

BAB IV

DEKSRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Perusahaan

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 secara resmi mengeluarkan izin penggabungan (*merger*) tiga usaha bank syariah tersebut melalui surat Nomor SR-3/P.1/2021. Ketiga bank yang di maksud adalah Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Penggabungan ketiga bank ini sudah direncanakan sejak tahun 2020 dan ketiga bank ini sudah menyepakati rencana penggabungan pada 12 Oktober 2020.

Pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Adanya penggabungan tiga bank tersebut, maka kelebihan dari tiga bank syariah tersebut juga menyatukan, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Adanya *merger* dari tiga bank tersebut menjadikan kekuatan posisi ekonomi syariah melalui bank yang memiliki basis syariah.

b. Badan Hukum Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

PT Bank Syariah Indonesia berdiri pada tanggal 1 Februari 2021/ 19 Jumadil Akhir 1442 H melalui penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Akta pendirian perseroan telah diterima oleh kementerian hukum dan HAM

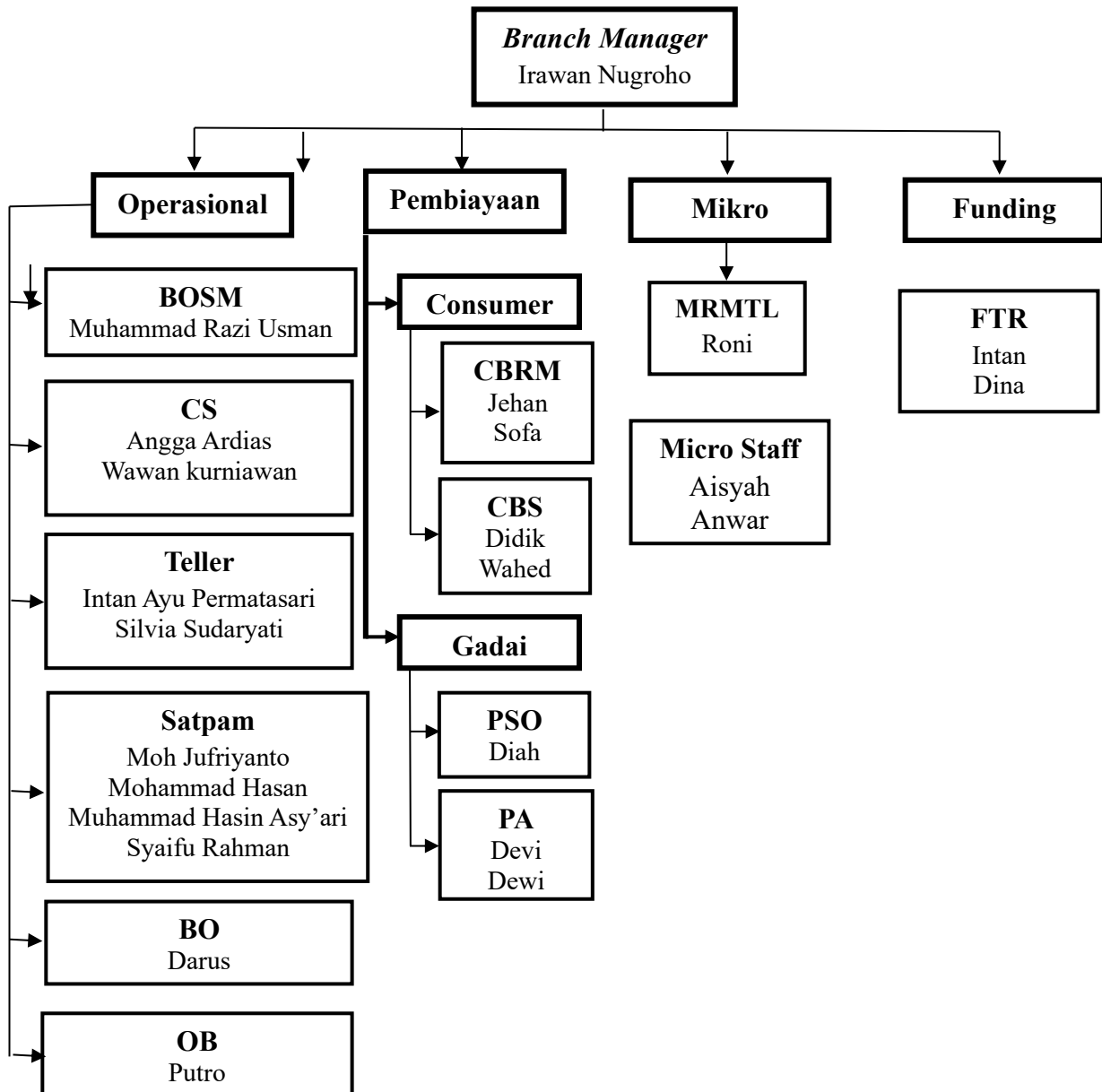
Republik Indonesia pada tanggal 28 Januari 2021 dan berlaku efektif pada tanggal 1 Februari 2021. Pada tanggal 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan surat izin merger tiga usaha bank syariah tersebut melalui surat Nomor SR-3/P.1/2021.

