

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan 100 kuesioner yang disebar kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang sedang menggunakan dan yang telah menggunakan layanan digital bank syariah, kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebar.

Dalam penelitian ini hasil analisis regresi linier berganda (*linier multipleregresion*) diketahui bahwa koefisien determinasi (*coefficient of determination*) yang dinotasikan dengan R^2 besarnya 0,644, ini berarti variabel kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel *Automatic Teller Machine/ATM* (X1), *mobile banking* (X2), dan *internet banking* (X3) yang diturunkan dalam model sebesar 64,4% atau dengan kata lain sumbangan efektif (kontribusi) variabel independent terhadap variasi (perubahan) kepuasan mahasiswa sebesar 64,4%. Jadi, sisanya sebesar 35,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

1. Pengaruh *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah

Dari nilai tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected item-Total Correlation*, data *Automatic Teller Machine/ATM* teruji reliabel dan valid. Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,518 dan t_{tabel} sebesar 1,66088 dengan nilai sig. sebesar $0,013 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a

diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Automatic Teller Machine/ATM* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah”, dapat diterima.

Hasil dari koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah. Dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,248 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *automatic teller machine* sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,221 ,artinya semakin tinggi pelayanan *Automatic Teller Machine/ATM* maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Dalam menilai *Automatic Teller Machine/ATM* yang dilakukan oleh Bank Syariah berupa tarikan tunai antar bank, tarikan tunai bank lain, transfer dana, cek saldo, dan transaksi belanja sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan nasabah mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Diana Grace dan Novander dengan judul “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” yang menunjukkan bahwa kualitas ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹ Karena dengan adanya *Automatic Teller Machine*

¹ Diana Grace dan Novander, “Analisis Pengaruh *Automatic Teller Machine* dan *Short Message Service Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer STMIK Bina Mulia. Vol 3, No.1

nasabah dapat melakukan transaksi perbankan secara mandiri yang mampu melayani selama 24 jam dalam dan dapat digunakan untuk penarikan uang tunai tanpa harus melalui antrian di bank.

Penelitian yang dilakukan oleh Tofan Kirmoro Putra² dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta” juga menunjukkan hasil yang sama yaitu layanan ATM berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta. Hal ini dikarenakan dengan kualitas layanan ATM yang tinggi maka harapan nasabah akan layanan yang didapatkan juga akan terpenuhi. Penelitian lain yang mendukung yaitu penelitian dengan judul “Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh” yang dilakukan Nurul Hasna³ hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan semakin bagus layanan yang diberikan bank kepada nasabah maka semakin bertambah pula kepuasan yang dirasakan nasabah.

Dengan demikian jika layanan *automatic teller machine* mengalami kenaikan maka kepuasan mahasiswa juga akan mengalami kenaikan atau bertambah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine/ATM* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan mahasiswa, karena

² Tofan Kismoro Putra, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta”, (UIN Sunan Kalijaga: 2016)

³ Nurul Hasna, Skripsi: *Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh*, (UIN Ar-Raniry: 2019)

tinggi rendahnya penggunaan *Automatic Teller Machine/ATM* akan berpengaruh terhadap bertambah tidaknya kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

2. Pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Data *Mobile Banking* teruji reliabel dan valid. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected item-Total Correlation*. Variabel *Mobile Banking* memiliki nilai sig. $0,009 < 0,05$ artinya *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,660 > 1,66088$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah”, dapat diterima.

Hasil dari koefisien *regresi* diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah. Dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,284 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Mobile Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,284, artinya semakin bertambahnya pelayanan *Mobile Banking* maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa. Dalam menilai *Mobile Banking* yang dilakukan oleh Bank Syariah berupa registrasi dan unregistrasi *Mobile Banking*, ubah

password *Mobile Banking*, ubah PIN *Mobile Banking*, mempercepat transaksi (informasi saldo, transfer dana antar Bank, pembayaran PLN, PDAM), tersedianya jaringan internet di setiap daerah sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Markonah dengan judul “Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga semakin bagus pelayanan maka nasabah semakin puas.⁴ Penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif penggunaan digital banking di BTN Syariah terhadap kepuasan nasabah.⁵ Karena dengan adanya *mobile banking* mampu membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi sehingga nasabah sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya layanan digital ini.

