

## BAB IV

### DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Profil BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

###### a. Sejarah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Pada tanggal 1 februari 2021 M bertepatan dengan 19 jumadil akhir 1442 H menjadi penanda sejarah merger tiga Bank Syariah yang dimiliki BUMN yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan-kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauannya yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik dan BSI didorong untuk dapat bersaing ditingkat global.

BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 sekarang merupakan satu-satunya kantor BSI yang beroperasi di kabupaten sumenep, kantor ini merupakan bekas kantor Bank Syariah Mandiri Sumenep, pada awal setelah merger kantor BSI di kabupaten sumenep terdapat 3 kantor cabang pembantu yakni, BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 (*Ex* Bank Syariah Mandiri) yang berlokasi di Jl. Trunojoyo No. 214, kompleks pertokoan Raden Arya Wiraraja Blok H, Kel. Kolor, kec. Kota Sumenep, kab. Sumenep, jawa timur. BSI KCP Sumenep Trunojoyo 2 (*Ex* BRI Syariah) yang berlokasi di kompleks pertokoan Raden Arya Wiraraja juga hanya berjarak 150 m dari BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, sedangkan BSI KCP Sumenep 3 (*Ex* BNI Syariah) berlokasi di jl. Diponegoro No 63, pababangan, bangselok, Kota Sumenep Jawa Timur. Akan tetapi pada awal tahun 2022 kedua BSI (BSI KCP Sumenep Trunojoyo 2 dan BSI KCP Sumenep Diponegoro 3) ditutup dan dipusatkan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

###### b. Visi dan Misi BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

###### - Visi

Top 10 Global Islamic Bank

###### - Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia melayani lebih 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2015.

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

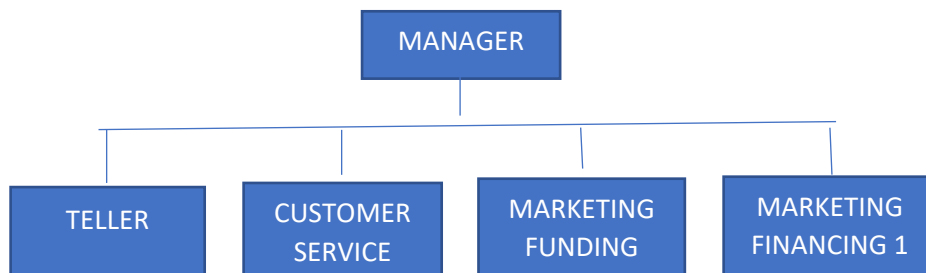
c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu urutan jenjang dalam suatu wewenang yang ada di dalam organisasi struktur organisasi mutlak diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal karena dengan struktur organisasi akan memperlancar tugas dan pendelegasian wewenang pada seluruh bagian dalam perusahaan atau organisasi.

Adapun struktur kepegawaian BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.2**

**Struktur Organisasi BSI KCP Sumenep**



Berdasarkan struktur kepegawaian BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 pada gambar di atas dapat diuraikan:

1) *Manager*

Manager adalah bagian dari yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Mengawasi dan melakukan koordinasi setiap kegiatan operasional yang dilakukan oleh staf di kantor.
- b) Memandu kegiatan pemasaran produk BSI KCP Sumenep
- c) Monitoring setiap kegiatan operasional koperasi atau dilakukan dengan menyusun susunan rencana koperasi atau SRK untuk dijalankan oleh staffnya.

2) *Teller*

*Teller* adalah bagian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Melayani transaksi *funding* maupun *financing*.
- b) Meneliti secara cermat alat dan bukti transaksi tentang kelengkapannya, keabsahannya, kebenarannya dan legalitasnya.
- c) Membuat laporan transaksi *funding*, *financing*, kas dan lainnya serta rekapannya kepada bagian *Customer Service*.
- d) Mengajukan otorisasi dan aprovement/persetujuan pencairan kas dan penerimaan kas yang diluar kewenangannya kepada pejabat yang berwenang dan memiliki otoritas untuk itu.

3) *Customer Service*

*Customer service* adalah bagian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Melayani dan memberikan informasi tentang produk-produk bsi kcp Sumenep kepada nasabah
- b) Melaksanakan kegiatan teknis administrasi korespondensi, inventaris, personalia dan kearsipan bank syariah indonesia
- c) Melakukan verifikasi dan validasi data-data dan bukti-bukti transaksi dengan kebenaran faktualnya
- d) Melakukan pembukuan akuntatif dan membuat laporan keuangan serta laporan lainnya yang diperlukan oleh lembaga
- e) Manager bank syariah indonesia senantiasa melakukan koordinasi untuk mengendalikan dan menjaga kesehatan ratio cashflow, likuiditas, solvabilitas, rentabilitas, *capital adique ratio*, *leg reserve requerement*, *legal lending limit*, dan rasio-rasio keuangan lainnya.
- f) Melayani dan memberikan data atau laporan kepada pertugas dari kantor cabang baik dalam rangka pelaporan rutin, pengawasan rutin maupun keperluan audit dan investigasi.