Perseroan melakukan perubahan Anggaran Dasar yaitu akta No. 38 tanggal 14 Januari 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021, akta No. 54 tanggal 27 Juli 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 5 Agustus 2021, akta No.25 tanggal 8 September 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 8 September 2021, akta No. 82 tanggal 30 Desember 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 30 Desember 2021, akta No. 146 tanggal 24 Juni 2022 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 22 Juli 2022, akta No. 140 tanggal 23 September 2022 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 26 September 2022.

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Gambar 4.1

Struktur Organisasi



Keterangan:

BOSM : *Branch Operation and Service Manager*

CS : *Customer Service*

BO : *Back Office*

OB	: <i>Office Boy</i>
CBRM	: <i>Consumer Business Relationship Manager</i>
CBS	: <i>Customer Business Staff</i>
PSO	: <i>Powning Sell Officer</i>
PA	: <i>Powning Apration</i>
MRMTL	: <i>Micro Relation Manager Team Leader</i>
FTR	: <i>Fuding Transaction</i>

2. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian konklusif kausal yang dilakukan menggunakan data berupa angka-angka statistik untuk menguji hipotesis yang berhubungan dengan variabel mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Dalam penelitian ini pengumpulan datanya dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan yang menggunakan BSI Mobile sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode pengumpulan data *accidental sampling*, di mana penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan yang menggunakan BSI Mobile.

Tabel 4.1
Rincian Penyebaran Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarakan	100
Kuesioner yang tidak dikembalikan	0
Kuesioner yang dikembalikan	100
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	100

Sumber: Data diolah pada tahun 2023

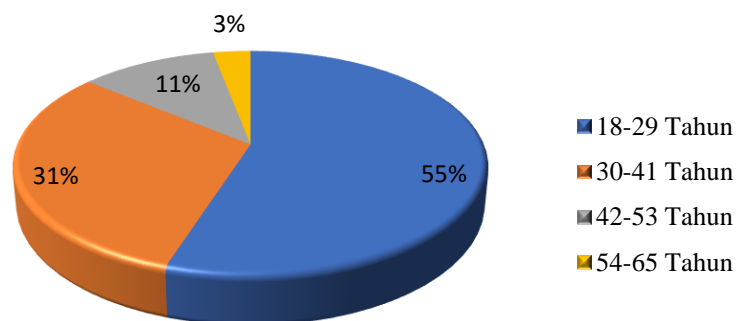
Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 dan kuesioner yang digunakan 100. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa tingkat pengembalian yang digunakan sebesar 100%.

3. Karakteristik Data Penelitian Responden

a. Usia Responden

Berikut ini merupakan rincian dari usia responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.2
Usia Responden

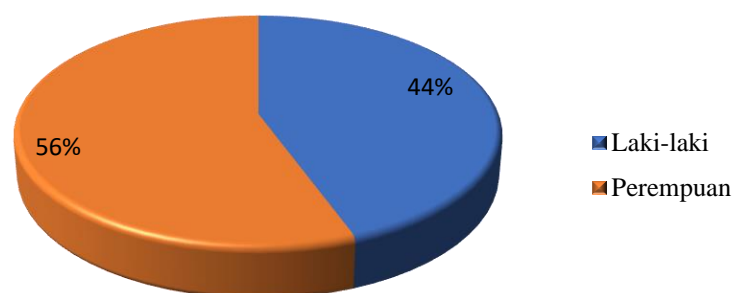


Berdasarkan pada diagram di atas menunjukkan bahwa usia responden yang terlibat dalam penelitian ini dengan responden berumur antara 18 sampai 29 tahun sebanyak 55 responden dengan presentase 55%, untuk responden yang berusia 30 sampai 41 tahun terdapat 31 responden dengan presentase 31%, jumlah responden yang berusia 42 sampai 53 tahun sebanyak 11 responden dengan presentase 11% dan responden yang berusia 54 sampai 65 tahun 3 responden dengan presentase 3%.

