

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Indonesia, Tbk merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia yang berdiri pada tanggal 24 Rabi'us Tsani 1412 H atau pada 1 November 1991 Masehi. Bank Muamalat Indonesia didirikan oleh MUI (Majelis Ulama Indonesia), ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia), dan Pengusaha Muslim yang dikemudian hari mendapatkan dukungan dari pemerintah Indonesia. Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992.

Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti asuransi syariah (asuransi *takaful*), dana pensiun lembaga keuangan muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*.

Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

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 maal 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*”.<sup>46</sup>

Pada tanggal 15 Maret 2004 didirikan cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Bank Muamalat Indonesia memilih mendirikan Kantor cabang di Kediri dikarenakan kota merupakan pusat karesidenan yang terdiri dari Kabupaten Trenggalek, Tulungagung, Blitar, Nganjuk, dan Kediri.

---

<sup>46</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada tanggal 7 Maret 2020 pukul 08:10 WIB.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Tulungagung yang ber alamat di Ruko Panglima Sudirman, Jl. Hasanudin No.2, Kenayan, Kec. Tulungagung, Jawa Timur dan di Kota Blitar tepatnya di Ruko MTC Blok H, Kepanjen Lor, Kec. Kepanjenkidul, Kota Blitar, Jawa Timur.

Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memiliki fungsi dan tujuan yang sama dengan lembaga keuangan lainnya, yaitu menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dengan bentuk pembiayaan. Hadirnya Bank Muamalat KCP Blitar ini merupakan solusi alternatif bagi para nasabah muslim yang ingin menghindari riba serta memenuhi kebutuhan nasabah muslim dalam bidang lembaga keuangan.

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar**

### **a. Visi**

Bank Muamalat Indonesia memiliki visi menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional

### **b. Misi**

Bank Muamalat Indonesia mempunyai 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

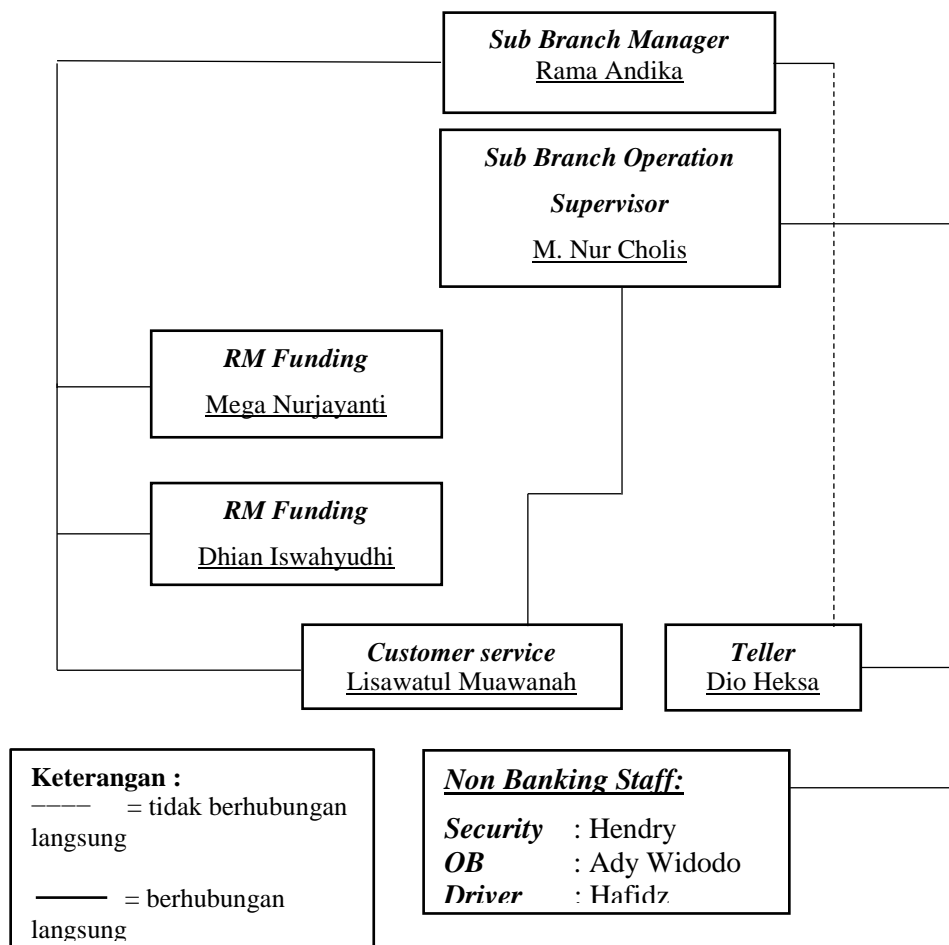
orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Blitar