4) *Marketing Funding*

*Marketing funding* adalah bagian yang memiliki tugas sebagai berikut:

- a) Merupakan bagian marketing yang bertugas memasarkan semua produk tabungan yang dimiliki oleh bank syariah indonesia KCP Sumenep
- b) Menyediakan layanan antar jemput kepada nasabah

5) *Marketing Financing*

*Markerting financing* adalah bagian yang memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- a) Bagian *marketing financing* bertugas mencari nasabah dan menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan baik itu bersifat kebutuhan individu atau sebagai kebutuhan usahanya.
- b) Menawarkan pembiayaan kembali kepada nasabah yang sudah melunasi pembiayaannya.

**2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden**

**a. Deskripsi Data Penelitian**

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada anggota. Penelitian ini menyebarkan 93 kuesioner kepada nasabah BSI KCP Sumenep. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menemui responden. Data diolah menggunakan alat analisis SPSS, dengan sampel terpenuhi. Berikut rincian data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Rincian Penerimaan dan Pengambilan kuesioner**

Kuesioner yang di sebar	97
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	97
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	97
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**b. Deskripsi Data Responden**

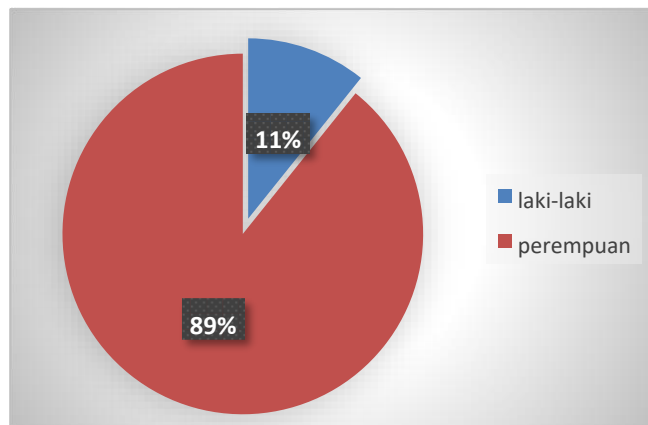
Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden

dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik-karakteristik penelitian tersebut terdiri dari:

1) Jenis kelamin responden

Data jenis kelamin nasabah pengguna mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 1.3**  
**Janis Kelamin Responden**

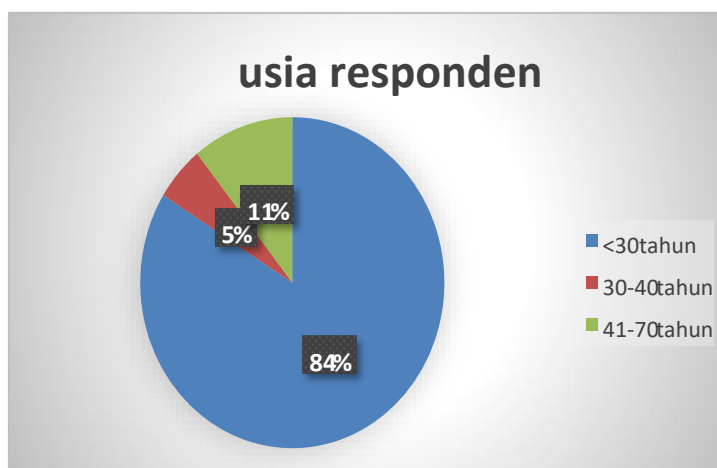


Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui informasi responden berdasarkan jenis kelamin untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 10 orang dengan persentase 11% dan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 83 orang dengan persentase 89%.

2) Usia responden

Data tentang usia responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi 3 kategori, yaitu usia <30 tahun, 30-40 tahun, dan 41-70 tahun. Kategori usia tersebut merupakan usia nasabah pengguna mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep yang diambil sebagai responden pada penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 1.4**  
**Usia Responden**

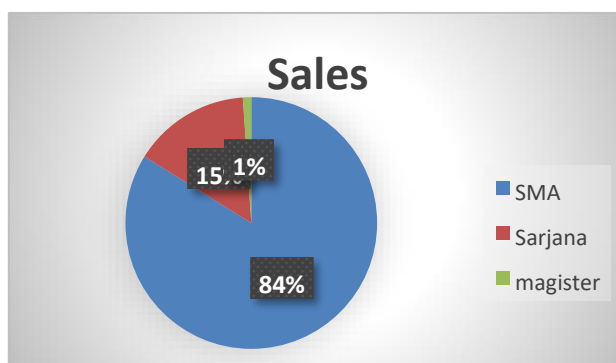


Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa usia nasabah pengguna mobile banking yang diambil sebagai responden yaitu <30 tahun sebanyak 78 orang dengan persentase 84%, 30-40 tahun sebanyak 5 orang dengan persentase 5% dan untuk nasabah yang berusia 41-70 tahun sebanyak 10 orang dengan persentase 11%. Data ini menunjukkan bahwa responden atau nasabah pengguna mobile banking yang berpartisipasi dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah yang berusia <30tahun.