b. Jenis Kelamin Responden

Berikut ini merupakan rincian dari jenis kelamin responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.3
Jenis Kelamin Responden

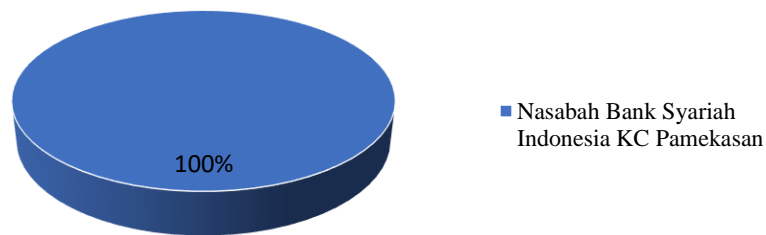


Berdasarkan pada diagram di atas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 44 responden dengan presentase 44% dan responden yang memiliki jenis kelamin perempuan terdapat sebanyak 56 responden dengan presentase 56%.

c. Nasabah Bank Syariah Indonesia

Berikut ini merupakan rincian responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

Gambar 4.4
Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

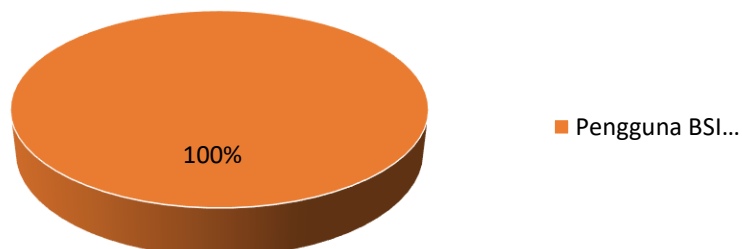


Berdasarkan pada diagram tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan sebanyak 100 responden dengan presentase sebanyak 100%

d. Pengguna BSI Mobile

Berikut ini merupakan rincian responden yang merupakan pengguna BSI Mobile sebagai berikut:

Gambar 4.5
Pengguna BSI Mobile



Berdasarkan diagram di atas dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan BSI Mobile sebanyak 100 responden dengan presentase 100%.

4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Tanggapan responden pada penelitian ini mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dapat dijelaskan melalui jawaban yang telah diisi responden pada kuesioner/angket yang telah diisi oleh responden. Penjelasan mengenai hal tersebut dapat dilihat melalui tabel distribusi frekuensi di bawah ini, sebagai berikut:

a. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

Sikap responden terkait dengan variabel kualitas layanan dapat diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Statistik Deskriptif

		Statistics								Kualitas_1
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	ayanan
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.31	4.18	4.18	4.03	4.19	3.93	4.02	3.85	32.69
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	32.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4	32
Std. Deviation		.526	.539	.539	.611	.506	.640	.568	.657	2.722
Variance		.277	.291	.291	.373	.256	.409	.323	.432	7.408

Sumber: Output SPSS 17 pada tahun 2023

Pada penelitian ini dilihat dari tabel 4.3 terlihat bahwa pada variabel X yaitu kualitas layanan total nilai *mean* sebesar 32,69, besarnya total nilai *median* yaitu

32,00, untuk total *mode* 32, dan *standart deviation* 2,722, sedangkan nilai *variance* yaitu 7,408.

