar (r-tabel) maka seluruh pertanyaan tersebut tidak valid

Pada penelitian ini, terdapat sampel sebanyak 112 dan nilai *alpha* sebesar 0,05, sehingga didapat r-tabel 0,185. Item kuesioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil daripada nilai kritisnya tidak diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu ATM (X1) dan *Mobile Banking* (X2) serta item pada pernyataan pada variabel Y yaitu Kepuasan Nasabah dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,185. Berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r-tabel	Validitas
ATM (X1)	X1.1	0,301	0,185	Valid
	X1.2	0,345	0,185	Valid
	X1.3	0,356	0,185	Valid
	X1.4	0,524	0,185	Valid
	X1.5	0,555	0,185	Valid
	X1.6	0,496	0,185	Valid
	X1.7	0,576	0,185	Valid
	X1.8	0,481	0,185	Valid
	X1.9	0,428	0,185	Valid
	X1.10	0,485	0,185	Valid
	X1.11	0,440	0,185	Valid
	X1.12	0,444	0,185	Valid
<i>Mobile Banking</i> (X2)	X2.13	0,428	0,185	Valid
	X2.14	0,429	0,185	Valid
	X2.15	0,283	0,185	Valid

	X2.16	0,317	0,185	Valid
	X2.17	0,489	0,185	Valid
	X2.18	0,515	0,185	Valid
	X2.19	0,470	0,185	Valid
	X2.20	0,564	0,185	Valid
	X2.21	0,678	0,185	Valid
	X2.22	0,621	0,185	Valid
	Y.23	0,508	0,185	Valid
	Y.24	0,403	0,185	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.25	0,601	0,185	Valid
	Y.26	0,606	0,185	Valid
	Y.27	0,497	0,185	Valid
	Y.28	0,587	0,185	Valid
	Y.29	0,715	0,185	Valid
	Y.30	0,667	0,185	Valid

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,600.⁴

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
ATM (X1)	0,647	Reliabel
<i>Mobile Banking</i> (X2)	0,693	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,667	Reliabel

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

⁴ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Sleman: CV Budi Utama, 2020), 65.

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa masing-masing item pada variabel independen dan dependen memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,600. Dengan demikian variabel ATM (X1), *Mobile Banking* (X2) dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dikatakan Reliabel.

6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi 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, autokorelasi 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 Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data peneliti memiliki distribusi normal atau tidak.⁵ Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan pendekatan Kolmogorov Smirnov, dengan asumsi:

- 1) Apabila signifikan < 0.05 maka data tidak berdistribusi normal.
- 2) Apabila signifikan > 0.05 maka data berdistribusi normal.

⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), 97

Tabel 4.9

Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.17377469
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.069
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.180 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Berdasarkan uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0,180 dimana hasil tersebut lebih besar dari pada 0,05. Dapat disimpulkan bahwa uji tes pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel atau tidak. Jika terdapat atau terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.⁶ Dikatakan tidak

⁶ Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 133.

terjadi multikolinearitas apabila nilai tolerance lebih dari 10% atau $> 0,1$ dan nilai VIF kurang dari 10 atau nilai $VIF < 10$.⁷ Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Multikolinearitas

Models	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(constant)		
ATM (X1)	0,960	1,042
Mobile Banking (X2)	0,960	1,042

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai *tolerance* variabel ATM dan *Mobile Banking* masing-masing variabel sebesar $0,96 > 0,1$, sehingga nilai VIF yang didapat dari masing variabel sebesar $1,042 < 10$. Hasil uji tersebut dapat disimpulkan pada model ini tidak ada masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ini terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Heteroskedastisitas adalah perbedaan *variance* dari residual pengamatan yang satu pada pengamatan lainnya.⁸ Uji heteroskedastisitas diuji dengan uji *scatterplot* dan uji *glejser*. Berikut adalah hasil Uji heteroskedastisitas dengan uji *scatterplot* dan uji *glejser*.

⁷ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Bandung: Refika Aditama, 2013), 87.