### 3) Pendidikan terakhir responden

Data mengenai pendidikan terakhir responden pada penelitian ini, peneliti mengelompokkan menjadi 6 kategori yang terdiri dari SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana, Pascasarjana (S1,S2) dan lain-lain. Kategori pendidikan terakhir nasabah pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep yang diambil sebagai responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 1.5**  
**Pendidikan Terakhir Responden**



Berdasarkan keterangan diatas dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir nasabah pengguna mobile banking yang diambil sebagai responden yaitu SMA

berjumlah 78 orang dengan persentase 84%, sedangkan responden yang berstatus sarjana sebanyak 14 orang dengan persentase 15%, dan terakhir yang berstatus magister berjumlah 1 orang dengan persentase 1%.

c. Respon tentang pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep

Tanggapan nasabah yang berpartisipasi dalam penelitian ini (responden) mengenai pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep dijelaskan melalui tanggapan responden. Variabel independen terdiri dari kecepatan (X1), keamanan (X2), keakuratan (X3), dan kepercayaan (X4). Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah disebar. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada rincian masing-masing variabel sebagai berikut:

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala likert, jumlah pernyataan 4 butir untuk variabel X1 mengenai kecepatan, variabel X2 sebanyak 4 butir mengenai keamanan, variabel X3 sebanyak 4 butir pernyataan mengenai keakuratan, variabel X4 sebanyak 4 butir pernyataan mengenai kepercayaan, dan 6 butir pernyataan untuk variabel Y mengenai kepuasan nasabah sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 22 butir.

peneliti mendapat jawaban responden sebanyak 93 responden dari variabel kecepatan (X1), keamanan (X2), keakuratan (X3), kepercayaan (X4) dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah. Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung frekuensi dan persentasenya. Penelitian dari setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1. Adapun hasil dari pengelompokan tersebut adalah sebagai berikut:

d. **Distribusi Jawaban Responden**

Tanggapan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep dapat dijelaskan melalui tanggapan responden yang diperoleh

dari hasil angkat yang telah disebar, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada distribusi frekuensi variabel dibawah:

### 1) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kecepatan (X1)

Sikap responden terkait variabel rekrutmen dijelaskan di tabel dibawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kecepatan (X1)**

No.	Sangat tidak setuju:1		Tidak setuju:2		Kurang setuju:3		Setuju:4		Sangat setuju:5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	-	-	2	2.1	42	43.3	53	54.6	97
2	-	-	-	-	5	5.2	38	39.2	54	55.7	97
3	-	-	-	-	2	2.1	41	42.3	54	55.7	97
4	-	-	-	-	1	1.0	34	35.1	62	63.9	97
<b>Jumlah</b>	-	-	-	-	10	-	155	-	223	-	-

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item kecepatan (X1) sangat setuju sebanyak 223, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 155, responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 10.

### 2) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Keamanan (X2)

**Tabel 3.2**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Keamanan**

No.	Sangat tidak setuju:1		Tidak setuju:2		Kurang setuju:3		Setuju:4		Sangat setuju:5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	-	-	16	16.5	49	50.5	32	33.0	97
2	-	-	-	-	17	17.5	44	45.4	36	37.1	97
3	-	-	1	1.0	14	14.4	50	51.5	32	33.0	97
4	-	-	-	-	15	15.5	59	60.8	23	23.7	97
<b>Jumlah</b>	-	-	1	-	62	-	202	-	123	-	-



Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item keamanan (X2) sangat setuju sebanyak 123, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 202, responden menjawab kurang setuju sebanyak 62, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1.

### 3) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Keakuratan (X3)

**Tabel 3.3**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Keakuratan**

No	Sangat tidak setuju:1		Tidak setuju:2		Kurang setuju:3		Setuju:4		Sangat setuju:5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	-	-	1	1,0	37	38.1	59	60.8	97
2	-	-	-	-	2	2,1	36	37.1	59	60.8	97
3	-	-	-	-	1	1,0	34	35.1	62	63.9	97
4	-	-	-	-	1	1,0	31	32.0	65	67.0	97
<b>Jumlah</b>	-	-	-	-	5	-	138	-	245	-	-

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item keakuratan (X3) sangat setuju sebanyak 245, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 138, responden menjawab kurang setuju sebanyak 5.

### 4) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan (X4)

**Tabel 3.4**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan**

No	Sangat tidak setuju:1		Tidak setuju:2		Kurang setuju:3		Setuju:4		Sangat setuju:5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	4	4,1	48	49.5	33	34.0	12	12.4	97
2	-	-	19	19.6	36	37.1	35	36.1	7	7.2	97
3	-	-	16	16.5	27	27.8	36	37.1	18	18.6	97
4	-	-	11	11,3	46	47.4	28	28.9	12	12.4	97
<b>Jumlah</b>	-	-	50	-	157	-	132	-	49	-	-

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item kepercayaan (X4) sangat setuju sebanyak 49, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 132, responden memberikan jawaban kurang setuju sebanyak 157, dan responden memberikan jawaban tidak setuju sebanyak 50.

