BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil PT. Bank BRI Syariah Tbk

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Ditektur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama Pt Bank BRI Syariah.

BRI Syariah melihat potensi besar pada segemen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah. Bank berkomitmen untuk memeberikan produk serta layanan terbaik yang memuaskan, sehingga BRI Syariah terus bertumbuh secara positif.

BRI Syariah fokus mendidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas diseluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRI Syariah memiliki kapabilitas tinggi sehingga bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

Sejarah berdirirnya PT Bank BRI Syariah Tbk tidak lepas dari akuisis yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat No.10/67/KEP.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008

BRI Syariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRI Syariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Pada tanggal 19 Desember 2008 ditandangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Tanggal 1 Juli 2009 *Grand Launching* BRISyariah olen Menteri Negara BUMN Sofyan Djali.

Tahun 2010 Bank BRI Syariah melakukan peluncuran 7 nilai budaya kerja BRI Syariah: PASTI OKE yaitu Profesional, Antusias, Penghargaan SDM, Tawakal, Integritas, Orientasi Bisnis dan Keputusan pelanggan. Tahun 2011 Implementasi layanan syariah di Bank BRI Syariah 18 Cabang. Tahun 2012 BRI Syariah mengukuhkan diri sebagai Bank Syariah pertama didunia yang memiliki layanan *mobile banking* di 4 *market online* yaitu *Blacberry App World, Google Play, apple Store* dan *Nokia Store.* Selain itu juga mekuncurkan tabungan Impian BRI Syariah.

Tahun 2013 BRI Syariah mengembangkan program *Sharia Officer Development Program (SODP)* untuk menciptakan bankir-bankir yang memiliki kompentensi besar dalam perbankan syariah serta kesamaan pemahaman terhadap bisnis BRI Syariah. *Rebranding* tabungan BRI Syariah iB menjadi tabungan Faedah BRI Syariah iB.BRI Syariah disetujui oleh Bank Indonesia sebagai Bank Devisa. Tahun 2014 Peluncuran *e-Banking* BRI Syariah. Implementasi Aplikasi Penunjang Pembiayaan Elektronik (APPEL) untuk mendukung proses penyaluran pembiayaan secara cepat dan akurat.

Tahun 2015 BRI Syariah ditunjuk oleh OJK sebagai *Indonesia First Movers on Sustainable Banking*. BRI Syariah sebagai bank syariah pertama di Indonesia yang meluncurkan Laku Pandai Syariah BRISSMART. BRI Syariah mendapatkan persetujuan dari kementrian keuangan Republik Indonesia sebagai peserta lelang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN).

Untuk meningkatkan citranya di mata seluruh pemangku kepentingan, sejak tahun 2016 BRI Syariah kembali mencatatkan sejarah penting dalam menjalankan bisnisnya. Proses *rebranding* logo dilakukan, untuk menumbuhkan *brand equity* BRI Syariah semakin kuat seiring diraihnya predikat sebagai bank syariah keempat terbesar berdasarkan jumlah aset. Pada tahun 2017, BRI Syariah menjadi bank pertama yang menyalurkan KUR syariah sebesar Rp58,1 miliar dengan jumlah nasabah sebesar 2,578 nasabah. Bank juga ditunjuk oleh Kementrian Keuangan RI sebagai bank penerima pajak Negara secara elektronik melalui Modul Penerimaan Negara (MPN) Generasi kedua bagai nasabah korporasi maupun perorangan. Pada tahun2018, BRISyariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia.

Seiring dengan kapasitas Bank yang diakui, PT BRI Syariah semakin melebarkan sayap dengan terus menambah kantor cabang dan kantor pembantu cabangnya di seluruh Indonesia. Salah satunya yaitu di dirikannya kantor cabang PT BRI Syariah di Kediri.

2. Visi, Misi dan Budaya PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk

a. Visi Bank BRI Syariah

Visi dari Bank BRI Syariah adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi Bank BRI Syariah

1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip syariah
3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun
4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran

c. Budaya Bank BRI Syariah

1) Profesional

   Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang ditentukan.

2) Antusias

   Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

3) Penghargaan Terhadap SDM

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitras serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan asa saling percaya, terbuka, adil, dan menghargai.

4) Tawakal

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

5) Integritas

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika, profesi, dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit melakukannya.