Struktur organisasi adalah suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab serta kewenangan setiap karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

**Gambar 4.1**

#### Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar



#### **4. Penjabaran Tugas dan Wewenang Masing–masing Bagian**

##### **a. *Sub Branch Manager***

- 1) Bertanggungjawab secara keseluruhan terhadap operasional PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar
- 2) Sebagai koordinator seluruh *crew* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional kantor cabang
- 4) Mempunyai wewenang tertinggi di kantor cabang
- 5) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan

##### **b. *Relation Manager Marketing***

- 1) Seorang *marketing funding* berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan
- 2) Mencari nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana
- 3) Melakukan proses pengiriman uang sesuai dengan permintaan

##### **c. *Teller***

- 1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank
- 2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai, setoran, dan pembayaran
- 3) Pelaksana mutasi uang tunai antar teller kantor kas dan berkewajiban membuat laporan kas harian.

**d. *Costumer Service***

- 1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk-produk di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- 2) Melayani setiap tamu atau nasabah yang bermaksud bertemu dengan staf atau karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- 3) Memberi nomor rekening tabungan ataupun deposito kepada nasabah baru sesuai dengan nomor urut
- 4) Menerima, memeriksa kelengkapan, dan meregister berkas permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya kepada bagian *marketing*
- 5) Menerima dan melayani keluhan nasabah yang mengalami masalah

**e. *Non Bank Staff***

- 1) ***Security***, bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuknya nasabah ke kantor, *menfull* (mengeluarkan dan memasukkan uang dari khasanah bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan, penyetoran uang, serta membantu *Customer Service* dalam penjualan *Shar-e*.
- 2) ***Driver***, bertugas dalam kegiatan transportasi dan memelihara keadaan kantor.

- 3) *Office Boy*, bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu *crew* yang lain.

## B. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Blitar. Adapun jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 50 nasabah/orang karena desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif-korelasional.

## C. Deskripsi Responden

Untuk mempermudah dalam dalam mengetahui karakteristik responden dalam penelitian ini, maka peneliti mengidentifikasi responden sebagai gambaran berikut:

### 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	27	54%
2	Perempuan	23	46%
<b>Total</b>		50	100%

*Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2020*



Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil menunjukkan jumlah responden laki-laki lebih dominan dibandingkan responden perempuan, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 27 orang responden atau 54% sedangkan perempuan sebanyak 23 orang atau 46%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Adapun data tentang umur responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 20 tahun	0	0%
2	20 - 30 Tahun	30	60%
3	> 30 Tahun	20	40%
<b>Total</b>		50	100%

*Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2020*

Berdasarkan keterangan dalam tabel 4.2 dapat diketahui bahwa umur responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden, menggambarkan bahwa umur responden yang paling mendominasi adalah umur 20-30 tahun, yaitu sebesar 30 responden atau 60%. Dan kemudian responden umur >30 tahun sebesar 20 responden atau 40%, sedangkan pada rentang usia <20 tahun berjumlah 0 responden atau 0%.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data tentang pendidikan terakhir responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMP	2	4%
2	SMA	25	50%
3	D3	1	2%
4	S1	22	44%
<b>Total</b>		50	100%

*Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat dipaparkan bahwa tingkat pendidikan responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah berlatar belakang pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 25 orang atau 50%, sedangkan di urutan terbanyak kedua berlatar pendidikan terakhir S1 sebanyak 22 orang atau 44%. Kemudian diposisi ketiga terbanyak adalah berlatar pendidikan terakhir SMP sebanyak 2 orang atau 4%, dan terakhir berlatar belakang pendidikan terakhir D3 sebanyak 1 orang atau 2%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data tentang pekerjaan responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	1	2%
2	Pegawai Swasta	20	40%
3	Wirausaha	15	30%
4	Pensiunan	2	4%
5	Mahasiswa	11	22%
6	Ibu rumah tangga	1	2%
<b>Total</b>		50	100%

*Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2020*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yang diambil sebagai responden, yang paling banyak adalah bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 20 orang atau 40%, sedangkan yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 15 orang atau 30% , kemudian yang mahasiswa sebanyak 11 orang atau 22%, yang bekerja sebagai pensiunan sebanyak 2 orang 4%, sebagai PNS

sebanyak 1 orang atau 2% dan terakhir sebagai ibu rumah tangga 1 orang atau 2%.

#### **D. Deskripsi Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang peneliti gunakan adalah ATM, *mobile banking*, kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (*independent*) dan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (*dependent*). Dari empat variabel ini peneliti telah menyusun angket penelitian dan disebarakan kepada para responden yang berisikan 12 butir pertanyaan yang dibagi menjadi 4 kelompok yaitu:

1. Pertanyaan  $X_{1.1.1}$ ,  $X_{1.1.2}$ ,  $X_{1.1.3}$  digunakan untuk mengetahui pengaruh ATM ( $X_1$ ).
2. Pertanyaan  $X_{2.1.1}$ ,  $X_{2.1.2}$ ,  $X_{2.1.3}$  digunakan untuk mengetahui pengaruh *mobile banking* ( $X_2$ ).
3. Pertanyaan  $Y_{1.1.1}$ ,  $Y_{1.1.2}$ ,  $Y_{1.1.3}$  digunakan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran tanggapan dari semua responden yang dijelaskan sebagai berikut:

## 1. Variabel ATM ( $X_1$ )

**Tabel 4.5**  
**Frekuensi Jawaban Angket Variabel ATM ( $X_1$ )**

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X.1.1.1	20	40%	25	50%	5	10%	0	0%	0	0%
X.1.1.2	16	32%	32	64%	2	4%	0	0%	0	0%
X.1.1.3	28	56%	16	32%	6	12%	0	0%	0	0%

*Sumber: data angket yang diolah, 2020*

Berdasarkan keterangan pada table 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwasanya variabel ATM ( $X_1$ ) berisikan 3 pernyataan. Pernyataan pertama ( $X_{1.1.1}$ ) yaitu “BMI KCP Blitar memberikan kemudahan kepada nasabah dalam hal bertransaksi dengan menyediakan ATM” mendapatkan 20 responden atau 40% jawaban sangat setuju, 25 responden atau 50% jawaban setuju, 5 responden atau 10% menyatakan netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa nasabah pengguna ATM yang menjadi responden merasakan kemudahan penggunaan ATM BMI KCP Blitar.

Pernyataan kedua ( $X_{1.1.2}$ ) yaitu “Saya percaya bahwa Layanan ATM Pada BMI KCP Blitar berusaha memenuhi hal yang nasabah inginkan dalam

bertransaksi” mendapatkan 16 responden atau 32% jawaban sangat setuju, 32 responden atau 64% jawaban setuju, 2 responden atau 4% jawaban netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BMI KCP Blitar yang menjadi responden setuju bahwa ATM pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar memberikan rasa kepercayaan dalam hal bertransaksi.

Pernyataan ketiga (X<sub>1.1.3</sub>) yaitu “BMI KCP Blitar memberikan perasaan aman dan nyaman kepada nasabah yang ingin menggunakan ATM, dengan Memasang PIN pada setiap kartu ATM, dan memasang CCTV pada ruang mesin ATM” mendapatkan 28 responden atau 56% dengan jawaban sangat setuju, 16 responden atau 32% jawaban setuju, 6 responden jawaban netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nasabah yang menjadi responden setuju bahwa ATM pada BMI KCP Blitar Memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah.