**5) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**  
**Tabel 3.5**

**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah**

No.	Sangat tidak setuju:1		Tidak setuju:2		Kurang setuju:3		Setuju:4		Sangat setuju:5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	1	1,0	12	12,4	64	66,0	20	20,6	97
2	-	-	-	-	6	6,2	49	50,5	42	43,3	97
3	-	-	-	-	3	3,1	42	43,3	52	53,6	97
4	-	-	-	-	3	3,1	43	44,3	51	52,6	97
5	-	-	-	-	7	7,2	38	39,2	51	52,6	97
6	-	-	1	1,0	5	5,2	36	7,1	55	56,7	97
<b>Jumlah</b>	-	-	2	-	24	-	272	-	271	-	-

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item Kepuasan Nasabah (Y) sangat setuju sebanyak 271, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 272, responden menjawab kurang setuju sebanyak 24, dan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2.

**1. Uji Kualitas Data**

Adapun tujuan dari pengujian kualitas data adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak layak digunakan. Peneliti mengajukan kuisisioner yang berisi 16 butir pernyataan. 4 butir untuk variabel X1 mengenai kecepatan, variabel X2 sebanyak 4 butir mengenai keamanan, variabel X3 sebanyak 4 butir pernyataan mengenai keakuratan, variabel X4 sebanyak 4 butir

pernyataan mengenai kepercayaan, dan 6 butir pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y).

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan bahwa ketetapan dan kecepatan alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r-tabel dengan r-hitung untuk *degree of freedom* (df)= n-2, dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha* 0,05. Apabila r-hitung lebih besar dari pada r-tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini memiliki sampel 97 dan *alpha* 0,05 didapat r-tabel 0,1996. Item kuesioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil dari nilai kritisnya tidak diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu (Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepercayaan) serta item pernyataan pada variabel Y yaitu Kepuasan Nasabah dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,1996. berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya.

**Tabel 3.6**  
**Tabel Hasil Uji Validitas**

UJI VALIDITAS					
Variabel	Item	Koefisien Korelasi	R table	Sign	Validasi
Kecepatan (X1)	X1.1	0,771	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X1.2	0,591	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X1.3	0,795	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>

	X1.4	0,679	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
Keamanan (X2)	X2.1	0,679	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X2.2	0,835	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X2.3	0,798	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X2.4	0,588	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
Keakuratan (X3)	X3.1	0,723	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X3.2	0,777	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X3.3	0,713	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X3.4	0,649	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
Kepercayaan (X4)	X4.1	0,696	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X4.2	0,866	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X4.3	0,866	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	X4.4	0,778	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,482	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	Y2	0,558	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	Y3	0,625	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	Y4	0,603	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	Y5	0,647	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>
	Y6	0,653	0,1996	0,0001	<b>Valid</b>

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2023

## **b. Uji Reabilitas**

Dalam menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur, maka peneliti melakukan uji reabilitas. Dimana instrument yang dilakukan uji reabilitas adalah variabel yang dinyatakan valid sedangkan variabel yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reabilitas. Pengukuran reabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS Ver 24. Suatu variabel dikatakan reliabel nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

**Tabel 3.7**

**Tabel Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	<i>Crombach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,784	Reliabel
X2	0,726	Reliabel
X3	0,786	Reliabel
X4	0,817	Reliabel
Y	0,737	Reliabel

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, semua indikator variabel Kecepatan, Keamanan, Keakuratan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah tersebut dikatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokolerasi dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut juga sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual berdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas, autokolerasi dan heteroskedastisitas. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Science*). Adapun uji asumsi klasik yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **a. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari

10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28,585	4,231		6,756	,000		
	Kecepatan	,185	,181	,123	1,026	,308	,644	1,553
	Keamanan	,202	,162	,120	1,242	,218	,990	1,010
	Keakuratan	-,300	,175	-,204	-1,715	,090	,658	1,519
	Kepercayaan	-,255	,076	-,327	-3,342	,001	,967	1,034

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2023

Dari hasil perhitungan yang ada ditabel menunjukkan bahwa masing-masing mempunyai nilai VIF lebih kecil dari pada 10. Jadi, bisa disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel yang diteliti.

### b. Uji Heteroskedastisitas

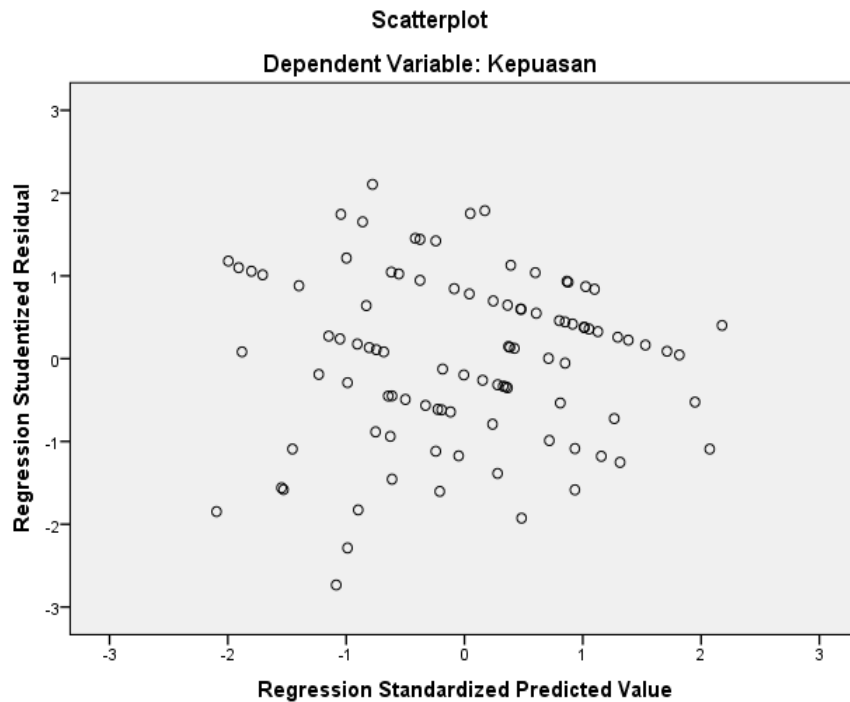
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Variabel dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig > 0,05 dan apabila nilai sig < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui menggunakan uji grafik *scatterplot* dan uji *glejser*.