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

No	Sangat Tidak Setuju (STS) :1		Tidak Setuju (TS) :2		Ragu-ragu (RG) :3		Setuju (S) :4		Sangat Setuju (SS) :5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					3	3,0	63	63,0	34	34,0	100
2					7	7,0	68	68,0	25	25,0	100
3					7	7,0	68	68,0	25	25,0	100
4			1	1,0	14	14,0	66	66,0	19	19,0	100
5					5	5,0	71	71,0	24	24,0	100
6			2	2,0	18	18,0	65	65,0	15	15,0	100
7					15	15,0	68	68,0	17	17,0	100
8	1	1,0	1	1,0	21	21,0	66	66,0	11	11,0	100
Total	1		5		90		535		170		800

Sumber: Data Primer diolah pada tahun 2023

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 1 responden yang menjawab pertanyaan sangat tidak setuju, untuk responden yang menjawab tidak setuju 5 responden, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 90 responden, sedangkan yang menjawab setuju sebanyak 535 responden dan terdapat 170 responden yang menjawab sangat setuju. Pada variabel kualitas layanan (X) responden jawaban dari pernyataan sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Sehingga:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{((\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum RGx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5))}{(n \times 5 \times y)} \\
 &= \frac{((1x1) + (5x2) + (90x3) + (535x4) + (170x5))}{(100 \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{(1+10+270+2.140+850)}{(4.000)}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{3.271}{4.000}$$

$$= 0,81 \text{ atau } 81\%$$

Hasil rata-rata variabel kualitas layanan (X) yaitu 0,81 atau 81% dan termasuk kategori baik dengan interval 4,05. Sehingga nilai interval dari item pertanyaan variabel kualitas layanan dikatakan baik.

b. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

Sikap responden terkait dengan kepuasan nasabah dapat diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Statistik Deskriptif

		Statistics								Kepuasan_
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	nasabah
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.28	4.13	4.07	4.08	3.96	4.05	4.29	4.19	33.05
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	33.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4	32
Std. Deviation		.621	.597	.624	.598	.724	.500	.591	.526	3.036
Variance		.385	.357	.389	.357	.524	.250	.349	.277	9.220

Sumber: Output SPSS 17 pada tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah total nilai *mean* yaitu 33,05, pada nilai *median* diperoleh sebesar 33,00, nilai *mode* yang diperoleh adalah 32, dan *standart deviation* 3,036, sedangkan nilai *variance* sebesar 9,220.

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah

No	Sangat Tidak Setuju :1		Tidak Setuju :2		Ragu-Ragu :3		Setuju :4		Sangat Setuju :5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1			1	1,0	6	6,0	57	57,0	36	36,0	100
2			1	1,0	9	9,0	66	66,0	24	24,0	100
3			3	3,0	7	7,0	70	70,0	20	20,0	100
4			1	1,0	11	11,0	67	67,0	21	21,0	100
5			6	6,0	10	10,0	66	66,0	18	18,0	100
6					10	10,0	75	75,0	15	15,0	100
7			2	2,0	1	1,0	63	63,0	34	34,0	100
8			1	1,0	3	3,0	72	72,0	24	24,0	100
Total			15		57		536		192		800

Sumber: Data Primer diolah pada tahun 2023

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 15 responden yang menjawab tidak setuju, untuk jawaban dari pernyataan ragu-ragu terdapat 57 responden yang menjawab, sedangkan terdapat 536 responden yang menjawab pertanyaan setuju dan yang menjawab pertanyaan pada pernyataan setuju sebanyak 192 responden. Pada variabel kepuasan nasabah (Y) pada kuesioner ini tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Sehingga:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{(\sum TSx1) + (\sum TSx2) + (\sum RGx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5)}{(n \times 5 \times y)} \\
 &= \frac{((0x1) + (15x2) + (57x3) + (536x4) + (192x5))}{(100 \times 5 \times 8)} \\
 &= \frac{(0+30+171+2.144+960)}{(4.000)} \\
 &= \frac{3.305}{4.000} \\
 &= 0,82 \text{ atau } 82\%
 \end{aligned}$$

Hasil rata-rata variabel kualitas layanan (X) yaitu 0,82 atau 82% dan termasuk kategori baik dengan interval 4,10. Sehingga nilai interval dari item pertanyaan variabel kualitas layanan dikatakan baik.

5. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan yang digunakan dalam penelitian itu dikatakan layak atau tidak untuk digunakan sebagai penelitian, peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 16 pertanyaan yang terdiri dari kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y). peneliti menggunakan dua uji kualitas data, yaitu:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner penelitian. Teknik pengujian yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui valid tidaknya data tersebut adalah dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} di mana $df=n-2$ dengan nilai signifikan 5% atau 0,05. Uji validitas ini dilakukan dengan mengkorelasi masing-masing skor pertanyaan dengan skor total. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dianggap valid. Sedangkan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dianggap tidak valid.