6) Berorientasi Bisnis

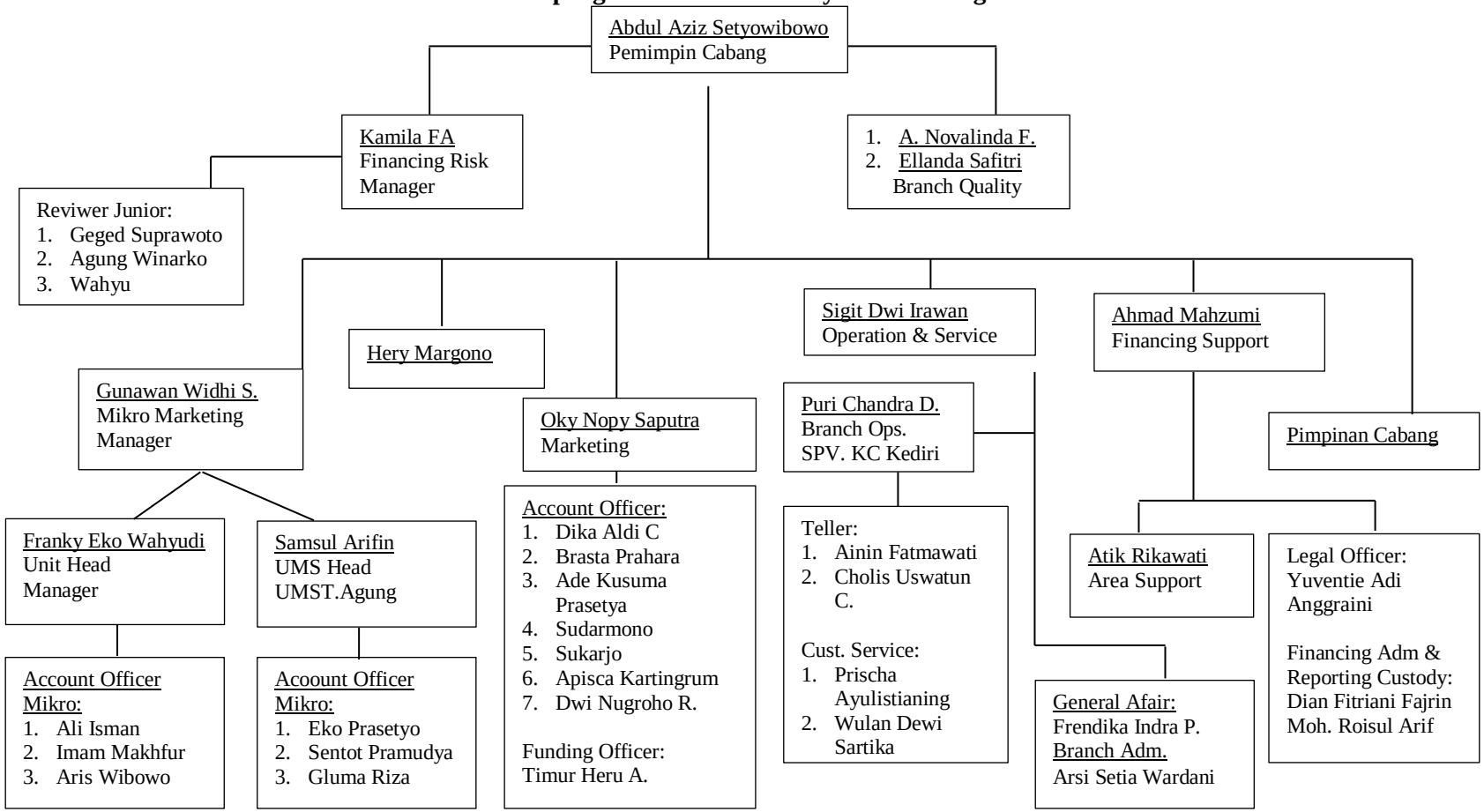
Tanggap terhadap peluang dan perubahan, selalu berfikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

7) Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal dilingkungan perusahaan.

3. Struktur Kepengurusan Bank BRI Syariah Cabang Kediri

Gambar 4.1
Struktur Kepengurusan Bank BRI Syariah Cabang Kediri



4. Produk dan Layanan Bank BRI Syariah

a. Produk Pendanaan Bank BRI Syariah

1) Tabungan Faedah Segmen Reguler BRI Syariah iB

Merupakan produk tabungan yang diperuntukan untuk individu, yang dilengkapi dengan buku tabungan dan kartu ATM.

2) Tabunga Faedah Segmen Payroll BRI Syariah iB

Merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah kerjasama sebagai sarana gaji/*payroll* karyawan dengan fitur khusus *payroll.*

3) Tabungan Faedah Segmen Siswa BRI Syariah iB (*Co-Branding*)

Merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah kerjasama yang dapat dipergunakan sebagai kartu siswa ataupun kartu identitas dengan fitur *co-branding*.

4) Tabungan Faedah Segmen Bisnis Non Individu BRI Syariah iB

Merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah badan/non individu baik berupa badan hukum maupun non badan hukum dengan dilengkapi buku tabungan untuk mempermudah transaksi bisnis nasabah.

5) Tabungan Faedah Haji BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan dari BRI Syariah menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* sesuai prinsip syariah, khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)

6) Tabungan Faedah Impian BRI Syariah

Merupakan tabungan berjangka dari BRI Syariah menggunkan akad *Mudharabah Mutlaqah* dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya dengan terencana memakai memakai mekanisme *autodebet* setoran rutin bulanan melalui Tabungan Faedah BRI Syariah iB sebagai rekening induk.

7) TabunganKu BRI Syariah iB

Tabungan untuk perorangan menggunakan akad *Wadiah* dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

8) Tabungan Faedah Simpanan Pelajar iB

Tabungan Faedah Simpanan Pelajar iB adalah tabungan yang diperuntukkan bagi siswa yang diterbitkan secara nasional, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

9) Giro Faedah Segmen Reguler BRI Syariah iB

Produk simpanan dari BRI Syariah yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari – hari dimana penarikan dana menggunakan cek, *bilyet giro*, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan

pemindahbukuan yang tersedia dalam akad *Wadi'ah* maupun *Mudharabah Mutlaqah*.

