

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya bank Muamalat Indonesia (BMI)

PT Bank Muamalat Indonesia secara resmi, didirikan pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 Hijriah atau tanggal 1 Nopember 1991. Bank Muamalat Indonesiamerupakan Bank Syariah pertama yang berdiri, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan mulai mengawali kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim serta masyarakat sepenuhnya mendukung kehadiran BMI yang dibuktikan adanya komitmen pembelian saham Perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan senilai Rp 84 miliar. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen masyarakat Jawa Barat melalui penanaman modal senilai Rp. 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya berselang 2 tahun setelah didirikan Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisinya sebagai bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 1990-an, Indonesia

mengalami krisis moneter dan memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor Perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat merasakan imbas dampak krisis tersebut yang ditunjukkan dengan rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60% di tahun 1998. Perseroan mengalami kerugian sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik rendah yaitu Rp 39,3 miliar kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam rangka memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh Islam Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1990-2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (1) tidak mengandalkan setoran tambahan dari para pemegang saham, (2)

tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak kru muamalat sedikitpun, (3) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (4) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (5) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita dengan rahmat Allah Rabbul Izzati ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan Bank Muamalat Indonesia di dukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4.000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM serta 9.500 merchan debit. Bank Muamalat Indonesia saat ini juga merupakan asatu-satunya bank Syariah yang telah membuka cabang luar negeri yaitu di Kuala Lumpur dan Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) sehingga layanan Bank Muamalat Indonesia dapat diakses lebih dari 2.000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, Bank Muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply

terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok dunia.⁶⁷

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan dan Baitul Mal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence.

Di tahun 2004, didirikannya cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. di Kediri yaitu di tanggal 15 bulan Maret.

⁶⁷ <https://www.bankmuamalat.co.id/> diakses pada 7 Juni 2019 pukul 11.30 wib

Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar, dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kediri memiliki potensi yang sangat besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/kabupaten se karesidenan tersebut. hal ini dipertimbangkan darimayoritas penduduk Kediri beragama Islam dengan jumlah penduduk yang terbilang cukup banyak, yaitu pada tahun 2003 yang mencapai 240.979 jiwa.⁶⁸

2. **Visi dan Misi bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung**

Visi: “Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

Misi: “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi dan inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. **Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia**

a. Produk Tabungan

- (1) Tabungan iB Hijrah
- (2) Tabungan iB Hijrah Haji
- (3) Tabungan iB Hijrah Valas