Penelitian lain yang mendukung yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hikmatul Wasilah⁶ dengan judul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram” hasil penelitian

⁴ Markonah, “Analisis Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta”, Seminar Nasional & Call For Paper FEB Unikama

⁵ Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, “*Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank*”, Jurnal Ilmiah Inovator Edisi Maret 2018

⁶ Hikmatul Wasilah, Skripsi: *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*, (IAIN Mataram:2016)

menunjukkan bahwa variabel *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena dengan tingkat kemanan dan kemudahan dalam bertransaksi dapat membuat nasabah merasa puas karena terbantu dengan adanya layanan *mobile banking*.

Dengan demikian jika layanan *mobile banking* mengalami kenaikan maka kepuasan mahasiswa juga akan bertambah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan mahasiswa, karena tinggi rendahnya pelayanan *Mobile Banking* akan berpengaruh terhadap bertambah tidaknya kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

3. Pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Dari nilai tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected item-Total Correlation*, data *Internet Banking* teruji reliabel dan valid. Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai thitung sebesar 3,638 dan ttabel sebesar 1,66088 dengan nilai *sig.* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan menerima H_a , maka terdapat pengaruh yang signifikan antara *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang berbunyi “Terdapat pengaruh yang signifikan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah”, dapat diterima.

Hasil dari koefisien *regresi* diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah. Dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat

sebesar 0,363 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Internet Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,363. Dalam menilai *Internet Banking* yang dilakukan oleh Bank Syariah berupa item pernyataan terkait sistem keamanan dan keakurata data, keamanan nomor PIN, tersedianya layanan yang fleksibel (informasi saldo, mutasi rekening, transfer dana antar rekening, transfer dana antar bank lain, pembayaran internet berlangganan, pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan PAM&PDAM) sudah dianggap baik karena terbukti adanya pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah yang melakukan penelitian dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat”⁷ hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *Internet banking* di Bank Muamalat Indonesia dengan teknologi yang canggih, semua fasilitas *internet banking* sudah tersedia di kantor-kantor cabang dengan kemudahan dan fleksibilitas bertransaksi juga dapat dinikmati nasabah yang memberikan layanan transfer antar bank di ATM bersama, pindah buku sesama rekening. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Dedi Hartawan yang menyatakan bahwa *internet banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁸

⁷ Nining Wahyuningsih dan Nurul Jannah, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat”, Jurnal Al-Amwal Vol 10 No 2 Tahun 2018

⁸ Dedi Hartawan, “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)”, Jurnal I-Economic Vol.3 No.2

Karena dengan adanya *internet banking* akan memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi secara online yang dapat dilakukan kapanpun dan dimana saja dengan melalui jaringan internet menggunakan *personal computer, hp, laptop* atau *PDA* tanpa adanya antrian.

Penelitian lain yang mendukung yaitu penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Kantor Pusat MT. Haryono, Jakarta” yang dilakukan oleh Fikry Aryo Dwinanto⁹ menunjukkan bahwa layanan *internet banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan kualitas layanan *internet banking* yang sudah terlaksana dengan baik sehingga nasabah merasa puas dalam menggunakan layanan yang diberikan.

Dengan demikian jika layanan *Internet Banking* mengalami kenaikan maka kepuasan mahasiswa juga akan bertambah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan mahasiswa, karena tinggi rendahnya layanna *Internet Banking* akan berpengaruh terhadap bertambah tidaknya kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

⁹ Fikry Aryo Dwinanto, Skripsi: *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Kantor Pusat MT. Haryono Jakarta*, (Institut Pertanian Bogor: 2016)

4. *Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking dan Internet Banking* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.

Automatic Teller Machine/ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. Hal ini terbukti dari hasil output statistik di atas, nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sebesar $60,656 > 2,699$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa jika variabel *Automatic Teller Machine/ATM* memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari *Mobile Banking* dan *Internet Banking*, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika pelayanan *Automatic Teller Machine/ATM* meningkat maka pelayanan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan mahasiswa.

Hasil penelitian ini, menunjukkan variabel *Internet Banking* mempunyai pengaruh lebih besar dari pada *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine/ATM* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai Beta *Internet Banking* 0,363 sedangkan nilai Beta dari *Mobile Banking* sebesar 0,284 dan nilai Beta dari *Automatic Teller Machine/ATM* sebesar 0,221.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi dengan judul “Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

dan Loyalitas Nasabah (PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Malang)” bahwa *self service technology* memengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan.¹⁰ Penelitian ini menunjukkan jika semua Bank Syariah telah mampu membantu dan memudahkan mahasiswa untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan layanan digital yaitu *Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking* dan *Internet Banking* sehingga membuat mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah merasa puas dengan layanan yang tersedia.

¹⁰ Banar Suryo Wicaksono dan Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi, “*Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Malang)*”, *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 25 No. 2