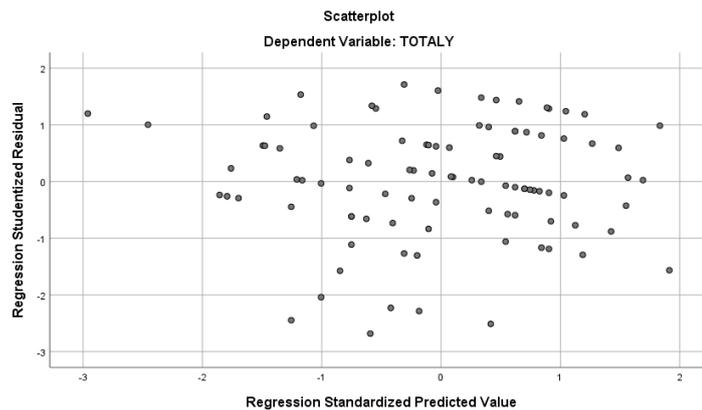
⁸ *Ibid.*, 88.

1) Uji Grafik *Scatterplot*

Agar dapat mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi-Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized*.⁹ Dasar analisis:¹⁰

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.5
Grafik Scatterplot



Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Berdasarkan grafik diatas, memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik

⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 8* (Bandung: BP Undip, 2005), 69.

¹⁰ Mahyus Eka Nanda, *Ekonometrika Dasar* (tt: Mitra Wacana Media, 2015), 96.

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

Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dapat juga dilakukan dengan Uji Glejser dimana dalam pengambilan keputusan dengan melihat nilai sig dari variabel X (bebas/independen) dengan absolut residual berdasarkan ketentuan sebagai berikut:¹¹

- a) Apabila variabel bebas memiliki nilai sig < 0,05 maka dapat dipastikan terjadi heteroskedastisitas.
- b) Apabila variabel memiliki nilai sig > 0,05 maka dapat dipastikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.904	2.470		1.176	.243
	ATM (X1)	.020	.038	.054	.517	.606
	Mobile Banking (X2)	-.045	.035	-.136	-1.302	.196

a. Dependent Variable: Abs Res

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Berdasarkan tabel diatas, dijelaskan bahwa nilai Sig. Variabel ATM (X1) sebesar $0,606 > 0,05$ (α), dan nilai Sig. *Mobile Banking* (X2) sebesar $0,196 > 0,05$

¹¹ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita H, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Di Bidang Manajemen, Teknik Pendidikan Dan Eksperimen* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 140.

(α). Sehingga dapat disimpulkan dalam model ini tidak mengalami adanya heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t sebelumnya pada model regresi linear yang dipergunakan. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Dalam model regresi yang baik tidak terjadi autokorelasi.¹²

Untuk mendeteksi uji Autokorelasi dapat menggunakan Uji Durbin Watson (*DW Test*) dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

$$H_0 : \rho_s = 0$$

$$H_1 : \rho_s \neq 0$$

Keputusan ada tidaknya autokorelasi bisa dilihat di tabel dibawah ini:¹³

Tabel 4.12
Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol (H_0)	Keputusan	Jika
Tidak ada Autokorelasi Positif	Tolak H_0	$0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$
Tidak ada Autokorelasi Positif	Tidak Ada Keputusan	$d_{L,\alpha} < d_{hitung} < d_{U,\alpha}$
Tidak ada Autokorelasi Positif dan Negatif	Terima H_0	$d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4-d_{U,\alpha}$
Tidak ada Autokorelasi Negatif	Tidak Ada Keputusan	$4-d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4-d_{L,\alpha}$
Tidak ada Autokorelasi Negatif	Tolak H_0	$4-d_{L,\alpha} < d_{hitung} < 4$

¹² Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), 92.

¹³ Mudharaj Kuncoro, *Metode Kuantitatif* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011), 115.

