

BAB V

PEMBAHASAN

Peneliti sudah melakukan penelitian secara langsung yaitu dengan cara menyebarkan kuisioner yang diajukan kepada para responden yang merupakan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Selanjutnya peneliti mengolah hasil dari respon jawaban responden terhadap kuisioner yang telah disebarakan menggunakan aplikasi *software SPSS for windows Versi 25*. Didasarkan pada hasil pengolahan statistik, maka dapat di jelaskan sebagai berikut:

A. Pengaruh Variabel ATM (*Automatic Teller Machine*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menggambarkan bahwa ATM (*automaric teller machine*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan memperlihatkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Untuk nilai signifikansi ATM lebih kecil dari probabilitas, maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_1 maknanya ialah ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Tinggi rendahnya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh tinggi rendahnya layanan ATM. Semakin tinggi layanan ATM maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Dan juga sebaliknya, semakin rendah tingkat layanan ATM

maka semakin rendah pula kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan adanya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator ATM yaitu, kemudahan, kepercayaan, persepsi resiko.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin dan Paramitha sandana yang bertujuan untuk menguji pengaruh dari *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan dalam penggunaan) terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan ATM (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat Cab. Palopo). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin dan Paramitha menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Palopo¹.

B. Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hal ini terbukti dengan pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Dan untuk signifikansi *mobile banking* lebih kecil dari probabilitas. Maka dapat disimpulkan bahwa menolak H_0 dan menerima H_1 yang artinya layanan *mobile*

¹ Zainuddin S dan Paramitha Sadana, Analisis Pengaruh Perceived Usefullnes dan Perceived Ease Of Use Terhadap Tingkat....., Hlm, 49

banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Tinggi rendahnya layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan nasabah. Jika tingkat layanan *Mobile banking* tinggi maka tingkat kepuasan nasabah juga akan tinggi. Sebaliknya semakin rendah tingkat layanan *mobile banking* maka semakin rendah pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini bisa dibuktikan dengan adanya tanggapan responden yang menyatakan setuju terhadap indikator *mobile banking* yaitu berupa (kecepatan, ketepatan dan keamanan).

Jadi bisa di tarik kesimpulan bahwasannya *mobile banking* adalah salah satu faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah, hal ini disebabkan karena besar kecilnya layanan *mobile banking* akan berpengaruh pada besar kecilnya kepuasan nasabah. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasn nasabah adalah termasuk *mobile banking* yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Aditya Wardhana yang berjudul ” Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* (*M-Banking*) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia”. Hasilnya bahwa secara parsial variabel X (kualitas layanan *m-banking*) yang terdiri dari subvariabel yaitu (*speed, security, accuracy, trust*) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) seluruhnya adalah berpengaruh dan signifikan sedangkan pengujian X (kualitas

layanan *m-banking*) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) adalah berpengaruh dan signifikan².

C. Pengaruh Secara Simultan Variabel ATM dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Automatic teller machine (ATM) dan *mobile banking* secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hal ini berarti bahwa jika variabel ATM memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari *mobile banking*, begitu juga sebaliknya. Jadi ketika ATM menurun maka *mobile banking* juga menurun, yang akan diikuti dengan penurunan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian ini, variabel ATM mempunyai pengaruh yang lebih besar dari pada *mobile banking* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Hal ini dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai beta ATM 0,284 sedangkan nilai Beta dari Beta *mobile banking* sebesar 0,265.

² Aditya Wardhana, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking*, Hlm, 280.