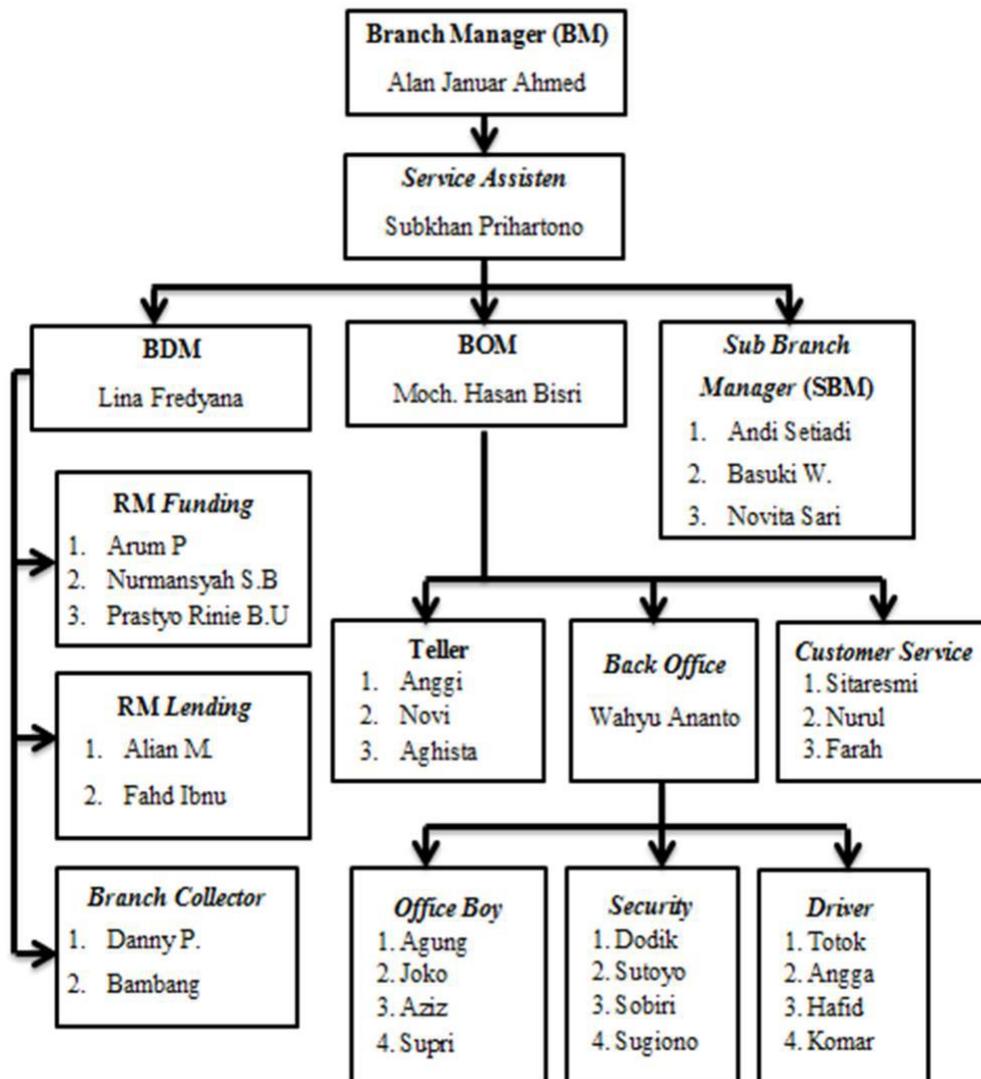
⁶⁸ Dokumentasi pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

- (4) Tabunganku
- b. Produk Pembiayaan
 - (1) KPR iB Muamalat
 - (2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
 - (3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna
- c. Giro
 - (1) Giro iB Hijrah Attijary
 - (2) Giro iB Hijrah Ultima
- d. Mumalat Prioritas
 - (1) Solusi Keuangan Syariah
 - (2) Layanan Personal dan Kemanan Akses
 - (3) Layanan Istimewa dan Kemanan Akses
 - (4) Program Loyalti dan Apresiasi
- e. Kartu Shar-E Debit
 - (1) Kartu Shar-E Debit Reguler GPN
 - (2) Kartu Shar-E Debit Classic
 - (3) Kartu Shar-E Debit Gold
 - (4) Kartu Shar-E Debit Ihram
- f. Deposito
 - (1) Deposito iB Hijrah

4. Struktur Organisasi Lembaga

Berikut merupakan struktur organisasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Pembantu Tulungagung



B. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* (ATM) pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang berpendidikan minimal SD. Adapun jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 100 orang nasabah dengan teknik *Systematic Random Sampling*. Setiap responden diberi lembar angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan.

C. Deskripsi Responden

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah dengan menggunakan angket tertutup. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada para nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung dengan mengambil 100 responden nasabah. Penyebaran kuesioner dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Untuk memahami hasil-hasil penelitian peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan

atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Dalam deskripsi responden, peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang dapat menggambarkan keadaan responden nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Melalui daftar pertanyaan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin, umur, status, pendidikan terakhir, pekerjaan, fasilitas yang digunakan, pendapatan per bulan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai obyek penelitian. Adapun gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut ini:

1. **Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin:**

Berdasarkan hasil dari penelitian, diperoleh gambaran mengenai jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada table 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pria	37	37%
2	Wanita	64	64%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dalam table 4.1 telah menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dari pada jenis kelamin pria. Responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 64% atau 64 responden. Responden pria sebanyak 37% atau 37 responden.