10) Giro Faedah Segmen Pemerintah BRI Syariah iB

Giro Faedah Segmen Pemerintah BRI Syariah iB yaitu produk dana nasabah dengan segmen pemerintah menggunakan akad *Wadiah*, yang penarikannya dapat dilakukan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

11) Deposito Faedah BRI Syariah iB

Merupakan produk investasi berjangka dari BRI Syariah menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan dengan jangka waktu penempatan 1, 3, 6, dan 12 bulan.

12) Simpanan Faedah BRI Syariah iB

Merupakan produk investasi berjangka dari BRI Syariah menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan dengan jangka waktu penempatan kurang dari 1 bulan (7, 14, 21, dan 28 hari).

b. Produk Pembiayaan Bank BRISyariah

1) Griya Faedah BRISyariah iB

Pembiayaan kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan mengunakan prinsip jual beli (*Murabahah*)/sewa menyewa dengan opsi beli/hibah *(Ijarah Muntahiya BitTamlik*) dan Kemitraan - Sewa (*Musyarakah*

Mutanaqisah) dimana pembayarannya secara angsuran setiap bulan dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar.

2) KPR Sejahtera BRI Syariah iB

   Produk pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRI Syariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan rangka kepemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang.

3) Oto Faedah BRI Syariah iB

   Pembiayaan Kepemilikan Mobil kepada perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan mengunakan prinsip jual beli (*Murabahah*)/sewa menyewa dengan opsi beli/hibah (*Ijarah Muntahiya Bit Tamlik*) dan Kemitraan - Sewa (*Musyarakah Mutanaqisah*) dimana pembayarannya secara angsuran angsuran setiap bulan dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

4) Gadai Faedah BRISyariah iB

   Pinjaman dengan agunan berupa emas, dimana emas yang digunakan disimpan dan dipelihara oleh BRISyariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

5) Gadai faedah BRI Syariah iB: Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE)

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dan emas yang dibeli sebagai agunan pembiayaan, dengan menggunakan Akad *Murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

6) Multi Faedah BRI Syariah iB: Pembiayaan Umroh

   Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan beribadah umrah, di mana pembayarannya secara angsuran setiap bulannya dan tetap dapat diangsur walaupun nasabah telah menunaikan ibadah umrah.

7) Purna Faedah BRI Syariah iB: Pra Purna

   Fasilitas pembiayaan kepada para PNS aktif yang akan memasuki masa pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa. Pembiayaan ini menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*).

8) Purna Faedah BRI Syariah iB: Purna

   Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiun untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa. Pembiayaan ini menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*).

9) Mitra faedah BRI Syariah iB: *Multifinance*

   Pembiayaan yang diberikan kepada lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa untuk kemudian disalurkan lebih lanjut kepada *end*

user yang mengajukan pembiayaan kepemilikan barang/ jasa kepada *multifinance* tersebut sesuai dengan akad syariah.

10) Mitra Faerdah BRI Syariah iB: Koperasi Karyawan

Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi karyawan untuk kemudian disalurkan lebih lanjut kepada para anggotanya yang mengajukan pembiayaan kepemilikan barang/ jasa sesuai dengan akad syariah.

11) Mitra Faedah BRI Syariah iB: BMT (Baitul Mal wal Tamwil)

Pembiayaan yang diberikan kepada lembaga keuangan yang berbentuk BMT untuk kemudian disalurkan lebih lanjut kepada para nasabahnya yang mengajukan pembiayaan kepemilikan barang/ jasa.

12) Mitra Faedah BRI Syariah iB: *Linkage-Channeling*

Pola pemberian Fasilitas Pembiayaan konsumtif Multiguna dan Multijasa kepada calon nasabah yang merupakan Pegawai/Karyawan suatu instansi/perusahaan yang juga merupakan Anggota Koperasi karyawan/ pegawai, melalui perantara Koperasi Karyawan (KOPKAR)/Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI).

13) Ritel Faedah BRI Syariah iB: Modal kerja & Investasi

Merupakan fasilitas pembiayaan kepada nasabah guna memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi usaha sesuai prinsip-prinsip syariah yang menggunakan konsep *Murabahah* atau *Ijarah*

Muntahiya Bit Tamlik maupun *Musyarakah Mutanaqishah* dengan plafon mulai dari > Rp. 200 juta sampai dengan Rp. 5 miliar.

14) Ritel Faedah BRI Syariah iB: Pembiayaan Modal kerja Revolving (PMKR) BRI Syariah iB

PMKR BRI Syariah iB adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak (*nonproject based)*, menggunakan akad *musyarakah*, dengan sifat *revolving* (nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang kali sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan).

c. Layanan Bank BRISyariah

Mitra Faedah BRI Syariah iB : Kerjasama Institusi/perusahaan

Program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam *Master Agreement* berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada Karyawan/ti dari perusahaan yang memenuhi kriteria dari BRI Syariah, dengan persyaratan yang relatif mudah/ringan bagi karyawan/ti dengan tujuan pemenuhan kebutuhan konsumtif sesuai prinsip syariah.

B. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri yang menggunakan layanan *M-Banking*. Jumlah responden yaitu 100 orang. Setiap responden diberikan angket dan

memberikan jawaban pada setiap pertanyaan yang ada pada angket yang diberikan sesuai dengan kenyataan yang ada dan diukur dengan menggunakan *skala likert*.