Berdasarkan pada jumlah sampel sebesar 100 responden dengan taraf signifikan sebesar 5%, maka didapatkan r_{tabel} sebesar 0,1966. Telah didapatkan hasil uji validitas pada X dan Y, sehingga analisisnya sebagai berikut:

Tabel 4.6
Tabel Hasil Uji Validitas

Uji Validitas					
Variabel	Item	Koefisien Korelasi	R-Tabel	Sig	Validitas
Kualitas layanan (X)	X.1	0,597	0,1966	0,000	Valid
	X.2	0,651	0,1966	0,000	Valid
	X.3	0,631	0,1966	0,000	Valid
	X.4	0,607	0,1966	0,000	Valid
	X.5	0,651	0,1966	0,000	Valid
	X.6	0,579	0,1966	0,000	Valid
	X.7	0,598	0,1966	0,000	Valid
	X.8	0,465	0,1966	0,000	Valid
Kepuasan nasabah (Y)	Y.1	0,507	0,1966	0,000	Valid
	Y.2	0,620	0,1966	0,000	Valid
	Y.3	0,766	0,1966	0,000	Valid
	Y.4	0,671	0,1966	0,000	Valid
	Y.5	0,534	0,1966	0,000	Valid
	Y.6	0,757	0,1966	0,000	Valid
	Y.7	0,617	0,1966	0,000	Valid
	Y.8	0,652	0,1966	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas variabel kualitas layanan (X) semua item X valid, hal ini bisa dilihat dari nilai koefisien korelasi lebih besar dari pada r_{tabel} dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada 0,05. Sedangkan pada variabel kepuasan nasabah (Y) semua item Y valid, dilihat dari tabel di atas nilai koefisien korelasi lebih besar dari r_{tabel} dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui ketepatan hasil pengukuran pada sampel. Peneliti untuk mengetahui reliabilitas atau tidaknya kuesioner tersebut mengacu pada nilai *Cronbach's Alpha* > 60% (0,60). Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.7
Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X	0,734	Reliabel
Y	0,785	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah pada tahun 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel X adalah $0,734 > 0,60$. Sedangkan pada variabel Y nilai *cronbach's alpha* yaitu $0,785 > 0,60$. Sehingga hasil uji reabilitas pada variabel X dan Y adalah reliabel.

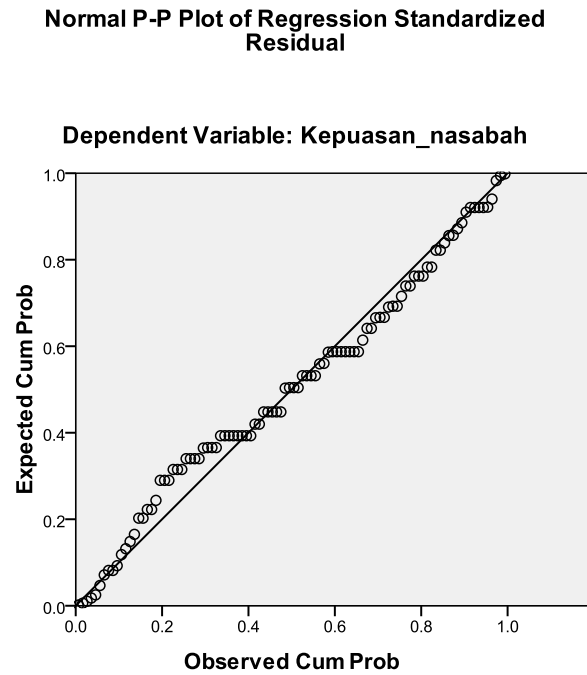
6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data merupakan uji yang digunakan untuk menganalisis variabel bebas dan terikat berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan analisis *probability plot* dan uji *Kolmogorfv-Smirnov* (uji K-S), pada uji K-S data dikatakan normal bila signifikan $> 0,05$. Berikut ini merupakan hasil pengujiannya:

1) Normalitas Probability Plot

Gambar 4.6
Hasil Grafik P-P Plot



Sumber: Data Output SPSS 17 pada tahun 2023

Berdasarkan grafik p-p plot di atas, titik-titik yang ada terletak di garis diagonal. Hal tersebut menandakan bahwa grafik tersebut berdistribusi normal.