2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan status dapat dilihat dalam table 4.2:

Tabel 4.2
Responden Menurut Status

No	Status	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kawin	Pria	29	29%
		Wanita	13	13%
2	Belum Kawin	Pria	7	7%
		Wanita	31	31%
	Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dalam table 4.2 menunjukkan jumlah prosentase responden berdasarkan status, responden yang belum kawin dengan jenis kelamin pria adalah sejumlah 7 orang (7%), sedangkan responden yang belum kawin dengan jenis kelamin wanita sejumlah 31 orang (31%), dan responden dengan status kawin dengan jenis kelamin pria sejumlah 29 orang (29%), serta responden dengan status kawin dengan jenis kelamin wanita sejumlah 13 orang (13%).

3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	<15 tahun	-	-
2	16-19 tahun	8	8%
3	20-29 tahun	46	46%
4	30-40 tahun	34	34%
5	41-50 tahun	8	8%
6	>50 tahun	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dalam tabel 4.3 menunjukkan jumlah prosentase responden berdasarkan usia, dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden adalah usia 20-29 tahun sejumlah 46 orang (46%), kemudian usia 30-40 tahun sejumlah 34 orang (34%), sedangkan usia 16-19 tahun dan 41-50 tahun dengan jumlah responden yang sama yaitu sejumlah 8 orang (8%), dan responden dengan usia diatas 50 tahun sejumlah 4 orang (4%).

4. **Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan**

Deskripsi tentang karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	2	2%
2	SMP	5	5%
3	SMA	35	35%
4	Diploma	14	14%
5	Sarjana	44	44%
6	Lainnya	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.4 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, terdapat 2 responden atau 2% yang berpendidikan terakhir SD, 5 responden atau 5% yang berpendidikan terakhir SMP, 35 responden atau 35% yang berpendidikan terakhir SMA. Terdapat 14 responden atau 14% yang berpendidikan terakhir diploma. 44 responden atau 44% yang berpendidikan terakhir sarjana. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang berpendidikan terakhir yaitu tingkat sarjana sebesar 48%.

5. **Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Deskripsi tentang karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS/TNI	9	9%
2	Pegawai Swasta	37	37%
3	Wiraswasta	28	28%
4	Ibu Rumah Tangga	14	14%
5	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
6	Buruh/petani	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Tabel 4.5 menunjukkan jumlah prosentase responden berdasarkan jenis pekerjaan, responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI sejumlah 9 orang (9%), responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta sejumlah 37 orang (37%), responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta sejumlah 28 orang (28%), responden dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga

sejumlah 14 orang (14%), responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa sejumlah 9 orang (9%), dan responden dengan jenis pekerjaan buruh/petani sejumlah 3 orang (3%).

D. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 40 item pernyataan dan dibagi dalam 4 kategori yaitu:

1. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Internet Banking (X_1)
2. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Mobile Banking (X_2)
3. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Automatic Teller Machine (X_3)
4. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah (Y)

Adapun hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini:

- a. Variabel Internet Banking (X_1)

Tabel 4.6
Skor Jawaban Variabel *Internet Banking*

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%
1	45	45%	55	55%	0	0%	0	0%	0	0%
2	24	24%	67	67%	13	13%	0	0%	0	0%
3	11	11%	65	65%	21	21%	3	3%	0	0%
4	45	45%	54	54%	1	1%	0	0%	0	0%
5	45	45%	42	42%	3	3%	0	0%	0	0%
6	25	25%	56	56%	18	18%	0	0%	0	0%
7	13	13%	63	63%	21	21%	2	2%	0	0%
8	37	37%	56	56%	4	4%	2	2%	0	0%
9	52	52%	42	49%	5	5%	0	0%	0	0%
10	43	43%	53	53%	3	3%	1	1%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Tentang Variabel *Internet Banking*

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	340	34%
Setuju	563	56,3%
Netral	89	8,9%
Tidak Setuju	8	0,8%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	1000	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *internet banking* yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 0,8% responden

menyatakan tidak setuju, 8,9% responden menyatakan netral, 56,3% responden menyatakan setuju, dan 34% menyatakan sangat setuju

b. Variabel Mobile Banking (X₂)