## 2. Variabel *Mobile Banking* ( $X_2$ )

**Tabel 4.6**

**Frekuensi Jawaban Angket Variabel *Mobile Banking* ( $X_2$ )**

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X.2.1.1	24	48%	23	46%	3	6%	0	0%	0	0%
X.2.1.2	26	52%	19	38%	5	10%	0	0%	0	0%
X.2.1.3	22	44%	20	40%	8	16%	0	0%	0	0%

*Sumber: data angket yang diolah, 2020*

Berdasarkan keterangan pada table 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwasanya variabel *mobile banking* ( $X_2$ ) berisikan 3 pernyataan. Pernyataan pertama (X.2.1.1) yaitu “*mobile banking* pada BMI KCP Blitar memberikan kecepatan dalam bertransaksi secara online” mendapatkan respon sebanyak 24 responden atau 48% jawaban sangat setuju, 23 responden atau 46% jawaban setuju, 3 responden atau 6% dengan jawaban netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa nasabah yang menjadi responden setuju jika *mobile banking* pada BMI KCP Blitar memberikan kecepatan pada saat bertransaksi.

Pernyataan kedua (X.2.1.2) yaitu “*mobile banking* pada BMI KCP Blitar memberikan ketepatan/keakuratan dalam hal bertransaksi secara online”mendapatkan respon sebanyak 26 responden atau 52% dengan jawaban

sangat setuju, 19 responden atau 38% dengan jawaban setuju, 5 responden atau 10% dengan jawaban netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini berarti bahwa nasabah yang menjadi responden setuju bahwa *mobile banking* pada BMI KCP Blitar memberikan keakuratan dalam hal bertransaksi.

Pernyataan ketiga (X<sub>2.1.3</sub>) yaitu “*mobile banking* pada BMI KCP Blitar memberikan rasa aman yang lebih karena adanya teknologi *biometric login* dan *auto read OTP*” mendapatkan respon sebanyak 22 responden atau 44% dengan jawaban sangat setuju, 20 responden atau 40% dengan jawaban setuju, 8 responden atau 16% dengan jawaban netral dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini berarti nasabah pengguna *mobile banking* yang menjadi responden setuju bahwa memilih *mobile banking* di BMI KCP Blitar karena memberikan rasa aman dalam hal transaksi.



### 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4.8**  
**Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1.1.1	27	54%	22	44%	1	2%	0	0%	0	0%
Y.1.1.2	26	52%	20	40%	4	8%	0	0%	0	0%
Y.1.1.3	27	54%	21	42%	2	4%	0	0%	0	0%

*Sumber: data angket yang diolah, 2020*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah (Y) terdiri dari 3 butir pernyataan, pernyataan pertama (Y.1.1.1) yaitu “Saya merasa puas dengan Kualitas layanan yang disediakan oleh BMI KCP Blitar” mendapatkan respon sebanyak 27 responden atau 54% menyatakan sangat setuju, 22 responden atau 44% menyatakan setuju, 1 responden atau 2% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan nasabah yang menjadi responden setuju bahwa responden merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh BMI KCP Blitar.

pernyataan kedua (Y.1.1.2) yaitu “Saya merasa puas dengan produk-produk yang ada pada BMI KCP Blitar” mendapatkan respon sebanyak 26

responden atau 52% menyatakan sangat setuju, 20 responden atau 40% menyatakan setuju, 4 responden atau 8% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan nasabah yang menjadi responden setuju bahwa produk yang ditawarkan oleh BMI KCP Blitar memenuhi kebutuhan responden sehingga responden merasa puas.

pernyataan ketiga (Y<sub>1.1.3</sub>) yaitu “Saya merasa puas pada biaya yang ditetapkan oleh BMI KCP Blitar dalam hal bertransaksi dan produk karena murah dan sesuai dengan harapan” mendapatkan respon sebanyak 27 responden atau 54% menyatakan sangat setuju, 21 responden atau 42% menyatakan setuju, 2 responden atau 4% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan nasabah yang menjadi responden setuju bahwa nasabah yang menjadi responden merasa puas dengan biaya yang ditetapkan oleh BMI KCP Blitar.