#### 1. Uji Grafik *Scatterplot*

Dasar analisis pada uji grafik *Scatterplot* adalah tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika ada pola tertentu, titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar 1.6**

**Hasil uji Heteroskedastisitas *Scatterplot***



Berdasarkan Gambar 4.7 di atas, grafik *Scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar dibawah angka 0 pada sumbu, Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisita

2. Uji *Glejser*

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser dapat di deteksi apakah terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai signifikansi lebih besar dari  $Alpha=0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas begitupun sebaliknya.

**Tabel 3.9**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,115	,124		-,924	,358
	Kecepatan	-,003	,004	-,094	-,714	,477
	Keamanan	,008	,005	,171	1,601	,113
	Keakuratan	,002	,004	,056	,429	,669
	Kepercayaan	,002	,003	,082	,774	,441

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2023

Berdasarkan hasil uji glejser di atas menunjukkan bahwa nilai sig variabel X1 sebesar 0,358, nilai sig variabel X2 sebesar 0,477, nilai sig variabel X3 sebesar 0,669 dan nilai sig variabel X4 sebesar 0,441. Berdasarkan hasil tersebut nilai sig variabel X1, X2, X3 dan X4 lebih besar dari 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### c. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi merupakan kolerasi antara komponen observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokolerasi. Metode pengujiannya, menggunakan uji Durbin-Watson (*DW test*).

**Tabel 3.10**  
**Hasil Uji Autokolerasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,520 <sup>a</sup>	,270	,237	1,27159	1,957

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kecepatan, Keakuratan, Keamanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan

**Sumber:** Output SPSS Ver 24,203.

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 1,957 untuk mengetahui ada tidaknya autokolerasi nilai DW tersebut dan dibandingkan dengan nilai tabel DW dan derajat



kepercayaan yang digunakan 5%. Pada tabel Dw dengan melihat jumlah sampel  $n=97$  dan jumlah variabel yang digunakan pada penelitian ini ( $k=5$ ) didapati nilai  $dL$  dan  $dU$  sebagai berikut:

**Tabel 3.11**

**Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi pada Penelitian Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah**

N	DW	DL	Du	4-DL	4-dU	Keputusan
97	1,957	1,562	1,779	2,437	2,221	Tidak terjadi autokorelasi

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,957 berada diantara nilai  $DU=1,779$  dan nilai  $4-DU = 2,221$  ( $DW < 4-Du$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

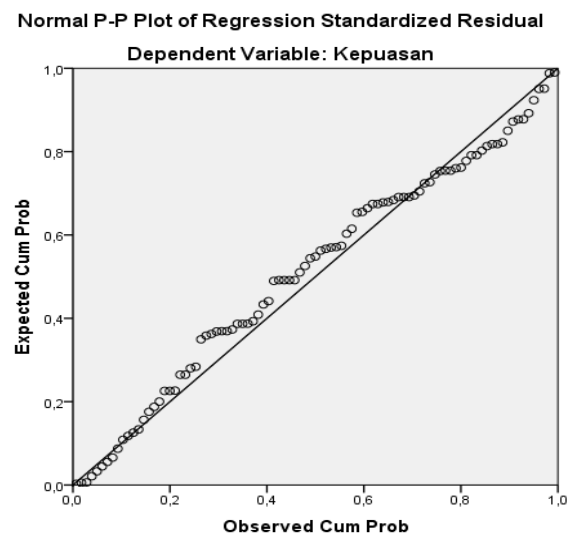
**d. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi variabel independen atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara yang bisa dilakukan untuk menguji kenormalan data yaitu dengan menggunakan uji Kolmogorof-Smirnov. Jika  $sig > 0,05$  maka data berdistribusi normal begitupula sebaliknya. Berikut hasil uji *One Sampel Kolmogorov-Smimov* pada penelitian ini.

1. Uji grafik normal *Probability Plot*

**Gambar 1.7**

**Hasil uji Normalitas menggunakan Grafik Normal P.P Plot**



**Sumber:** Output SPSS ver 24, tahun 2021.

Dari gambar 4.8 di atas, menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal. Jadi dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji *One-Sample Kolmogorov-Smimow*

Uji normalitas dengan Uji *One-Sample Kolmogorov-Smimon*. Dapat dideteksi apakah berdistribusi normal atau tidaknya yaitu dengan membandingkan nilai signifikan dengan tingkat kepercayaan 5%. Jika nilai *sig probality* lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka data yang dianalisis berdistribusi normal, begitupun sebaliknya.