Tabel 4.8
Skor Jawaban Variabel *Mobile Banking*

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		RR		TS		STS	
	f	%	f	%	F	%	F	%	F	%
1	44	44%	55	55%	0	0%	0	0%	0	0%
2	26	26%	69	69%	5	5%	0	0%	0	0%
3	56	56%	41	41%	3	3%	0	0%	0	0%
4	43	43%	52	52%	5	5%	0	0%	0	0%
5	18	18%	54	54%	26	26%	2	2%	0	0%
6	45	45%	49	49%	6	6%	0	0%	0	0%
7	64	64%	30	30%	6	6%	0	0%	0	0%
8	36	36%	58	58%	5	5%	1	1%	0	0%
9	27	27%	66	66%	6	6%	1	1%	0	0%
10	41	41%	54	54%	3	3%	2	2%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Tentang Variabel *Mobile Banking*

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	400	40%
Setuju	529	52,9%
Netral	65	6,5%
Tidak Setuju	6	0,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	1000	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *mobile banking* yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 0,6% responden menyatakan tidak setuju, 6,5% responden menyatakan netral, 52,9% responden menyatakan setuju, dan 40% menyatakan sangat setuju.

c. Variabel Automatic Teller Machine/ATM (X_3)

Tabel 4.10
Skor Jawaban Variabel Automatic Teller Machine

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
1	39	39%	58	58%	3	3%	0	0%	0	0%
2	39	39%	53	53%	7	7%	0	0%	1	1%
3	39	39%	56	56%	5	5%	0	0%	0	0%
4	43	43%	55	55%	2	2%	0	0%	0	0%
5	40	40%	52	52%	8	8%	0	0%	0	0%
6	48	48%	48	48%	4	4%	0	0%	0	0%
7	44	44%	51	51%	5	5%	0	0%	0	0%
8	29	29%	64	64%	7	7%	0	0%	0	0%
9	35	35%	60	60%	5	5%	0	0%	0	0%
10	35	35%	54	54%	10	10%	1	1%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Tentang Variabel Automatic Teller Machine

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	391	39,1%
Setuju	551	55,1%
Netral	56	5,6%
Tidak Setuju	1	0,1%

Sangat Tidak Setuju	0	0,1%
Total	1000	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Data Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *automatic teller machine/ATM* yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 0,1% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0,1% responden menyatakan tidak setuju, 5,6% responden menyatakan netral, 55,1% responden menyatakan setuju, dan 39,1% menyatakan sangat setuju.

- e. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.12
Skor Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%
1	69	60%	30	30%	1	1%	0	0%	0	0%
2	40	38%	40	40%	0	0%	0	0%	0	0%
3	48	48%	50	50%	2	2%	0	0%	0	0%
4	56	56%	40	40%	4	4%	0	0%	0	0%
5	70	70%	29	29%	1	1%	0	0%	0	0%
6	55	55%	40	40%	5	5%	0	0%	0	0%
7	47	47%	53	53%	0	0%	0	0%	0	0%
8	54	54%	44	44%	2	2%	0	0%	0	0%
9	56	56%	40	40%	4	4%	0	0%	0	0%
10	40	40%	57	57%	2	2%	1	1%	0	0%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Tentang Variabel Internet Banking

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	555	55,5%
Setuju	423	42,3%
Netral	21	2,1%
Tidak Setuju	1	0,1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	1000	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan nasabah yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 0,1% responden menyatakan tidak setuju, 2,1% responden menyatakan netral, 42,3% responden menyatakan setuju, dan 55,5% menyatakan sangat setuju..

E. Analisis Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar sebanyak 100 responden. Berikut adalah hasil analisa terhadap jawaban responden.

1. Uji Validitas dan uji reliabilitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 40

pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrument sah apabila r hitung lebih besar dari r tabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid.⁶⁹ Jadi df yang digunakan adalah $100-2 = 98$ dengan alpha sebesar 5%, maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,165. Jika r hitung (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid.

Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Untuk mengetahui kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable
- c. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 , berarti sangat reliabel

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

1) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Internet Banking* (X1)

⁶⁹Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 192

Tabel 4.14
Hasil Uji Validitas Variabel Internet Banking

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keteranga n
q1	37.92	11.832	.321	.814	Valid
q2	38.26	10.659	.551	.791	Valid
q3	38.53	10.231	.612	.783	Valid
q4	37.93	11.601	.372	.809	Valid
q5	37.95	11.220	.447	.802	Valid
q6	38.30	10.354	.570	.789	Valid
q7	38.50	10.434	.559	.790	Valid
q8	38.05	10.634	.559	.790	Valid
q9	37.90	10.576	.584	.787	Valid
q10	37.99	11.465	.335	.814	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *Internet Banking* (X1) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.165. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas *Internet Banking*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.814	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,814 untuk variabel *Internet Banking*(X1). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *Internet Banking*(X1)

dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Mobile Banking* (X2)

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas *Mobile Banking*

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
q1	38.79	10.329	.487	.763	Valid
q2	39.02	10.121	.530	.758	Valid
q3	38.69	10.277	.433	.768	Valid
q4	38.85	10.149	.445	.767	Valid
q5	39.34	9.802	.400	.775	Valid
q6	38.85	10.048	.438	.768	Valid
q7	38.65	9.826	.512	.758	Valid
q8	38.95	9.927	.467	.764	Valid
q9	39.04	9.918	.515	.758	Valid
q10	38.89	10.281	.354	.779	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *mobile banking* (X2) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.165. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas *Mobile Banking*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.784	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,784 untuk variabel *mobile banking*(X2). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *sharia compliance* (X2) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

3) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Automatic Teller Machine/ATM* (X3)

Tabel 4.18
Hasil Uji Validitas Variabel *Automatic Teller Machine/ATM*

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
q1	38.97	8.878	.407	.717	Valid
q2	39.04	8.806	.297	.737	Valid
q3	38.99	8.414	.525	.699	Valid
q4	38.92	8.680	.484	.707	Valid
q5	39.01	9.121	.264	.739	Valid
q6	38.89	8.766	.409	.717	Valid
q7	38.93	8.409	.510	.701	Valid
q8	39.10	9.182	.287	.734	Valid
q9	39.03	8.716	.441	.712	Valid
q10	39.09	8.426	.416	.716	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *Automatic Teller Machine/ATM*(X3) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0,165. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi

persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.19
Hasil Uji Reliabilitas *Automatic Teller Machine/ATM*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.739	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,739 untuk variabel *Automatic Teller Machine/ATM(X3)*. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *Automatic Teller Machine/ATM(X3)* dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

4) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.20
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics					Keterangan
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
q1	40.73	10.401	.648	.840	Valid
q2	40.71	10.652	.607	.844	Valid
q3	40.95	10.553	.526	.849	Valid
q4	40.89	10.503	.495	.852	Valid
q5	40.72	10.527	.611	.843	Valid
q6	40.91	9.982	.626	.841	Valid

q7	40.94	10.522	.589	.844	Valid
q8	40.90	10.313	.599	.843	Valid
q9	40.89	10.442	.513	.851	Valid
q10	41.05	10.492	.498	.852	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah(Y) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.165. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.21
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.859	10

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

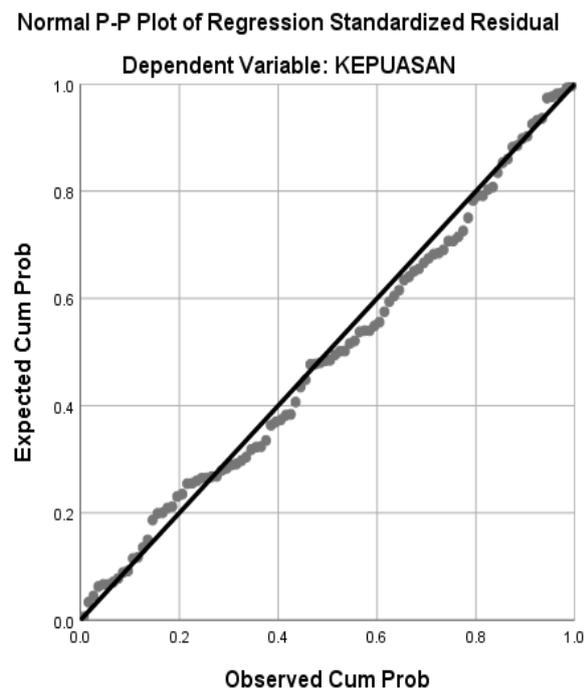
Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,859 untuk variabel kepuasan nasabah(Y). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel kepuasan nasabah(Y) dikatakan reliable dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula

2. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal

atau tidak maka dapat dilihat dari gambar Normal P-P Plot di bawah ini. Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual berdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak berdistribusi normal.