C. Deskripsi Responden

Sebelum melakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai populasi yang diambil sebagai sampel dari Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri. Survei dilakukan dengan cara menyebar kuisioner secara langsung maupun secara online kepada para responden yang termasuk dari Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri. Untuk mempermudah proses penelitian, maka peneliti membagi nasabah Bank BRI Syariah cabang Kediri yang menggunakan layanan *M-Banking* berdasarkan beberapa karakteristik, diantaranya yaitu:

1. Krakteristik bedasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	48	48%
2	Perempuan	52	52%
	Total	100	100%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dengan jumlah 52 orang atau 52% dibandingkan responden jenis kelamin perempuan dengan jumlah 48 orang atau 48%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar

dari pengguna layanan *M-Banking* Bank BRI Syariah Cabang Kediri dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki dan sebagian dari mereka berada diruang lingkup kerja yang mewajibkan menggunakan layanan *M-Banking.*

2. Krakteristik bedasarkan usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	15 – 20 tahun	21	21%
2	21 – 25 tahun	58	58%
3	26 – 30 tahun	8	8%
4	31 – 40 tahun	5	5%
5	>40 tahun	8	8%
	Total	100	100%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa responden dengan usia 15 – 20 taun sejumlah 21 orang atau 21% dari 100 responden, responden dengan usia 21 – 25 tahun sejumlah 58 orang atau 58% dari 100 responden, responden dengan usia 26 – 30 tahun sejumlah 8 orang atau 8% dari 100 responden, responden dengan usia 31 – 40 tahun sejumlah 5 orang atau 5% dari 100 responden, responden dengan usia lebih dari 40 tahun sejumlah 8 orang atau 8% dari 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa yang diambil sebagai responden layanan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri sebagian besar adalah nasabah yang beusia 21-25 tahun.

3. Krakteristik bedasarkan jenis pekerjaan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	34	34%
2	PNS	2	2%
3	Pegawai/Karyawan Swasta	39	39%
4	Wiraswasta/Pengusaha	10	10%
5	Lainnya	15	15%
	Total	100	100%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sejumlah 34 orang atau 34% dari jumlah keseluruhan responden, jenis pekerjaan sebagai PNS sejumlah 2 orang atau 34% dari jumlah keseluruhan responden, jenis pekerjaan sebagai pegawai/karyawan swasta sejumlah 39 orang atau 39% dari jumlah keseluruhan responden, jenis pekerjaan sebagai wiraswasta/pengusaha sejumlah 10 orang atau 10% dari jumlah keseluruhan responden, jenis pekerjaan lain yang tidak disebutkan dalam kuisioner sejumlah 15 orang atau 15% dari jumlah keseluruhan responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri dalam penelitian ini sebagian besar adalah pegawai/karwayan swasta.

4. Krakteristik bedasarkan lama penggunaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan

No	Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
1	< 1 tahun	47	47%
2	1 – 4 tahun	42	42%
3	>4 tahun	11	11%
	Total	100	100%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2020

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa lama pengguna layanan *M-Banking* BRI Syariah <1 tahun sejumlah 47 orang atau 47% dari 100 responden, lama pengguna layanan *M-Banking* BRI Syariah 1- 4 tahun sejumlah 42 orang atau 42% dari 100 responden dan lama pengguna layanan *M-Banking* BRI Syariah >4 tahun sejumlah 11 orang atau 11% dari 100 responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang diteliti lama penggunaan layanan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri dalam penelitian ini masih tergolong baru yaitu kurang dari 1 tahun sejumlah 47 orang.

D. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari efisiensi (X_1), kemanan (X_2), dan manfaat (X_3) sebagai variabel *independent* dan kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel *dependent*. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran tanggapan dari seluruh responden sebagaimana dipaparkan sebagai berikut.

1. Efisiensi (X_1)

Tabel 4.5
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Efisiensi

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_{1-1}	19	19%	81	81%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{1-2}	25	25%	72	72%	3	3%	0	0%	0	0%
X_{1-3}	15	15%	85	85%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{1-4}	20	20%	77	77%	3	3%	0	0%	0	0%
X_{1-5}	18	18%	82	82%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari Tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang didapatkan saat di lapangan, bahwa variabel efisien (X_1) terdiri dari 5 item pernyataan. Pernyataan pertama (X_{1-1}) yaituaplikasi *Mobile Banking* dapat diakses kapanpun dan dimanapun tidak terbatas oleh waktu, mendapatkan respon sebanyak 81 responden atau 81 % setuju, 19 responden atau 19% yang menyatakan sangat setuju dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan kedua (X_{1-2}) yaitudengan menggunakan *Mobile Banking* kebutuhan transaksi mendesak dapat teratasi, mendapatkan respon sebanyak 72 responden atau 72% setuju, 25 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju, 3 respondeng atau 3% menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan ketiga (X_{1-3}) yaitu menggunakan *Mobile Banking* BRIS mempercepat transaksi tanpa harus mengantri di bank langsung,mendapatkan responden sebanyak 85 responden

atau 85% menyatakan setuju, 15 responden atau 15% yang menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Pernyataan keempat (X_{1-4}) yaitu proses login *Mobile Banking* cepat,mendapatkan responden sebanyak 77 responden atau 77% setuju, 20 responden atau 20% yang menyatakan sangat setuju, 3 responden atau 3% menyatakan kuirang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Pernyataan kelima (X_{1-5}) yaitu mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di *Mobile Banking* BRI Syariah,mendapatkan responden sebanyak 82 responden atau 82% setuju, 18 responden atau 18% yang menyatakan sangat setuju, tidak ada responden yang menyatakan kiurang setuju, tidak setuju ata sangat tidak setuju.