Tabel 4.13
Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.959 ^a	.920	.918	.01953	1.824

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking (X2), ATM (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Tabel diatas menyatakan bahwa nilai Durbin Watson (DW) sebesar 1,824. Maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel DW dan derajat kepercayaan yang digunakan 5%. Pada tabel DW dengan melihat jumlah sampel $n=112$ dan jumlah variabel yang digunakan pada penelitian ini ($k=2$) didapati nilai dL dan dU sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

N	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
112	1,824	1,655	1,728	2,345	2,272	Tidak ada Autokorelasi positif ataupun negatif

Tabel diatas menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,824 berada diantara $dU = 1,728$ dan nilai $4 - dU = 2,272$ ($dU < DW < (4 - dU)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda merupakan alat yang dapat digunakan untuk memprediksi atau menganalisis pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen.¹⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen (X) yaitu *Automatic Machine Teller* (X1), dan *Mobile Banking* (X2), Sedangkan yang menjadi variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Nasabah. Model persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

X1 = *Automatic Machine Teller/ATM*

X2 = *Mobile Banking*

α = Konstanta

e = error

β_1, β_2 = koefisien regresi

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS Versi 26, diperoleh hasil sebagai berikut:

¹⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. 1 ed*, (Jakarta: Kencana, 2013), 301.

Tabel 4.15

Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-12.462	2.470		-4.451	.003
	ATM (X1)	.654	.038	.250	2.735	.019
	Mobile Banking (X2)	.629	.038	.239	2.344	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas diperoleh koefisien variabel independen ATM (X1) yaitu sebesar 0,654. Variabel independen *Mobile Banking* (X2) yaitu sebesar 0,629. Konstanta (a) yang diperoleh sebesar -12,462 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = -12,462 + 0,654 X1 + 0,629 X2 + e$$

Dari model regresi linier diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. α (konstanta) sebesar -12,462 menyatakan bahwa jika variabel independen (*Automatic Teller Machine* (ATM) dan *Mobile Banking*) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia bernilai -12,462.
- b. Nilai koefisien regresi variabel ATM (X1) sebesar 0,654. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel ATM (X1), maka Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia akan meningkat sebesar 0,654 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel *Mobile Banking* (X2) sebesar 0,629 mempunyai arti bahwa jika variabel *Mobile Banking* (X2) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia meningkat sebesar 0,629 satuan.

2. Uji Parsial (uji t)

Uji t ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh dari variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi t terhadap α , dengan catatan masing-masing variabel pada output hasil regresi menggunakan SPSS.

Dasar pengambilan keputusan uji t ini dengan tiga cara:

- a. Dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} :
Ho diterima (Ha ditolak) jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
Ho ditolak (Ha diterima) jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- b. Dengan menggunakan angka signifikansi
Ho diterima (Ha ditolak) jika angka signifikansi > 0.05
Ho ditolak (Ha diterima) jika angka signifikansi < 0.05
- c. Menentukan Hipotesis

Perumusan hipotesis nol (Ho) dan hipotesis alternatifnya (Ha). Dengan hipotesisnya sebagai berikut:

H₀₁: *Automatic Machine Teller* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia

H_{a1}: *Automatic Machine Teller* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia

H₀₂: *Mobile Banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia

Ha2: *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia

Hasil uji signifikansi secara parsial variabel independen dengan SPSS 26 sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Perhitungan Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-12.462	2.470		-4.451	.003
	ATM (X1)	.654	.038	.250	2.735	.019
	Mobile Banking (X2)	.629	.038	.239	2.344	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Hasil analisis uji t diatas akan dibandingkan dengan nilai t-tabel. Nilai t-tabel diperoleh dari $df = n$ (jumlah sampel) – k (jumlah variabel), $df = 112 - 2 = 110$ dengan taraf Signifikansi = $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$. Sehingga diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,981. Pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji t Variabel ATM (X1)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel diatas yaitu variabel ATM (X1) secara statistik menunjukkan Sig 0,019 lebih kecil dari 0,05 ($0,019 < 0,05$). Nilai t-hitung sebesar $2,735 > t$ -tabel sebesar 1,981, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel ATM (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pengguna Bank Syariah Indonesia.

b. Uji t Variabel *Mobile Banking* (X2)

Hasil perhitungan diperoleh pada tabel diatas yaitu variabel *Mobile Banking* (X2) secara statistik menunjukkan hasil Sig 0,034 lebih kecil dari 0,05 ($0,034 < 0,05$). Nilai t-hitung sebesar $2,544 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,981, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel *Mobile Banking* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pengguna Bank Syariah Indonesia.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan cara melihat nilai signifikansi pada F di output hasil regresi menggunakan SPSS dengan level signifikansi 0.05 ($\alpha = 5\%$).