#### **E. Analisis Data**

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebagai responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis variabel-variabel independen berupa ATM, *mobile banking*, dan kualitas pelayanan

terhadap variabel dependen berupa kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Perhitungann variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 25.0 berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan SPSS 25.0

## 1. Uji Validitas dan Reabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas difungsikan untuk mengukur valid atau tidaknya butir butir angket mengguakan metode *Pearson Correlation*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel dengan r tabel untuk *degree of freedom (df) = n-2* adalah jumlah sampel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka dikatakan valid. Sampel pada penelitian ini yaitu 50 nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar . dengan tingkat signifikansi 0,05, maka r tabel pada penelitian ini adalah  $r(0,05;50-2=48) = 0,2787$ . Berikut hasil pengujian validitas dapat dilihat tabel dibawah ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Variabel ATM**

Variabel	Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	R tabel	Keterangan
ATM (X1)	X.1.1.1	0,761	0,2787	Valid
	X.1.1.2	0,802	0,2787	Valid
	X.1.1.3	0,749	0,2787	Valid

*Sumber: pengolahan data SPSS 25, 2020*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, terlihat bahwa semua butir soal instrument ATM (X1) dinyatakan valid, karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai  $r_{hitung}$  (*pearson correlation*) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,2787). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada instrument ATM adalah Valid.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Mobile Banking***

Variabel	Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	R tabel	Keterangan
Mobile	X.2.1.1	0,451	0,2787	Valid
Banking	X.2.1.2	0,677	0,2787	Valid
(X2)	X.2.1.3	0,336	0,2787	Valid

*Sumber: pengolahan data SPSS 25, 2020*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, terlihat bahwa semua butir soal instrumen *mobile banking* (X2) dinyatakan valid, karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai  $r_{hitung}$  (*pearson correlation*) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,2787). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada instrument *mobile banking* adalah Valid.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Variabel	Butir Pertanyaan	Pearson Correlation	R tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1.1.1	0,728	0,2787	Valid
	Y.1.1.2	0,799	0,2787	Valid
	Y.1.1.3	0,746	0,2787	Valid

*Sumber: pengolahan data SPSS 25, 2020*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, terlihat bahwa semua butir soal instrumen kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid, karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai  $r_{hitung}$  (*pearson correlation*) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,2787). Jadi dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada instrument kepuasan nasabah adalah Valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas instrument digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala. *Cronbach's Alpha* 0 sampai 1. Pada uji reliabilitas, variabel dikatan baik atau reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60. Jika skala itu dikelompokan ke dalam 4 kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemampuan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai *Cronbach Alpha* < 0,50 maka reliabilitasnya rendah

- 2) Nilai *Cronbach Alpha* 0,50 – 0,70 maka reliabilitasnya moderat
- 3) Nilai *Cronbach Alpha* 0,70 – 0,90 maka reliabilitasnya tinggi
- 4) Nilai *Cronbach Alpha* > 0,90 maka reliabilitasnya sempurna

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas menggunakan program SPSS

16.0 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan ATM (X1)**

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	3

*Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel ATM sebesar 0,644 lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa angket atau kuesioner ini bersifat reliabel

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Mobile Banking (X2)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	3

*Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel *mobile banking* sebesar 0,631 lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa angket atau kuesioner ini bersifat reliabel.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.630	3

*Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020*

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel kepuasan nasabah sebesar 0,630 lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa angket atau kuesioner ini bersifat reliabel.

## 2. Uji Normalitas Data

Pada uji normalitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Asumsi dikatakan normal jika variabel memiliki nilai probabilitas lebih dari 0,05 berikut ini adalah hasil uji normalitas.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Normalitas**

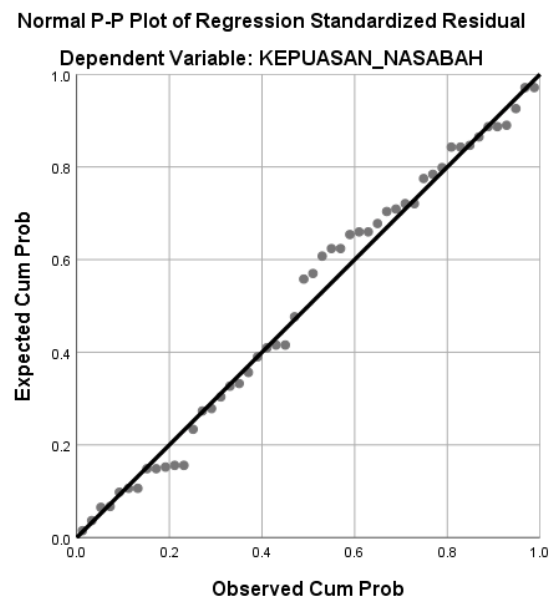
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13823376
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.053
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa didasarkan uji *one-sample Kolmogrov-Smirnov Test* diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.