2) Uji Normalitas Kolmogriv Smirnov

Tabel 4.8
Hasil Uji One-Sample Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.83279934
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.072
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		.990
Asymp. Sig. (2-tailed)		.281

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Output SPSS 17 pada tahun 2023

Dapat dilihat dari tabel *one-sample kolmogorof smirnov* diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,281. Maka $0,281 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji terjadinya korelasi atau hubungan antara variabel bebas yang diikuti sertakan dalam pembentukan regresi linear. Dalam penelitian ini peneliti melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toerance, dimana nilai VIF harus < 10 dan nilai tolerance $> 0,10$.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	Kualitas_layanan	1.000	1.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan_nasabah

Sumber: Data Output SPSS 17 pada tahun 2023

Pada tabel hasil uji multikolinieritas di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel kualitas layanan sebesar $1,000 > 0,10$ sedangkan nilai VIF $1,000 < 10$. Maka dapat diartikan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi tidak bersamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini diharapkan tidak terjadinya heteroskedastisitas, hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikasinya. Apabila nilai signifikansi (sig) $> 0,05$ maka variabel bebas dari data penelitian tidak terjadi heteroskedastisitas, untuk menguji heteroskedastisitas ini menggunakan uji gletser.

Tabel 4.10
Hasil Uji Gletser Heteroskedastisitas

Model		Coefficients^a				
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.632	2.287		-.714	.477
	Kualitas_layanan	.114	.070	.163	1.632	.106

a. Dependent Variabel: ABRESID

Sumber: Data Output SPSS 17 pada tahun 2023.

Pada hasil uji gletser di atas nilai signifikan pada variabel kualitas layanan sebesar 0,106. Berdasarkan nilai tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai signifikan $> 0,05$ sehingga dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Pengujian autokorelasi bertujuan untuk melihat ada tidaknya gejala autokorelasi pada penelitian ini. Untuk melihat ada tidaknya gejala autokorelasi dapat menggunakan uji *Durbin-Watson* (D-W test). Nilai *Durbin-Watson* (D-W test) kemudian dibandingkan dengan nilai d_{tabel} .

Tabel 4.11
Hasil Uji *Durbin-Watson* Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.360 ^a	.130	.121	2.847	1.941

a. Predictors: (Constant), Kualitas_layanan

b. Dependent Variabel: Kepuasan_nasabah

Sumber: Data Output SPSS 17 pada tahun 2023

Berdasarkan hasil uji di atas nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,941 dan berdasarkan d_{tabel} ditemukan nilai d_l 1,654 serta nilai d_u sebesar 1,694, nilai $4-d_l$ sebesar 2,345 dan nilai $4-d_u$ sebesar 2,306. Sehingga dalam penelitian ini tidak terdapat autokorelasi karena $d_u < d < (4-d_l)$.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari nilai signifikansi dan diharapkan nilai signifikansi $< 0,05$.

Berikut merupakan hasil regresi linier sederhana:

Tabel 4.12
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.921	3.449		5.776	.000
	Kualitas_layanan	.402	.105	.360	3.820	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan_nasabah

Sumber: Data Output SPSS 17 pada tahun 2023

Dari data di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari tabel *coefficient* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Pada tabel nilai *constan* (a) sebesar 19,921 sedangkan nilai *trust* (b/koeffisien regresi) sebesar 0,402. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19,921 + 0,402X$$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 19,921 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan nasabah sebesar 0,402.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,402 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai 1% nilai kualitas layanan, maka nilai kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan bertambah sebesar 0,402. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

2. Uji T

Uji T merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini diharapkan nilai sig < 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berikut merupakan hasil uji t:

Tabel 4.13
Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.921	3.449		5.776	.000
	Kualitas_layanan	.402	.105	.360	3.820	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan_nasabah

Sumber: Data Output SPSS 17 pada tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas nilai t diketahui nilai t_{hitung} variabel kualitas layanan sebesar $3,820 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.360 ^a	.130	.121	2.847

a. Predictors: (Constant), Kualitas_layanan

b. Dependent Variabel: Kepuasan_nasabah

Sumber: Data Output SPSS 17 pada tahun 2023

Berdasarkan tabel output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,130 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) sebesar 13%. Sedangkan sisanya ($100\% - 13\% = 87\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