2.Kemanan (X_2)

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Keamanan

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_{2-1}	18	18%	79	79%	3	3%	0	0%	0	0%
X_{2-2}	16	16%	81	81%	3	3%	0	0%	0	0%
X_{2-3}	13	13%	82	82%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{2-4}	14	14%	82	82%	4	4%	0	0%	0	0%
X_{2-5}	15	15%	81	81%	4	4%	0	0%	0	0%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari Tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang didapatkan saat dilapangan, bahwa variabel keamanan (X_2) terdiri dari 5

item pernyataan. Pernyataan pertama (X_{2-1}) yaitubank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat berinteraksi dengan layanan *Mobile Banking* BRI Syariah, mendapatkan responden sebanyak 79 responden atau 79% menyatakan setuju, 18responden atau18% yang menyatakan sangat setuju, 3 responden atau 3 % menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedua (X_{2-2}) yaituadanya kekhawatiran terjadinya kejahatan di *Mobile Banking* BRI Syariah (Kebobolan Saldo),mendapatkan responden sebanyak 81 responden atau 81% setuju, 16 responden atau 16% yang menyatakan sangat setuju, 3 responden menyatakan kurang setuju, sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.Pernyataan ketiga (X_{2-3}) yaitu adanya layanan *Contact center* yang dapat dihubungi, mendapatkan responden sebanyak 82 responden atau 82% setuju, 13 responden atau 13% yang menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan keempat (X_{2-4}) yaitu *Mobile Banking* BRI Syariah lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnyamendapatkan responden sebanyak 82 responden atau 82% setuju, 14 responden atau 14% yang menyatakan sangat setuju, 4 responden atau 4% menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Pernyataan kelima (X_{2-5}) yaitu Dengan menggunakan *Mobile Banking* nomor PIN dan Password nasabah akan terjamin kemanannyamendapatkan responden sebanyak 81 responden atau

81% setuju, 15 responden atau 15% yang menyatakansangat setuju, 4 responden atau 4% responden menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju.

3. Manfaat (X_3)

Tabel 4.7
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Manfaat

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_{3-1}	22	22%	73	73%	4	4%	1	1%	0	0%
X_{3-2}	18	18%	75	75%	7	7%	0	0%	0	0%
X_{3-3}	18	18%	80	80%	2	2%	0	0%	0	0%
X_{3-4}	16	16%	82	82%	1	1%	1	1%	0	0%
X_{3-5}	24	24%	72	72%	3	3%	1	1%	0	0%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari Tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang didapatkan saat dilapangan, bahwa variabel manfaat (X_3) terdiri dari 5 item pernyataan. Pernyataan pertama (X_{3-1}) yaituMenggunakan *Mobole Banking* BRI Syariah membuat kinerja pekerjaan anda meningkat mendapatkan responden sebanyak 73 responden atau 73% menyatakan setuju, 22 responden atau 22% yang menyatakan sangat setuju,4 responden atau 4% menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju . Pernyataan kedua (X_{3-2}) yaitu*Mobile Banking* BRI Syariah dapat diandalkan untuk melakukan semua transaksi mendapatkan responden sebanyak 75 responden atau 75% menyatakan setuju, 18 responden atau18% yang menyatakan

sangat setuju, 7 responden atau 7% menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Pernyataan ketiga (X_{3-3}) yaitu Bank memberikan informasi secara akurat, handal dan bertanggungjawab mendapatkan responden sebanyak 80 responden atau 80% menyatakan setuju, 18 responden atau 18% yang menyatakan sangat setuju, 2 responden atau 2% menyatakan kurang setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Pernyataan keempat (X_{3-4}) yaitu *Mobile Banking BRI Syariah* dilengkapi fitut-fitur yang memudahkan anda mendapatkan informasi atau melakukan berbagai transaksimendapatkan responden sebanyak 82 responden atau 82% menyatakan setuju, 16 responden atau 16% yang menyatakan sangat tidak setuju, 1 responden atau 1% menyatakan kurang setuju,1 responden atau 1 % menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju . Pernyataan kelima (X_{3-5}) yaitu Penggunaan *Mobile Banking* menjadikan pekerjaan anda lebih mudahmendapatkan responden sebanyak 72 responden atau 72% menyatakan setuju, 24 responden atau 24% yang menyatakan sangata setuju, 3 responden atau 3% menyatakan kurang setuju, 1 responden atau 1% menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

4. Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y_1	20	20%	78	78%	2	2%	0	0%	0	0%
Y_2	25	25%	75	75%	1	1%	0	0%	0	0%
Y_3	24	24%	76	76%	0	0%	0	0%	0	0%
Y_4	36	36%	64	64%	0	0%	0	0%	0	0%
Y_5	26	26%	73	73%	1	1%	0	0%	0	0%