Dasar pengambilan keputusan uji F dilakukan dengan cara, sebagai berikut:

- a. Dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel}

H_0 diterima (H_a ditolak) jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak (H_a diterima) jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ pada $\alpha = 5\%$

- b. Dengan berdasarkan angka signifikansi

H_0 diterima (H_a ditolak) jika angka signifikansi > 0.05

H_0 ditolak (H_a diterima) jika angka signifikansi < 0.05

- c. Membuat hipotesis dalam uraian kalimat

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-

sama) antara *Automatic Teller Machine/ATM* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia

Hasil uji signifikan secara simultan variabel independen dengan SPSS versi 26 sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Perhitungan Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.906	2	22.953	5.514	.005 ^b
	Residual	382.999	110	4.163		
	Total	428.905	112			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)
b. Predictors: (Constant), ATM (X1), Mobile Banking (X2)

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai F-hitung sebesar 5,514 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai F-tabel sebesar 3,084 diperoleh dari dk penyebut = n (jumlah sampel) – k (jumlah variabel), dk penyebut = $112 - 2 = 110$ dan dk pembilang = $k - 1$, dk pembilang = $3 - 1 = 2$. Berarti nilai F-hitung sebesar $5,514 > F$ -tabel sebesar 3,084 dan tingkat signifikansi $0,005 < 0,05$, sehingga keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel X (*Automatic Teller Machine (ATM)* dan *Mobile Banking*) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia.

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji R^2 atau uji koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang diestimasi, dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekat

garis regresi yang diestimasi dengan data sesungguhnya. Suatu persamaan regresi yang baik ditentukan oleh R^2 nya yang mempunyai nilai antara 0-1.¹⁵

Tabel 4.18
Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.959 ^a	.920	.918	.01953	1.824

a. Predictors: (Constant), Mobile Banking (X2), ATM (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data yang diolah SPSS 26 (2023)

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,920 atau 92,0%. Hal ini berarti sebesar 92,0% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 92,0% variabel Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia dijelaskan oleh variasi variabel independen *Automatic Teller Machine (ATM)* dan *Mobile Banking*. Sedangkan sisanya ($100\% - 92,0\% = 8,0\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap masing-masing variabel yang dibahas di dalam penelitian ini sebagai berikut:

¹⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005), 87.

1. Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel *Automatic Teller Machine* bertanda positif yang berarti berbanding lurus terhadap Kepuasan Nasabah serta memiliki arti bahwa pada layanan *Automatic Teller Machine* Bank Syariah Indonesia telah dilakukan dengan baik sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Berdasarkan uji t diperoleh t-hitung sebesar 2,735 dengan taraf signifikan 0,019. Nilai t-tabel yaitu 1,981. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,019 < 0,05$ dan nilai t-hitung sebesar $2,735 > t\text{-tabel}$ sebesar 1,981. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel *Automatic Teller Machine* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diuraikan bahwa semakin baik tingkat layanan ATM yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia, maka semakin baik pula tingkat kepuasan nasabah. Layanan ATM yang baik sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah karena layanan ATM biasanya lebih cepat dan lebih efisien dibandingkan dengan pergi ke bank secara langsung. Jika layanan ATM tidak berfungsi dengan baik atau sering mengalami gangguan, maka nasabah akan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh bank. Oleh karena itu, layanan ATM yang baik dan memadai dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank. Sebaliknya, jika layanan ATM tidak memuaskan, maka nasabah akan merasa kecewa dan berpotensi untuk beralih ke bank lain.