C. Pembahasan

Pembahasan ini dilakukan untuk menganalisis hasil penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan”. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Dalam penelitian ini meneliti nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan yang menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuji diperoleh nilai $t_{hitung} = 3,820$ dan $t_{tabel} = 1,984$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Berdasarkan penjelasan di atas diuraikan bahwa semakin baik kualitas layanan BSI Mobile, maka tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan akan semakin meningkat. BSI Mobile ini merupakan layanan elektronik yang diberikan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan. Layanan yang dapat digunakan adalah cek saldo, transfer dana, bayar dan lain sebagainya.

Kualitas layanan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Meitiana Indrasari yaitu upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar dapat memenuhi kepuasan nasabah.¹ Selain itu menurut Colirt dan Biesnstock yang dikutip oleh Teofilus dan Riana Trisyia kualitas layanan elektronik merupakan persepsi nasabah mengenai penyelesaian masalah yang terjadi dan hasil dari penyelesaian masalah tersebut menjadi dasar untuk penilaian terhadap layanan yang sudah diberikan.² Dalam memenuhi kebutuhan nasabah, Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan memberikan kualitas layanan yang baik agar tercipta kepuasan nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Isroul Khusna mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Manado-Tendean) yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.³ Dalam penelitian ini berdasarkan hasil uji t yaitu nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

¹ Meitiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 19.

² Teofilus dan Riana Trisyia, "Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Nilai Jasa yang Diterima Dan Kepuasan Konsumen (Studi Empiris: Aplikasi GO-JEK)," *Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 5, No. 1, (Maret 2016): 34, <https://journal.uc.ac.id/index.php/JEE/Article/Download/385/345>.

³ Isroul Khusna, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah: Study Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Medoan-Tendean" (Skripsi:IAIN Manado, Manado, 2020), 67.

dengan nilai $t_{hitung}=3,820 > t_{tabel} 1,984$. Maka diperoleh kesimpulan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil uji determinasi nilai R^2 yang diperoleh sebesar 0,130 atau 13%. Hal tersebut berarti variabel independen (kualitas layanan) mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 13%. Sedangkan sisanya ($100\%-13\%= 87\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Pada penelitian ini nilai R^2 yang ditemukan hanya sebesar 13%, hal ini bisa dipengaruhi oleh beberapa sebab salahnya karena masih terdapat nasabah yang belum terpenuhinya keinginan dan kebutuhannya.⁴ Hal tersebut bisa dilihat pada tabel distribusi frekuensi yang mana masih terdapat responden yang menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu. Selain itu layanan BSI Mobile beberapa kali dikeluhkan oleh nasabah seperti pada Januari 2022 aplikasi BSI Mobile eror “permintaan tidak dapat diproses (100)” sehingga nasabah tidak bisa melakukan transfer.⁵ Tentunya hal ini dikeluhkan oleh nasabah yang menggunakan BSI Mobile. Pada 8 Mei 2023 layanan BSI Mobile eror kembali dan tidak bisa digunakan untuk melakukan transaksi apapun. Hal ini terus berlanjut sampai 11 Mei 2023 layanan BSI Mobile kembali pulih dan bisa digunakan kembali.⁶

⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Suarabaya: Unitomo Press, 2019), 87.

⁵ Hari Hidayat, “*BSI Error: Kenapa Permintaan Tidak Dapat Diproses Pada Aplikasi BSI Mobile? Ini Penyebab dan Solusi Mengatasinya*,” *Klikkoran.Com*, diakses Dari <https://www.klikkoran.com/2023/01/bsi-eror-aplikasi-bsi-mobile-permintaan-tidak-dapat-diproses-ini-penyebab-dan-solusi-mengatasinya/>, pada 6 Juni 2023 pukul 14:55 WIB.

⁶ Muhammad Helmi, “*Layanan Cabang, ATM dan Mobile Banking BSI Sudah Kembali Normal*,” *Radarbanjarmasin.Jawapos.Com*, diakses Dari <https://Radarbanjarmasin.jawapos.com/advertorial/11/05/2023/layanan-cabang-atm-mobile-banking-bsi-sudah-kembali-normal/>, pada 6 Juni 2023 pukul 15:14 WIB.