Sumber : Pengolahan Data Penelitian, 2020

Dari Tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang didapatkan saat dilapangan, bahwa variabel keamanan (Y) terdiri dari 5 item pernyataan. Pernyataan pertama (Y_1) yaituAnda merasa puas menggunakan *Mobile Banking* BRISyariah, mendapatkan responden sebanyak 78 responden atau 78% menyatakan setuju, 20 responden atau 20% yang menyatakansangat setuju, 2 responden atau 2% menyatakan kurang setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Pernyataan kedua (Y_2) yaituMenururt saya layanan *Mobile Banking* BRISyariah telah memenuhi harapan, mendapatkan responden sebanyak 75 responden atau 75% menyatakan setuju, 25 responden atau 25% yang menyatakan sangat setuju, 1 responden atau 1% menyatakan kurang setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Pernyataan ketiga (Y_3) yaitu Bank memberikan pelayanan secara akurat, handal dan bertanggungjawab, mendapatkan responden sebanyak 76

responden atau 76% menyatakan setuju, 24 responden atau 24% yang menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Pernyataan keempat (Y_4) yaitu Bank memberikan pelayanan yang cepat dan tepat,mendapatkan responden sebanyak 64 responden atau 64% menyatakan setuju, 36 responden atau 36% yang menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Pernyataan kelima (Y_5) yaitu Anda melakukan transaksi selain menabung, seperti pembayran tagihan, kartu kredit, telepon ataupun layanan transfermendapatkan responden sebanyak 73 responden atau 73% menyatakan setuju, 26 responden atau 26% yang menyatakan sangat setuju, 1 responden atau 1% menyatakan kurang setuju dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Valid berarti syah atau layak di percaya.[1]Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan.Pengujiannya dilakukan secara spesifik, yang dapat dilakukan secara manual atau

[1] Tedjo N. Reksoatmodjo, *Statistika untuk Psikologi dan Pendidikan,* (Bandung: PT. Refika Wijaya, 2009), hlm. 193

dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS.[2] Suatu instrumen dikatan valid, apabila:

a. Jika koefisien *product moment* melebihi 0,3
b. Jika koefisien korelasi *product moment*> r_{tabel} (α; n-2), n = jumlah sampel. Pada kasus dengan α = 0,05, rtabel 0,1966 danbesarnya n adalah 100 - 2 = 98
c. Nilai Sig. ≤ α

Berikut adalah hasil uji validitas menggunakan *SPSS 23.0*

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Efisiensi

Variabel	Item	Pearson Correlation	R_{tabel} (N=100) Taraf Signifikan 5%	Sig.
Efisiensi	X_{1-1}	0,633	0,1966	0,000
	X_{1-2}	0,643	0,1966	0,000
	X_{1-3}	0,606	0,1966	0,000
	X_{1-4}	0,650	0,1966	0,000
	X_{1-5}	0,760	0,1966	0,000

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa semua item variabel efisiensi dapat dinyatakan valid karena memenuhi kriteria validitas yaitu *pearson corelation* dari keseluruhan item melebihi 0,3 dan nilai *pearson corelation* dari keseluruhan item > r_{tabel} (0,1966) serta nilai Sig. dari keseluruhan item ≤ (0,05). Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan

[2] Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 166

validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Keamanan

Variabel	Item	Pearson Correlation	R_{tabel} (N=100) Taraf Signifikan 5%	Sig.
Keamanan	X_{2-1}	0,550	0,1966	0,000
	X_{2-2}	0,535	0,1966	0,000
	X_{2-3}	0,572	0,1966	0,000
	X_{2-4}	0,575	0,1966	0,000
	X_{2-4}	0,610	0,1966	0.000

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa semua item variabel keamanan dapat dinyatakan valid karena memenuhi kriteria validitas yaitu *pearson corelation* dari keseluruhan item melebihi 0,3 dan nilai *pearson corelation* dari keseluruhan item > r_{tabel} (0,1966) serta nilai Sig. dari keseluruhan item ≤ (0,05). Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Manfaat

Variabel	Item	Pearson Correlation	R_{tabel} (N=100) Taraf Signifikan 5%	Sig.
Manfaat	X_{3-1}	0,555	0,1966	0,000
	X_{3-2}	0,533	0,1966	0,000
	X_{3-3}	0,640	0,1966	0,000
	X_{3-4}	0,647	0,1966	0,000
	X_{3-5}	0,520	0,1966	0,000

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa semua item variabel manfaat dapat dinyatakan valid karena memenuhi kriteria validitas yaitu *pearson corelation* dari keseluruhan item melebihi 0,3 dan nilai *pearson corelation* dari keseluruhan item > r_{tabel} (0,1966) serta nilai Sig. dari keseluruhan item ≤ (0,05). Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Variabel	Item	Pearson Correlation	R_{tabel} (N=100) Taraf Signifikan 5%	Sig.
Kepuasan Nasabah	Y_1	0,554	0,1966	0,000
	Y_2	0,675	0,1966	0,000
	Y_3	0,698	0,1966	0,000
	Y_4	0,688	0,1966	0,000
	Y_5	0,750	0,1966	0,000

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui bahwa semua item variabel kepuasan nasabah dapat dinyatakan valid karena memenuhi kriteria validitas yaitu *pearson corelation* dari keseluruhan item melebihi 0,3 dan nilai *pearson corelation* dari keseluruhan item > r_{tabel} (0,1966) serta nilai Sig. dari keseluruhan item ≤ (0,05). Dalam penelitian ini dapat diartikan bahwa semua item dalam instrumen

memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan pengukurannya. Penelitian dengan uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Berikut hasil pengujian reliabilitas:

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil Uji
X_1	0,665	Reliabel
X_2	0,613	Reliabel
X_3	0,600	Cukup Reliabel
Y	0,699	Reliabel

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

Berdasarkan Tabel 4.13, nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut.

