

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Peneliti telah melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran kuesioner yang diajukan kepada para responden yaitu nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas kuesioner yang peneliti sebar dengan menggunakan aplikasi *software* SPSS *for windows* Versi 25.0. berdasarkan pada hasil olahan statistik, maka dapat dikemukakan dalam penelitian ini yang menjelaskan:

#### **A. Pengaruh Variabel Layanan *Internet Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa layanan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikan *internet banking* lebih kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang artinya layanan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Tinggi rendahnya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya layanan *internet banking*. Semakin tinggi tingkat layanan *internet banking* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, semakin

rendah tingkat layanan *internet banking* maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator *internet banking* yaitu informasi saldo, transfer dana antar bank, transfer dana bank lain, pembayaran telepon, pembayaran internet berlangganan, pembayaran tagihan listrik, pembayaran PAM & PDAM, pembayaran asuransi, pembayaran zakat, dan pembelian isi pulsa.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusna, yang bertujuan untuk menguji pengaruh layanan Elektronik Banking (E-Banking) terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Internet banking positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah<sup>70</sup>.

#### **B. Pengaruh Variabel Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikan *mobile banking* lebih kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang artinya layanan

---

<sup>70</sup> Mei SadatulChusnia, *Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2014)

*mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Tinggi rendahnya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya layanan *mobile banking*. Semakin tinggi tingkat layanan *mobile banking* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, semakin rendah tingkat layanan *mobile banking* maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah. Dalam menilai *mobile banking* yang dilakukan oleh Bank Syariah berupa registrasi *mobile banking*, unregistrasi *mobile banking*, ubah password *mobile banking*, ubah PIN *mobile banking*, menambah/menghapus nomor kartu, informasi saldo, transfer dana antar Bank, histori transaksi terakhir, informasi kurs, dan informasi produk sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah, karena besar kecilnya *mobile banking* akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan nasabah. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah termasuk *mobile banking* yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yogi Uliansyah yang berjudul “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta “. Layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang

Yogyakarta variable kemanan layanan secara statistic berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variable tambahan biaya layanan m-banking secara statistic berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta. Variabel kemampuan akses layanan m-banking secara statistic berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta . variable kondisi fasilitas layanan m-banking secara statistic berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.<sup>71</sup>

### **C. Pengaruh Variabel Layanan *Automatic Teller Machine* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa layanan *automatic teller machine* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Untuk nilai signifikan *automatic teller machine* lebih kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  yang artinya layanan *automatic teller machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Tinggi rendahnya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya layanan *automatic teller machine*. Semakin tinggi tingkat layanan *automatic*

---

<sup>71</sup> Yogi uliansyah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, “Analisis Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta, 2017

*teller machine* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, semakin rendah tingkat layanan *automatic teller machine* maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah. Dalam menilai *automatic teller machine* yang dilakukan oleh Bank Syariah berupa tarikan tunai antar bank, tarikan tunai bank lain, transfer dana, pembayaran internet berlangganan, pembayaran tagihan listrik, pembayaran asuransi, pembayaran zakat, penggantian PIN, registrasi E-Channel, dan pembelian isi ulang pulsa sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *automatic teller machine* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *automatic teller machine* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah, karena besar kecilnya *automatic teller machine* akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan nasabah. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah termasuk *automatic teller machine* yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Yulianto, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian dengan metode uji analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah<sup>72</sup>. Kajian penelitian oleh Sahputra, yang berjudul Peranan Pelayanan ATM Terhadap

---

<sup>72</sup> Tri Yulianto, *Pengaruh Kualitas Peayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah* dalam <http://eprints.ums.ac.id/35580/15/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> diakses tanggal 21 Juli 2019 pukul 15.09 WIB

Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Kecamatan Medan Sunggal. Hasil analisis menyatakan bahwa penggunaan ATM dapat memberikan kepuasan kepada nasabah perbankan dalam hal pelayanan, jaminan kepastian, pemahaman kebutuhan dan kondisi.<sup>73</sup>

**D. Pengaruh Variabel *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri**

*Internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini terbukti dari hasil output statistik di atas, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $45,402 > 2,70$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Hal ini berarti bahwa jika variabel *internet banking* memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari *mobile banking* dan *automatic teller machine*, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika *internet banking* meningkat maka *mobile banking* dan *automatic teller machine* juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

Hasil penelitian ini, variabel *mobile banking* mempunyai pengaruh lebih besar dari pada *internet banking* dan *automatic teller machine* dalam

---

<sup>73</sup> Satria Hendra Sahputra, *Peranan Pelayanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Kecamatan Medan Sunggal* dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29769/7/Cover.pdf> diakses tanggal 21 Juli 2019 pukul 16.29 wib

pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri. Hal ini dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai Beta *mobile banking* 0,441 sedangkan nilai Beta dari *internet banking* sebesar 0,288 dan nilai Beta dari *automatic teller machine* sebesar 0,170.