**Tabel 3.12**  
**Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smimov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,00800743
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,041
	Negative	-,078
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,167 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2023

Berdasarkan uji normalitas menggunakan metode *One Sample Kolmogorov-Smimov* diatas, didapatkan hasil signifikan dari uji normalitas sebesar 0.167 dimana hasil tersebut lebih

besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa uji tes pada penelitian ini adalah berdistribusi normal.

## B. PEMBUKTIAN HIPOTESIS

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 3.13**  
**Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29,249	3,573		8,186	,000
	Kecepatan	-,352	,175	-,247	-2,008	,048
	Keamanan	,119	,106	,112	1,118	,267
	Keakuratan	,252	,169	,186	1,490	,140
	Kepercayaan	-,201	,078	-,262	-2,577	,012

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2023

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel diatas diperoleh koefisien variabel independen Kecepatan ( $X_1$ ) = 0,352. Variabel independen Keamanan ( $X_2$ ) = 0,119. Variabel independen Keakuratan ( $X_3$ ) = 0,252. Variabel independen Kepercayaan ( $X_4$ ) = 0,201. Konstanta ( $a$ ) yang diperoleh sebesar 29,249. sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 29,249 - 0,352X_1 + 0,119X_2 + 0,252X_3 - 0,201X_4 + e$$

Dari model regresi linier diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a.  $\alpha$  (konstanta) sebesar 29,249 menyatakan bahwa jika variabel independen (Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepercayaan) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Sumenep bernilai 29,249.

b. Nilai koefisien regresi variabel Kecepatan (X1) sebesar 0,352. Jika terjadi peningkatan sebesar negative pada variabel Kecepatan (X1), maka Kepuasan Nasabah BSI Sumenep akan meningkat sebesar 0,352satuan dengan variabel-variabel lainnya dianggap tetap.

c. Nilai koefisien regresi variabel Keamanan (X2) sebesar 0,119. Mempunyai arti bahwa jika Keamanan (X2) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah BSI Sumenep meningkat sebesar 0,119 satuan

d. Nilai koefisien regresi variabel Keakuratan (X3) sebesar 0,252. Mempunyai arti bahwa jika Keakuratan (X3) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah BSI Sumenep meningkat sebesar 0,252 satuan

e. Nilai koefisien regresi variabel Kepercayaan (X4) sebesar 0,201. Mempunyai arti bahwa jika Kepercayaan (X4) meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap, maka Kepuasan Nasabah BSI Sumenep meningkat sebesar 0,201 satuan.

## 2. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 3.14**

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,520 <sup>a</sup>	,270	,237	1,27159	1,957
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kecepatan, Keakuratan, Keamanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya adjusted ( $r^2$ ) adalah 0,237 atau 23,7%. Hal ini berarti sebesar 23,7% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 27% variabel Kepuasan

Nasabah di BSI Sumenep dijelaskan oleh variasi variabel independen Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepercayaan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 23,7\% = 23,3\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3. Uji F (Simultan)

Uji F (Simultan) bertujuan untuk menguji apakah semua variabel bebas yang terdiri dari Kecepatan (X1), Keamanan (X2), Keakuratan (X3) dan Kepercayaan (X4) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau peluangnya lebih kecil daripada 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan peluangnya lebih besar dari 0,05 maka variabel dikatakan tidak signifikan.

**Tabel 3.15**

#### Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52,699	4	13,175	8,148	0,0001 <sup>b</sup>
	Residual	142,290	88	1,617		
	Total	194,989	92			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kecepatan, Keakuratan, Keamanan						

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2021

Hasil Uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar 8,148 dengan tingkat signifikan sebesar 0,0001 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,47. Berarti nilai  $F_{hitung}$   $8,148 > F_{tabel}$  2,47 dan tingkat signifikan  $0,0001 < 0,05$ , sehingga keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel X (Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepercayaan) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Sumenep.

### 4. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepercayaan) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dengan  $\alpha = 0,05$ . Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel

- a. Jika (+)  $t_{tabel} > (+) t_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika (-)  $t_{tabel} > (-) t_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- c. Jika (+)  $t_{tabel} < (+) t_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- d. Jika (-)  $t_{tabel} < (-) t_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

- e. Jika angka probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- f. Jika angka probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Hasil uji signifikan secara parsial variabel independen dengan SPSS 24 sebagai berikut:

**Tabel 3.16**

**Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29,249	3,573		8,186	,0001
	Kecepatan	-,352	,175	-,247	-2,008	,048
	Keamanan	,119	,106	,112	1,118	,267
	Keakuratan	,252	,169	,186	1,490	,140
	Kepercayaan	-,201	,078	-,262	-2,577	,012

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, 2023.