1) Variabel promosi sangat reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *Cronbach's Alpha* yang reliabel yaitu 0,61- 0,80. Hasil uji reliabilitas variabel efisiensi mempunyai nilai 0,665.
2) Variabel religiusitas sangat reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *Cronbach's Alpha* yang sangat reliabel yaitu 0,61- 0,80. Hasil uji reliabilitas variabel keamanan mempunyai nilai 0,613.

3) Variabel kepercayaan reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *Cronbach's Alpha* yang reliabel yaitu 0,41-0,60. Hasil uji reliabilitas variabel manfaat mempunyai nilai 0,600.

4) Variabel kesadaran merek sangat reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *Cronbach's Alpha* yang sangat reliabel yaitu 0,61- 0,80. Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah mempunyai nilai 0,699.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah data memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogrov-Smirnov*. Dalam uji normalitas, untuk mengetahui data tersebut berdistribusi normal maka harus membandingkan nilai *Asymp. Sig.* (2-tailed) dengan taraf signifikan α. Jika nilai *Asymp. Sig.* (2-tailed) > α maka data berdistribusi normal dan sebaliknya, jika nilai *Asymp. Sig.* (2-tailed) < α maka data tidak berdistribusi normal. Berikut hasil dari uji normalitas.

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35418700
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.135
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		1.351
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 16.0, 2020

Dari uji normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogrov-Smirnov* yang dilakukan, hasil Kolmogorov Smirnov dilihat dari nilai *Asymp. Sig.* (2-tailed) sebesar 0,052 > 0,05, dapat dikatakan data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat korelasi maka terdapat problem multikolinieritas. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor*

(VIF) dan *Tolerance Value* dengan syarat, jika nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance Value* > 0,1. Berikut hasil dari uji multikolinieritas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance Value	VIF
1	Efisiensi	0,947	1,056
2	Keamanan	0,847	1,181
3	Manfaat	0,815	1,227

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

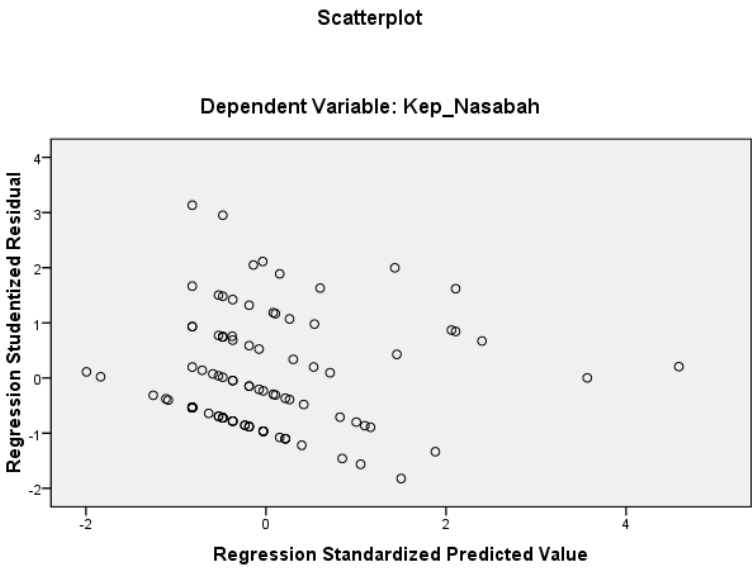
Dari hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance Value* > 0,1 artinya bahwa model regresi tidak memiliki masalah multikolinieritas antar variabel atau dapat dikatakan model regresi tersebut terbebas dari masalah multikolinieritas. Nilai VIF untuk variabel X_1 sebesar 1,056 < 10 dan *Tolerance Value* 0,947 > 0,1. Untuk variabel X_2 sebesar 1,181 < 10 dan *Tolerance Value* 0,847 > 0,1. Sedangkan variabel X_3 sebesar 1,2278 < 10 dan *Tolerance Value* 0,815 > 0,1. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedasitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidasamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dasar pengambilan keputusan tidak terjadinya heteroskedasitas jika *scatterplot* dependent variabel Y ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk

suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedasitas. Jika *scatterplot* dependent variabel Y tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas. Berikut hasil uji heteroskedasitas.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedasitas



3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi berapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda data pengamatan biasanya tidak hanya disebabkan oleh satu variabel. Secara umum, data hasil pengamatan Y dipengaruhi oleh variabel bebas X_1, X_2, X_3,... X_n. Sehingga rumusnya adalah

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \ldots + b_nX_n$$

Hasil uji regresi linier berganda menggunakan SPSS 23 adalah sebagai berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	Standart Error	t-Statistik	Signifikansi
Konstanta	4,629	3,332	1,389	0,168
Efisiensi	0,218	0,104	2,091	0,039
Keamanan	0,253	0,125	2,018	0,046
Manfaat	0,335	0,109	3,060	0,003
Adjusted R Squared (R2) : 0,232				
Nilai F : 9,675				
Signifikansi : 0,000				