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sistem pelayanan berbasis teknologi yang diberikan kepada nasabah dengan menggunakan komputer/PC sebagai upaya penyelesaian pelayanan secara otomatis dan cepat dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh teller. ATM dapat menggantikan fungsi teller untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan. ATM harus dapat menyediakan fitur yang dibutuhkan oleh nasabah seperti penarikan tunai, transfer dana, pembelian pulsa, dan lain sebagainya. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).¹⁶

Saat ini, Bank Syariah Indonesia memiliki sekitar 1.200 kantor cabang serta lebih dari 1.700 jaringan ATM yang tersebar di Indonesia. Fitur yang terdapat dalam ATM juga semakin beragam dari tahun ke tahun, diantaranya yaitu fitur untuk pembayaran uang kuliah, tagihan listrik, air minum, telepon, TV berlangganan, serta isi ulang pulsa dari berbagai provider. Begitu pula dengan BSI *Card* yang saat ini sudah terbagi menjadi beberapa jenis kartu. Bahkan saat ini, BSI *Card* juga dapat melakukan layanan tarik tunai di bank mana saja di seluruh dunia.¹⁷ Perkembangan fitur-fitur yang terdapat di ATM BSI tersebut diharapkan dapat membuat transaksi keuangan nasabah menjadi lebih cepat dan mudah kapanpun dan dimanapun sehingga menciptakan kepuasan transaksi bagi nasabah itu sendiri. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia.

¹⁶ Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 284.

¹⁷ Arfi Dandriansyah, "Kartu ATM BSI Visa, Bisa Tarik Tunai di Seluruh," Media Aceh Online, diakses dari <https://www.acehonline.co/news/kartu-atm-bsi-visa-bisa-tarik-tunai-di-seluruh-dunia/amp.html> pada tanggal 15 Maret 2023 pukul 15.09 WIB.

Mahasiswa FEBI IAIN Madura sering menggunakan layanan ATM untuk keperluan Tarik tunai, transfer, dan lain sebagainya. Mereka tidak perlu datang langsung ke kantor cabang karena layanan ATM Bank Syariah Indonesia juga sudah terdapat di IAIN Madura. Sehingga mereka bisa melakukan transaksi keuangan secara leluasa tanpa harus mengantri lama. Hal tersebut menyebabkan mahasiswa FEBI IAIN Madura yang menggunakan Bank Syariah Indonesia merasa puas karena dapat mempersingkat waktu ketika bertransaksi. Dengan demikian, layanan ATM Bank Syariah Indonesia dapat mempengaruhi kepuasan nasabah penggunaannya. Hal ini juga sejalan dengan hasil uji parsial (t) variabel ATM dalam penelitian ini yang menunjukkan hasil Sig sebesar 0,019 yang berarti bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan ATM yang baik.

Nasabah tentunya menginginkan rasa aman saat bertransaksi di perbankan, tidak terkecuali saat transaksi yang mereka lakukan menggunakan layanan *Automatic Teller Machine* BSI. Nasabah membutuhkan rasa aman yang lebih mengingat bahwa mereka melakukan transaksi menggunakan teknologi yang rawan akan kecurangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada layanan *Automatic Teller Machine* Bank Syariah Indonesia sudah diterapkan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang membuktikan bahwa layanan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi dengan judul “Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang” yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel *Self Service Technology* terhadap kepercayaan, kepuasan dan

loyalitas nasabah.¹⁸

2. Pengaruh Layanan *Mobile Banking* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel *Mobile Banking* bertanda positif yang berarti *Mobile Banking* berbanding lurus atau searah terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan uji t diperoleh t-hitung 2,544 dengan taraf signifikan 0,034. Nilai t-tabel yaitu 1,956. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,034 < 0,05$ dan nilai t-hitung sebesar 2,544 $>$ t-tabel sebesar 1,981. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel *Mobile Banking* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diuraikan bahwa semakin baik tingkat layanan *Mobile Banking* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia, maka semakin baik pula tingkat kepuasan nasabah. Layanan *Mobile Banking* yang baik sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah karena layanan *Mobile Banking* biasanya lebih cepat dan lebih efisien dibandingkan dengan pergi ke bank secara langsung. Jika layanan *Mobile Banking* sering mengalami gangguan, maka nasabah akan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh bank. Oleh karena itu, layanan *Mobile Banking* yang baik dan memadai dapat meningkatkan kepuasan