**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Normalitas**



*Sumber: Pengolahan data SPSS 16.0, 2020*

Berdasarkan hasil analisis data pada gambar 4.2 diatas, kurva normal *p-plot*, bisa disimpulkan bahwa pada kurva normal *p-plot* terlihat titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya tidak terlalu melebar ataupun jauh. Sehingga, kurva ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai asumsi normalitas dan layak digunakan.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas terdapat hubungan. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerancenya*. Jika VIF (<10) kurang dari 10 dan nilai *tolerancenya* lebih dari 0,10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	6.389	1.925				3.319
ATM	.284	.121	.304	2.350	.023	.981	1.020
MOBILE_BANKING	.265	.105	.327	2.528	.015	.981	1.020

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

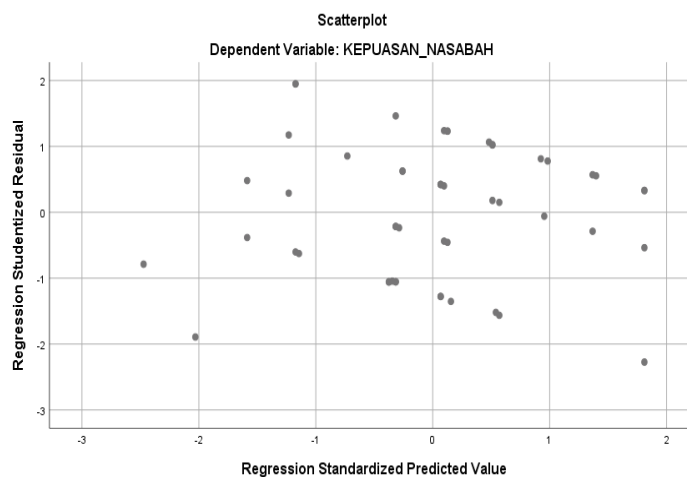
Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 4.17 diatas, dapat diketahui bahwa variabel  $X_1$  (ATM) memperoleh VIF 1.020 dan *tolerancenya* 0.981, untuk variabel  $X_2$  (*mobile banking*) dengan nilai VIF 1.020 dan *tolerancenya* 0,981. dan kedua variabel tersebut VIF kurang dari 10 dan *tolerancenya* lebih dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada kedua variabel tersebut.

#### b. Uji Heterokedastisitas

Pada suatu model, heterokedastisitas bisa dideteksi dengan melihat pola gambar *Scatterplot*. Tidak terdapat heterokedastisitas apabila: (1) penyebaran titik-titik sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0; (3) titik-titik data sebaiknya tidak hany mengumpul diatas atau dibawah saja.

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



*Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020*

Berdasarkan gambar 4.3 di atas, grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa data tersebut diantara angka 0 dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja dan pada sumbu Y tidak terdapat pola suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedasititas pada model regresi ini, sehingga model regresi ini layak dipakai.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya keeratan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.18**  
**Hasil uji regresi linier berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.389	1.925		3.319	.002
ATM	.284	.121	.304	2.350	.023
MOBILE_BANKIN	.265	.105	.327	2.528	.015
G					

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 6.389 + 0,284 X_1 + 0,265 X_2$$

Keterangan:

X1 : ATM

X2 : *Mobile Banking*

Y : Kepuasan Nasabah

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta sebesar 6.389, artinya jika variabel ATM dan *mobile banking*, dalam keadaan tetap konstan (tetap), maka besarnya kepuasan nasabah sebesar 6.389.
- b) Koefisien regresi X1 (ATM) sebesar 0,284, menyatakan bahwa setiap satu kenaikan satu satuan ATM, akan meningkatkan kepuasan nasabah di BMI KCP Blitar sebesar 0,284 satu satuan. Koefisien yang bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara ATM dengan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, semakin baik faktor ATM maka semakin meningkat pula Kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