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,629 + 0,218\ X_1 + 0,253\ X_2 + 0,335\ X_3$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Konstanta sebesar 4,629, artinya jika efisiensi (X_1), keamanan (X_2), dan manfaat (X_3) nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya sebesar 4,629.

b. Koefisien regresi efisiensi (X_1) sebesar 0,218 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,218. Dan sebaliknya, jika variabel efisiensi (X_1) mengalami penurunan 1 satuan maka akan menurunkan kepuasan nasabah menabung sebesar 0,218.

c. Koefisien regresi keamanan (X_2) sebesar 0,253 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,253. Dan sebaliknya, jika variabel keamanan (X_2) mengalami penurunan 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga mengalami penurunan sebesar 0,253.

d. Koefisien regresi manfaat (X_3) sebesar 0,335 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,335. Dan sebaliknya, jika variabel manfaat (X_3) mengalami penurunan 1 satuan, maka kepuasan nasabah juga mengalami penurunan sebesar 0,335.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas (independen) secara masing-masing parsial atau individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (dependen) pada tingkat signifikansi 0.05 dengan menganggap variabel bebas bernilai konstan. Berikut ini langkah-langkah pengujian uji t.

Tabel 4.17
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Nama Variabel	t tabel	t hitung	Sig.
Efisiensi	1,98498	2,091	0,039
Keamanan	1,98498	2,018	0,046
Kepercayaan	1,98498	3,060	0,003

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

1) Variabel Efisiensi (X_1)

a) Perumusan Hipotesis

H_0 : efisiensi tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri

H_1 : efisiensi mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri

Pengambilan Keputusan

Cara 1 : jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Cara 2 : jika nilai sig > 0,05 maka H_0 diterima

jika nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak

Untuk mencari t_{tabel} digunakan cara yaitu $\alpha = 0,05$, df = n-k, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel, sehingga df = 100-4. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, uji t variabel efisiensi diperoleh t_{hitung} sebesar -2,091dan nilai t_{tabel} sebesar 1,98498. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan nilai sig 0,039 < 0,05 maka H_0 ditolak dan menerima H_1 yang berarti efisiensi secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan M-banking BRI Syariah.

2) Variabel Keamanan (X_2)

a) Perumusan Hipotesis

H_0 : Keamanan tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri.

H_1 : Keamanan tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri

Pengambilan Keputusan

Cara 1 : jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Cara 2 : jika nilai sig > 0,05 maka H_0 diterima

jika nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak

Untuk mencari t_{tabel} digunakan cara yaitu $\alpha = 0,05$, df = n-k, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel, sehingga df = 100-4. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, uji t variabel keamanan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,018 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,98498. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan nilai sig 0,046 < 0,05 maka H_0 ditolak dan menerima H_1 yang berarti variabel keamanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri

3) Variabel Manfaat (X_3)

a) Perumusan Hipotesis

H_0 : Manfaat tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri

H_1 : Manfaat mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri

b) Pengambilan Keputusan

Cara 1 : jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Cara 2 : jika nilai sig > 0,05 maka H_0 diterima

jika nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak

Untuk mencari t_{tabel} digunakan cara yaitu $\alpha = 0,05$, df = n-k, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel, sehingga df = 100-4. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, uji t variabel manfaat diperoleh t_{hitung} sebesar 3,060 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,98498. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan nilai sig 0,003 < 0,05 maka H_0 ditolak dan menerima H_1 yang berarti manfaat secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *M-Banking* BRI Syariah Cabang Kediri.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu dengan uji F ini dapat diketahui pula apakah model regresi linier yang digunakan sudah tepat atau belum. Hal ini dapat diketahui dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan nilai probability < α. Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk menguji hipotesis sebagai berikut.

H_0 : Efisiensi, Keamanan dan manfaat tidak berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan M-banking BRI Syariah cabang Kediri.

H_1 : Efisiensi, Keamanan dan manfaat berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan M-banking BRI Syariah cabang Kediri.

Berikut ini hasil uji F berdasarkan dengan pengujian menggunakan SPSS 23.hitung 9,675 < f tabel 2,70

Tabel 4.18
Hasil Uji F

F hitung	F tabel	Signifikansi
9,675	2,70	0,000

Sumber : Pengolahan data penelitian dengan SPSS 23.0, 2020

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} adalah 9,675 dan sig 0,000 sedangkan F_{tabel} 2,70 dan sig 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa F_{hitung} 9,675 > F_{tabel} 2,70 dan nilai sig pada tabel anova 0,000 < 0,05. Jadi H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya

efisiensi (X_1), keamanan (X_2) dan manfaat (X_3 secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan M-Banking BRI Syariah Cabang Kediri.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.19
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.482[a]	.232	.208	1.375	2.065

a. Predictors: (Constant), Manfaat, Efisiensi, Keamaan

b. Dependent Variable: Kep_Nasabah

Berdasarkan Tabel 4.19 diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,208 (20,8%). Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yaitu efisiensi, keamanan dan manfaat mampu menjelaskan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah sebesar 20,8%, sedangkan sisanya yaitu 79,2 % di ejelaskan dengan faktor lain diluar model ini.