¹⁸ Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, "Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang" *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25, No. 2 (Agustus, 2015), 7, <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/117609>

nasabah terhadap bank. Sebaliknya, jika layanan *Mobile Banking* tidak memuaskan, maka nasabah akan merasa kecewa dan berpotensi untuk beralih ke bank lain.

Mahasiswa FEBI IAIN Madura sering menggunakan layanan *Mobile Banking* untuk keperluan transfer, pembayaran UKT, *top up e-wallet*, dan lain sebagainya. Mereka tidak perlu datang langsung ke kantor cabang karena layanan *Mobile Banking* sudah bisa diakses melalui smartphone nasabah. Sehingga mereka bisa melakukan transaksi keuangan secara leluasa tanpa harus mengantri lama selama 24 jam. Hal tersebut menyebabkan mahasiswa FEBI IAIN Madura yang menggunakan Bank Syariah Indonesia merasa puas karena dapat mempersingkat waktu ketika bertransaksi serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dengan demikian, layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dapat mempengaruhi kepuasan nasabah penggunaannya. Hal ini juga sejalan dengan hasil koefisien determinasi variabel *Mobile Banking* dalam penelitian ini yang menunjukkan hasil sebesar 0,034 yang berarti bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan *Mobile Banking* yang baik.

Mobile Banking adalah fasilitas layanan untuk memberikan kemudahan akses dan kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dari transaksi finansial secara *real time*. *Mobile Banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui telepon seluler atau *handphone* yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *Mobile Banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler atau *handphone*.¹⁹

¹⁹ Nurdin, dkk, "Pengaruh Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)", *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 1, No. 1 (Juni 2020), 91, <https://doi.org/13.2265/IAINPalu.2020.v01.i08.p21>

Jumlah pengguna BSI *mobile* saat ini mengalami peningkatan sekitar 39% selama tahun 2023 menjadi 4,81 juta pengguna. Kenaikan pengguna tersebut disebabkan oleh semakin meningkatnya kualitas layanan dan fitur-fitur yang terdapat di BSI *mobile* itu sendiri. Berbagai fitur terus dikembangkan untuk mendorong masyarakat dalam aktivasi BSI *Mobile*, diantaranya yaitu fitur buka rekening online *top up e-wallet*, pembiayaan multiguna online bagi ASN, layanan ZISWAF, dan layanan emas. Dengan adanya transformasi digital nasabah dapat lebih efisien dalam melakukan transaksi karena berbagai kebutuhan akan layanan keuangan sudah tersedia di BSI *mobile* sehingga menyebabkan kepuasan transaksi tersendiri bagi nasabah BSI karena kualitas pelayanan yang semakin membaik dan meningkat.²⁰ Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia.

Layanan *Mobile Banking* 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 seluler atau *handphone*, tentunya sangat menentukan kenyamanan serta kecepatan akses nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* saat bertransaksi. Mulai dari tampilan pada layanan *mobile banking* sampai dengan kelengkapan fitur yang dapat mempermudah nasabah. *Mobile Banking* memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja tanpa harus pergi ke bank atau tanpa harus mengakses layanan dari komputer.

²⁰ Bari Baihaqi, "BSI Sebut Pengguna BSI *Mobile* tumbuh 39%" *Harian Ekonomi*, diakses dari <https://www.neraca.co.id/article/175965/bsi-sebut-pengguna-bsi-mobile-tumbuh-39> pada 15 maret 2023 pukul 15.25 WIB.