Gambar 4.2
Normal P-P Plot of Regression
Standardized Residual



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Sebaran titik-titik dari gambar Normal P-P Plot di atas relatif mendekati garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa (data) residual berdistribusi normal. Hasil ini sejalan dengan uji asumsi klasik regresi linier.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dikatakan adanya multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas

Tabel 4.22
Hasil Uji Multikolinieritas

		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	INTERNET BANKING	.333	3.005
	MOBILE BANKING	.350	2.855
	ATM	.876	1.141

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

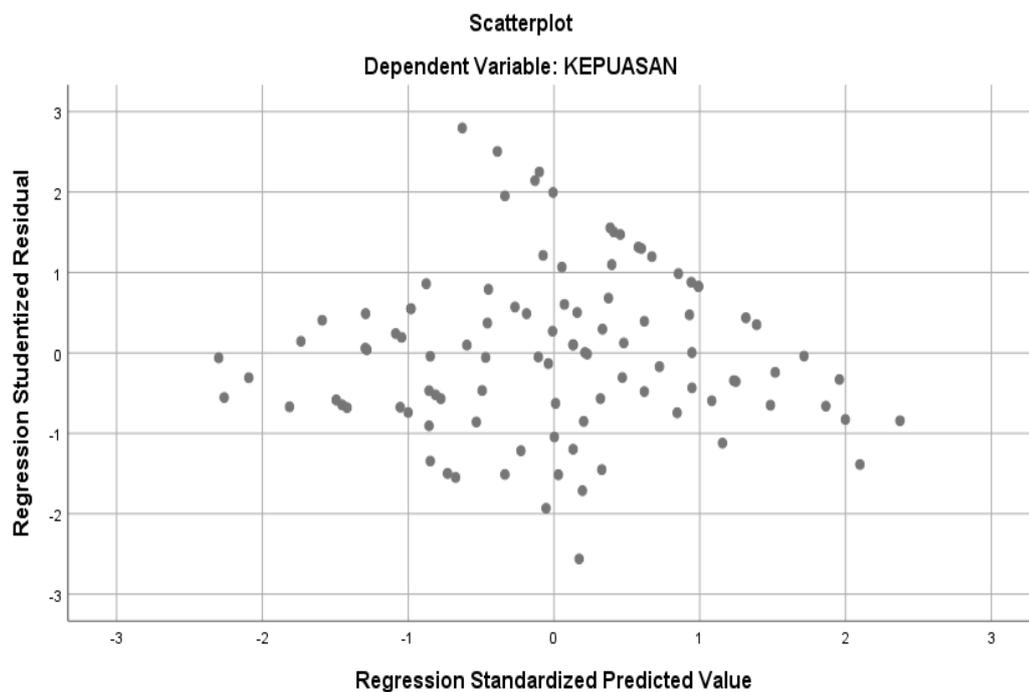
Berdasarkan *coefficient* pada tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* 3,005 untuk variabel *Internet Banking*(X1),2,855 untuk variabel *Mobile Banking*(X2), dan 1,141 untuk variabel ATM (X3). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

b. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi

heterokedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.3
Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Grafik scatterplot diatas memperlihatkan bahwa titik-titik pada data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak

berpola. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda berguna untuk mencari pengaruh dua atau lebih variabel prediktor atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriteriumnya.