**a. Uji t Variabel Kecepatan (X1)**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.13 Variabel Kecepatan (X1) secara statistic menunjukkan Sig 0,048 lebih kecil dari 0,05 ( $0,048 < 0,05$ ). Nilai t hitung sebesar -

2,008 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat  $\alpha$  0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ( $93-4 = 95$ ) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,986 artinya t hitung  $>$  t tabel ( $-2,008 > -1,986$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa Kecepatan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**b. Uji t Variabel Keamanan (X2)**

Hasil perhitungan diperoleh pada tabel 4.13 Variabel Keamanan (X2) secara statistic menunjukkan hasil Sig 0,267 lebih besar dari 0,05 ( $0,267 > 0,05$ ). Nilai t hitung sebesar 1,118 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat  $\alpha$  0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ( $93-4 = 89$ ) sehingga dapat diperoleh t tabel sebesar 1,986 artinya t hitung  $<$  t tabel ( $1,118 < 1,986$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa Keamanan(X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**c. Uji t Variabel Keakuratan (X3)**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.13 Variabel Keakuratan (X3) secara statistic menunjukkan Sig 0,140 lebih besar dari 0,05 ( $0,140 > 0,05$ ). Nilai t hitung sebesar 1,490 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat  $\alpha$  0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ( $93-4 = 89$ ) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,986 artinya t hitung  $<$  t tabel ( $1,490 < 1,986$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa Keakuratan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

**d. Uji t terhadap kepercayaan (X4)**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.13 Variabel Kepercayaan (X4) secara statistic menunjukkan Sig 0,012 lebih kecil dari 0,05 ( $0,012 < 0,05$ ). Nilai t hitung sebesar -2,577 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat  $\alpha$  0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ( $93-4 = 89$ ) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar

1,986 artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-2,577 > -1,986$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa Kecepatan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

## C. PEMBAHASAN

### **H1: Pengaruh Kecepatan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di BSI KCP Sumenep**

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap masing-masing variabel yang dibahas di dalam penelitian ini. Berikut penjelasan mengenai pengujian hipotesis akan diuraikan sebagai berikut:

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.13 Variabel Kecepatan (X1) secara statistic menunjukkan Sig 0,048 lebih kecil dari 0,05 ( $0,048 < 0,05$ ). Nilai  $t_{hitung}$  sebesar -2,008 sedangkan untuk mengetahui besarnya  $t_{tabel}$  yaitu dengan melihat  $\alpha$  0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ( $93-4 = 89$ ) sehingga dapat diperoleh  $t_{tabel}$ nya sebesar 1,986 artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-2,008 > -1,986$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa Kecepatan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Nurdin dalam jurnalnya menyebutkan bahwa variabel kecepatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Aditya Wardhana bahwa hasil penelitiannya menunjukkan variabel kecepatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pembeda antara penelitian ini dengan penelitian Aditya Wardhana yaitu terletak pada jumlah sampel sebanyak 400 responden sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Untuk objek yang diteliti yaitu nasabah pengguna layanan mobile banking



dari delapan Bank di Indonesia sedangkan dalam penelitian ini objek yang diteliti yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

## **H2: Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di BSI KCP**

### **Sumenep**

Hasil perhitungan diperoleh pada tabel 4.13 Variabel Keamanan (X2) secara statistik menunjukkan hasil Sig 0,267 lebih besar dari 0,05 ( $0,267 > 0,05$ ). Nilai t hitung sebesar 1,118 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat  $\alpha$  0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ( $93-4 = 89$ ) sehingga dapat diperoleh t tabel sebesar 1,986 artinya t hitung  $<$  t tabel ( $1,118 < 1,986$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_2$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa Keamanan(X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Keamanan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah jika sistem keamanannya dianggap sangat andal dan pengguna merasa bahwa privasi dan data mereka aman. Namun jika terdapat seringnya insiden keamanan atau nasabah merasa tidak yakin terkait keamanan platform, hal ini dapat menurunkan kepuasan mereka secara signifikan. Kepercayaan nasabah terhadap keamanan menjadi kunci dalam menentukan dampak keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Budhi Rahardjo (2005) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan didefinisikan sebagai probabilitas subjektif dengan konsumen percaya bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan dan dimanipulasi oleh pihak yang

tidak berkepentingan. Keamanan dapat ditingkatkan dengan penggunaan enkripsi yang memadai dan tanda tangan digital.

### **H3: Pengaruh keakuratan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di BSI KCP Sumenep**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.13 Variabel Keakuratan (X3) secara statistic menunjukkan Sig 0,140 lebih besar dari 0,05 ( $0,140 > 0,05$ ). Nilai t hitung sebesar 1,490 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat  $\alpha$  0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ( $93-4 = 89$ ) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,986 artinya t hitung  $<$  t tabel ( $1,490 < 1,986$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa Keakuratan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Keakuratan mobile banking tidak berpenharuh terhadap kepuasan nasabah jika pengguna menghadapi kendala seperti keterlambatan pembaruan informasi atau kesalahan transaksi yang dapat dengan mudah di korelasi. Jika sistem mobile banking dapat memberikan data yang akurat dan transaksi yang tepat waktu, keakuratan itu sendiri mungkin tidak menjadi sumber ketidakpuasan. Faktor lain, seperti antarmuka yang ramah pengguna dan keamanan, mungkin memiliki peran lebih besar dalam membentuk kepuasan nasabah di lapangan.

Hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa keakuratan layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep terdapat keluhan atau pengaduan terhadap gangguan keakuratan yang mengakibatkan kegagalan transaksi. Persoalan akurat dikatakan kurang baik karena kurangnya kesesuaian informasi yang didapat, keakuratan dan kejelasan catatan transaksi yang diterima nasabah. Tingkat keakuratan dalam layanan mobile banking merupakan hal yang perlu diperhatikan baik dari kesesuaian informasi yang diperoleh terkait mobile banking, maupun ketepatan pesan konfirmasi yang diterima

nasabah. Semakin tinggi tingkat akurasi data, maka nasabah akan merasa puas atas keakuratan dalam menggunakan layanan mobile banking.<sup>1</sup>

#### **H4: Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di BSI KCP Sumenep**

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.13 Variabel Kepercayaan (X4) secara statistic menunjukkan Sig 0,012 lebih kecil dari 0,05 ( $0,012 < 0,05$ ). Nilai t hitung sebesar -2,577 sedangkan untuk mengetahui besarnya t tabel yaitu dengan melihat  $\alpha$  0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ( $93-4 = 89$ ) sehingga dapat diperoleh t tabelnya sebesar 1,986 artinya t hitung  $>$  t tabel ( $-2,577 > -1,986$ ) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Irfan Nurahmadi Harish tentang Pengaruh Layanan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, bahwa pada uji persial terhadap variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel sebesar 2.037.<sup>2</sup> kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa kepercayaan memberi pengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah dengan kemampuan atau mobilitas layanan layanan mobile banking yang bisa memenuhi setiap kebutuhan nasabah.

Hasil wawancara dengan informan menyatakan bahwa kepercayaan timbul karena layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep yang selalu memberikan keefektifan nasabah setiap melakukan transaksi. Kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan dalam layanan mobile banking, baik dari tampilan atau fitur yang mudah digunakan, layanna dapat dijangkau dari mana saja, murah, efektif, dan dapat diandalkan

---

<sup>1</sup> Nurhayati. Nasabah BSI KCP Sumenep. Wawancara pada tanggal 26 juli 2023.

<sup>2</sup> Irfan Nurahmadi Harish, “pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah”. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017. Hlm, xi.

sehingga nasabah merasa percaya dengan penggunaan layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.<sup>3</sup>

#### **H5: Pengaruh kecepatan, keamanan, keakuratan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di BSI KCP Sumenep**

Hasil Uji F tersebut diperoleh nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar 8,148 dengan tingkat signifikan sebesar 0,0001 (lebih kecil dari signifikansi 0,05). Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,48. Berarti nilai  $F_{hitung}$  8,148 >  $F_{tabel}$  2,48 dan tingkat signifikan 0,0001 < 0,05, sehingga keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel X (Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepercayaan) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Sumenep.

hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya adjusted ( $r^2$ ) adalah 0,270 atau 27%. Hal ini berarti sebesar 27% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 27% variabel Kepuasan Nasabah di BSI Sumenep dijelaskan oleh variasi variabel independen Kecepatan, Keamanan, Keakuratan dan Kepercayaan. Sedangkan sisanya (100% - 27% = 73%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara teori faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu ada kualitas layanan produk, kualitas layanan, emosional, harga, dan biaya. Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan satu dari lima faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas layanan. Sehingga faktor pembentuk kepuasan lainnya yang mempengaruhi 75,5% yang bisa diteliti sebagai sub variabel yaitu terdiri dari kualitas produk, emosional, harga dan biaya.

Dari keempat variabel independen yang terdiri dari kepercayaan, keamanan, keakuratan, dan kepercayaan secara bersama berkontribusi mempengaruhi kepuasan

---

<sup>3</sup> Indah kurnia maulinda. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep. Wawancara pada tanggal 28 juli 2023.

nasabah pengguna mobile banking. Semua kebutuhan transaksi bisa diselesaikan dalam waktu 24 jam dimana dan kapanpun, dijamin keamanan setiap data nasabah, bebas resiko, tingkat keakuratan data dan informasi sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Secara empiris bisa diketahui bahwa layanan mobile banking mengalami peningkatan pengguna setiap tahunnya. Oleh karena itu kepuasan timbul ketika nasabah merasa nyaman dengan layanan yang disediakan sehingga terjadi penggunaan secara berulang terhadap aplikasi mobile banking yang telah disediakan di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep.

Di lapangan, kita sering melihat peningkatan signifikan dalam kepuasan nasabah setelah di perkenalkannya layanan *mobile banking*. Fenomena ini tercermin dari meningkatnya frekuensi penggunaan layanan tersebut, berkurangnya antrian di kantor bank, dan umpan balik positif dari nasabah mengenai kemudahan akses dan efisiensi transaksi. Hal ini menciptakan perubahan positif dalam persepsi dan pengalaman nasabah terhadap layanan perbankan. Implementasi layanan *mobile banking* di lapangan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan mempercepat proses transaksi, meminimalkan kesulitan akses ke layanan perbankan, dan memberikan kenyamanan dalam melakukan aktivitas keuangan tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung. Hal ini dapat menciptakan pengalaman nasabah yang lebih efisien dan terjangkau.