Nasabah Bank Syariah Indonesia merasa puas akan layanan *Mobile Banking*, baik dalam hal kelengkapan fitur, informasi yang diberikan tentang transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah, bahkan tampilan aplikasinya pun dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada layanan *Mobile Banking* BSI (*BSI Mobile*) sudah diterapkan dengan baik. Hal ini sejalan dengan hasil uji t yang membuktikan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Debi Triyanti, Reny Fitriani Kaban, dan Muhammad Iqbal dengan judul “Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* pada bank Syariah berpengaruh secara langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Begitu pula dengan tingkat kepuasan nasabah bank Syariah yang juga berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah bank Syariah itu sendiri.²¹

3. Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (X1) dan *Mobile Banking* (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia.

Setelah uji F dilakukan, diperoleh nilai F-hitung sebesar 5,514 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 (lebih kecil dari 0,05). Nilai F-tabel sebesar 3,084 diperoleh dari $dk \text{ penyebut} = n \text{ (jumlah sampel)} - k \text{ (jumlah variabel)}$, $dk \text{ penyebut} = 112 - 2 = 110$, dan $dk \text{ pembilang} = m - 1$, $dk \text{ pembilang} = 3 - 1 = 2$.

²¹ Debi Triyanti, Reny Fitriani Kaban, dan Muhammad Iqbal, “Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2, No. 1 (Februari, 2021), 8, <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/JMMB/article/view/8322/5792>

Nilai F-hitung yang lebih besar dari F-tabel mengindikasikan bahwa variabel independen (*Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) Bank Syariah Indonesia dengan signifikansi 0,005 yang berada dibawah $\alpha = 0,05$.

Selain dari hasil uji F, juga dapat dilihat dari hasil analisis data besarnya koefisien determinasi (R²). Diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi (R²) yaitu sebesar 0,920 atau 92,0%, artinya bahwa variabel independen (*Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking*) mampu menjelaskan variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 92,0%. Sedangkan sisanya (100% - 92,0% = 8,0%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut membuktikan bahwa layanan ATM dan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia yang baik dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Mahasiswa FEBI IAIN Madura. Mereka banyak menggunakan kedua layanan SST tersebut untuk keperluan transaksi keuangan mereka seperti transfer, tarik tunai, pembayaran UKT, dan lain sebagainya. Dengan terpenuhinya kebutuhan transaksi, mereka merasa puas atas layanan ATM dan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. Sehingga layanan ATM dan Mobile Banking dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Saat ini inovasi digital di BSI terus bermunculan. Hal ini terlihat dari lonjakan jumlah pengguna *e-banking channel* BSI yang naik sebesar 39% secara yoy. Jumlah pengguna yang semakin meningkat dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang semakin digital CV dan familiar dengan elektronik banking channel BSI. Banyak hal yang sudah dilakukan oleh BSI, seperti percepatan kapasitas digitalisasi peningkatan stabilitas pembaruan fitur terkini

hingga fokus pada pengalaman pengguna yang menitikberatkan *user experience* produk digital. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kinerja elektronik banking channel BSI agar tetap impresif sehingga mampu menjangkau nasabah di seluruh segmen dengan mengedepankan kemudahan layanan finansial sosial dan spiritual. Dengan begitu masyarakat akan merasa puas ketika bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.²² Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa layanan ATM dan mobile banking dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia.

Hasil uji diatas, variabel *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, hal ini berarti apabila *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* semakin baik maka akan berdampak pada semakin baik pula Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang” dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan variabel *Self Service Technology* terhadap kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah.²³

²² Ahmad Humaidy, “Inovasi Digital Membuat Bank Syariah Indonesia (BSI) Tumbuh pesat.” Detik.com diakses dari <https://news.detik.com/kolom/d-6491209/inovasi-digital-membuat-bank-syariah-indonesia-bsi-tumbuh-pesat/amp> pada 15 Maret 2023 pada 19.01 WIB.

²³ Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, dan M. Kholid Mawardi, “Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang” *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25, No. 2 (Agustus, 2015), 7, <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/117609>