- c) Koefisien regresi X2 (*mobile banking*) sebesar 0,265 menyatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan *mobile banking*, akan meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sebesar 0,265 satu satuan. Semakin baik faktor *mobile banking* maka semakin baik pula kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Hipotesis secara simultan (Uji F)

Uji F biasanya digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan antara ATM dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 maka secara bersamaan/simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan uji SPSS 25 di peroleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji F**

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	20.102	2	10.051	6.915	.002 <sup>b</sup>
Residual	68.318	47	1.454		
Total	88.420	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

b. Predictors: (Constant), MOBILE\_BANKING, ATM

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020

Berdasarkan table 4.19 diatas, maka memperlihatkan hasil uji F, dengan diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 6,915 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002.  $F_{tabel}$  bisa diketahui pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05,  $df_1 = k-1$  atau  $3-1 = 2$  dan  $df_2 = n-k$  atau  $50-3 = 47$  (k adalah jumlah variabel) diketahui f tabel pada penelitian ini senilai 3.20. Dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $6,023 > 3.20$  dan nilai sig (0,002)  $< \alpha$  (0,05), maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_3$ , yaitu secara bersamaan/simultan variabel ATM dan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

**b. Uji Hipotesis secara parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  maka dinyatakan signifikan. Selain itu juga dapat dilihat melalui angka signifikannya. Jika sig kurang dari 0,05 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut adalah table uji t dalam SPSS.

**Tabel 4.20**  
**Hasil uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.389	1.925		3.319	.002
ATM	.284	.121	.304	2.350	.023
MOBILE_BANKIN G	.265	.105	.327	2.528	.015

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_NASABAH

*Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020*

Dari tabel 4.20 diketahui bahwa  $t_{\text{tabel}}$  untuk  $df = n - k = 50 - 3 = 47$  (dimana  $n$  ialah jumlah responden dan  $k$  merupakan jumlah variabel) dengan  $\alpha = 0,025$  ( $0,05/2$ ) ialah sebesar 2.01174. Agar mengetahui hipotesa yang diajukan signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$ . Dimana jika nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_1$  dapat diterima dan sebaliknya jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_1$  ditolak.

- 1) Pengaruh ATM (X1) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

$H_0$  = tidak ada pengaruh signifikan antara ATM terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.



$H_1$  = ada pengaruh signifikan antara ATM terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Blitar.

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial mendapatkan hasil ATM  $t_{hitung}$  sebesar 2.350 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 2,01174 dan nilai signifikan ATM sebesar 0,023 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2.350 > 2,01174) dan signifikansi (0,023 < 0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ATM berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

2) Pengaruh *mobile banking* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

$H_0$  = tidak ada pengaruh signifikan antara *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

$H_2$  = ada pengaruh signifikan antara *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Blitar.

Berdasarkan hasil analisis regresi secara parsial di dapat nilai *mobile banking*  $t_{hitung}$  senilai 2,528 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 2,01174 dan nilai signifikan *mobile banking* sebesar 0,015 lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2.528 > 2,01174) dan signifikansi (0,015 < 0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa *mobile banking*

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas yaitu ATM dan *mobile banking* terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.477 <sup>a</sup>	.227	.194	1.206

a. Predictors: (Constant), MOBILE\_BANKING, ATM

*Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2020*

*Model summary* pada tabel 4.21 tersebut adalah:

- a. Angka R square memperlihatkan hubungan/korelasi antara variabel independen (ATM dan *mobile banking*) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.
- b. Angka R square atau koefisien determinasi adalah 0,227
- c. Adjusted R square digunakan apabila variabel lebih dari 2. Nilai Adjusted R square pada model ini adalah 0,194 ini berarti 19,4% variabel kepuasan nasabah bisa dijelaskan variabel ATM dan *mobile*

*banking* sedangkan sisanya ( $100\% - 19,4\% = 80,6\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

- d. *Std. Error estimate* sebesar 1,206, semakin kecil *Std. Error of the Estimate* akan membuat regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel independen.