Tabel 4.23
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.682	3.786		1.501	.137
	INTERNET BANKING	.286	.113	.288	2.529	.013
	MOBILE BANKING	.450	.113	.441	3.973	.000
	ATM	.188	.077	.170	2.432	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk *standardized* dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,682 + 0,286 X_1 + 0,450 X_2 + 0,188 X_3$$

Dimana:

Y= Kepuasan Nasabah

X₁= *Internet Banking*

X₂= *Mobile Banking*

X₃= *Automatic Teller Machine*

- a. Konstanta sebesar 5,682 nilai konstanta mengatakan bahwa jika tidak ada ketiga variable independen tersebut, maka jumlah kepuasan nasabah adalah sebesar 5,682.
- b. Koefisien regresi X1 (*Internet Banking*) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,286 hal ini berarti setiap ada peningkatan *Internet Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,286. *Internet Banking* dan kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika peningkatan *Internet Banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- c. Koefisien regresi berganda X2 (*Mobile Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,450 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Mobile Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,450. Maka *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila *mobile banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.
- d. Koefisien regresi berganda X3 (*Automatic Teller Machine/ATM*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,188 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Automatic Teller Machine/ATM* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,188. Maka *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh positif terhadap

kepuasan nasabah. Artinya apabila *Automatic Teller Machine/ATM* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.

- e. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

5. Uji Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis yang kemudian diuji dengan uji t dan uji F maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Hipotesis 1

H_0 = Layanan *internet banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

H_1 = Layanan *internet banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

b. Hipotesis 2

H_0 = Layanan *mobile banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

H_1 = Layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

c. Hipotesis 3

H_0 = Layanan *automatic teller machine* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

H_1 = Layanan *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

d. Hipotesis 4

H_0 = Layanan *internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

H_1 = Layanan *internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

1) Uji Parsial (t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen yaitu *internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine* mempengaruhi variabel

dependen yaitu kepuasan nasabah secara signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka di dapat hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Uji Parsial (t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.682	3.786		1.501	.137
	INTERNET BANKING	.286	.113	.288	2.529	.013
	MOBILE BANKING	.450	.113	.441	3.973	.000
	ATM	.188	.077	.170	2.432	.017

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Dasar pengambilan keputusan uji t:

1. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai $sig > 0,05$.
2. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai $sig > 0,05$.

Rumus untuk mencari nilai t tabel adalah:

- $t_{tabel} = (\text{tingkat kepercayaan dibagi } 2 : \text{jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi } 1)$ jika ditulis dalam bentuk rumus maka:

1. $t_{tabel} = (0,05/2 : n-k-1)$
2. $t_{tabel} = (0,05/2 : 100-3-1)$
3. $t_{tabel} = (0,025 : 96)$

maka hasil t tabel adalah 1,984.

a) Skor *internet banking* (X_1) = nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai sig $> 0,05$.

$$= 2,529 > 1,984 \text{ dan } 0,013 > 0,05$$

Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya layanan *internet banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

b) Skor *mobile banking* (X_2) = nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai sig $> 0,05$.

$$= 3,973 > 1,984 \text{ dan } 0,000 > 0,05$$

Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

c) Skor *automatic teller machine* (X_3) = nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika nilai sig $> 0,05$.

$$= 2,432 > 1,984 \text{ dan } 0,017 > 0,05$$

Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya layanan *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

2) Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang positif antara *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	736.847	3	245.616	45.402	.000 ^b
	Residual	519.343	96	5.410		
	Total	1256.190	99			
a. Dependent Variable: KEPUASAN						
b. Predictors: (Constant), ATM, MOBILE BANKING, INTERNET BANKING						

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 45,402 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sementara nilai F_{tabel} sebesar 2,70 (dari hasil perhitungan $df_1 = k$ (k adalah jumlah variabel bebas) = 3 (berarti kolom ke 3) dan $df_2 = n-k-1 = 100-3-1 = 96$ (berarti baris ke 96). Ini berarti bahwa $F_{hitung} 45,402 > F_{tabel} 2,70$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima pada hipotesa 4 yang artinya layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari *R square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia dapat dilihat pada hasil uji berikut:

Tabel 4.26
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.587	.574	2.326
a. Predictors: (Constant), ATM, MOBILE BANKING, INTERNET BANKING				
b. Dependent Variable: KEPUASAN				

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) (0,766) dengan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,587 atau 58,7%. Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 58% kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri dipengaruhi oleh tiga factor yaitu layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* sedangkan sisanya sebesar ($100 - 58,7 = 41,3\%$) kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variable diluar penelitian.