

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah bank syariah. Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan bank syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari

ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).<sup>71</sup>

Berdirinya BSI adalah bukti dari adanya perkembangan ekonomi dan keuangan syariah. Semakin cepat respon atas Bank Syariah Indonesia, maka dampaknya pada kesejahteraan masyarakat bisa segera dirasakan. Secara umum, perbankan syariah memang berpeluang meningkatkan kesejahteraan Indonesia pada saat ini dan masa mendatang. Indonesia berada di peringkat 10 pada tahun 2018, peringkat 5 pada tahun 2019 dan berada di peringkat 4 pada tahun 2020. Asset bank syariah naik 10,9% dibandingkan konvensional sebesar 7,7%. Kenaikan juga terjadi pada dana pihak ketiga sebesar 11,56%

---

<sup>71</sup>Website resmi Bank Syariah Indonesia, diakses melalui [https://www.ir-bankbsi.com/corporate\\_history.html](https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html) pada 1 Maret 2021 pukul 11.03 WIB

dibandingkan dengan konvensional sebanyak 11,49%. Pembiayaan pada bank syariah naik menjadi 9,42%, yang lebih besar daripada perbankan konvensional sebesar 0,55%. Sebagai bentuk layanan perbankan, Bank Syariah Indonesia harus bersifat universal dan inklusif. Artinya, bank bisa melayani semua orang tanpa batasan agama dan kepercayaan.

Untuk menarik minat semua orang terutama generasi muda, Bank Syariah Indonesia harus mampu memaksimalkan teknologi digital. Pemanfaatan teknologi terlihat dalam produk dan layanan yang bersifat kompetitif serta memenuhi kebutuhan semua konsumen. Apabila Bank Syariah Indonesia mampu menyediakan layanan tersebut, generasi muda mungkin akan sangat tertarik dan memilih bank syariah. Yang selanjutnya Indonesia menjadi pemimpin perbankan syariah dan makin sejahtera.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank hasil merger dari 3 bank, yakni BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah, dimana dengan adanya merger ini diharapkan akan bisa meningkatkan pasar keuangan syariah di Indonesia yang memiliki potensi besar.

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Sudirman**

### **a. Visi :**

*Top 10 Global Islamic Bank*

### **b. Misi :**

1.) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

- 2.) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3.) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

### **3. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)**

- a. Produk Tabungan
  - (1) Giro Rupiah
  - (2) Giro Valas
  - (3) Tabungan Pelajar
- b. Haji dan Umroh
  - (1) BSI Tabungan Haji Indonesia
  - (2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- c. Pembiayaan
  - (1) BSI Griya Hasanah
  - (2) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
  - (3) BSI Multiguna Hasanah
  - (4) BSI Pensiun Berkah
  - (5) Mitraguna Online
  - (6) Mitraguna SiMuda
- d. Investasi
  - (1) Deposito Rupiah
- e. Transaksi
  - (1) BSI Giro Rupiah

- f. Emas
  - (1) BSI Cicil Emas
  - (2) BSI Gadai Emas
- g. Bisnis
  - (1) BSI Giro Optima
  - (2) BSI Pembiayaan Investasi
  - (3) BSI Pembiayaan Multifinance
- h. Prioritas
  - (1) BSI Prioritas
  - (2) Mitraguna Berkah
- i. *Trade Finance and Service*
  - (1) *Buyer Financing*
  - (2) *Distributor Financing*
  - (3) *Supplier Financing*
- j. *Digital Banking*
  - (1) *BSI Mobile*
  - (2) Buka Rekening Online
  - (3) Solusi Emas
  - (4) BSI QRIS
  - (5) *BSI Cardless Withdrawal*
  - (6) BSI Debit Card
  - (7) BSI Debit OTP
  - (8) BSI ATM CRM

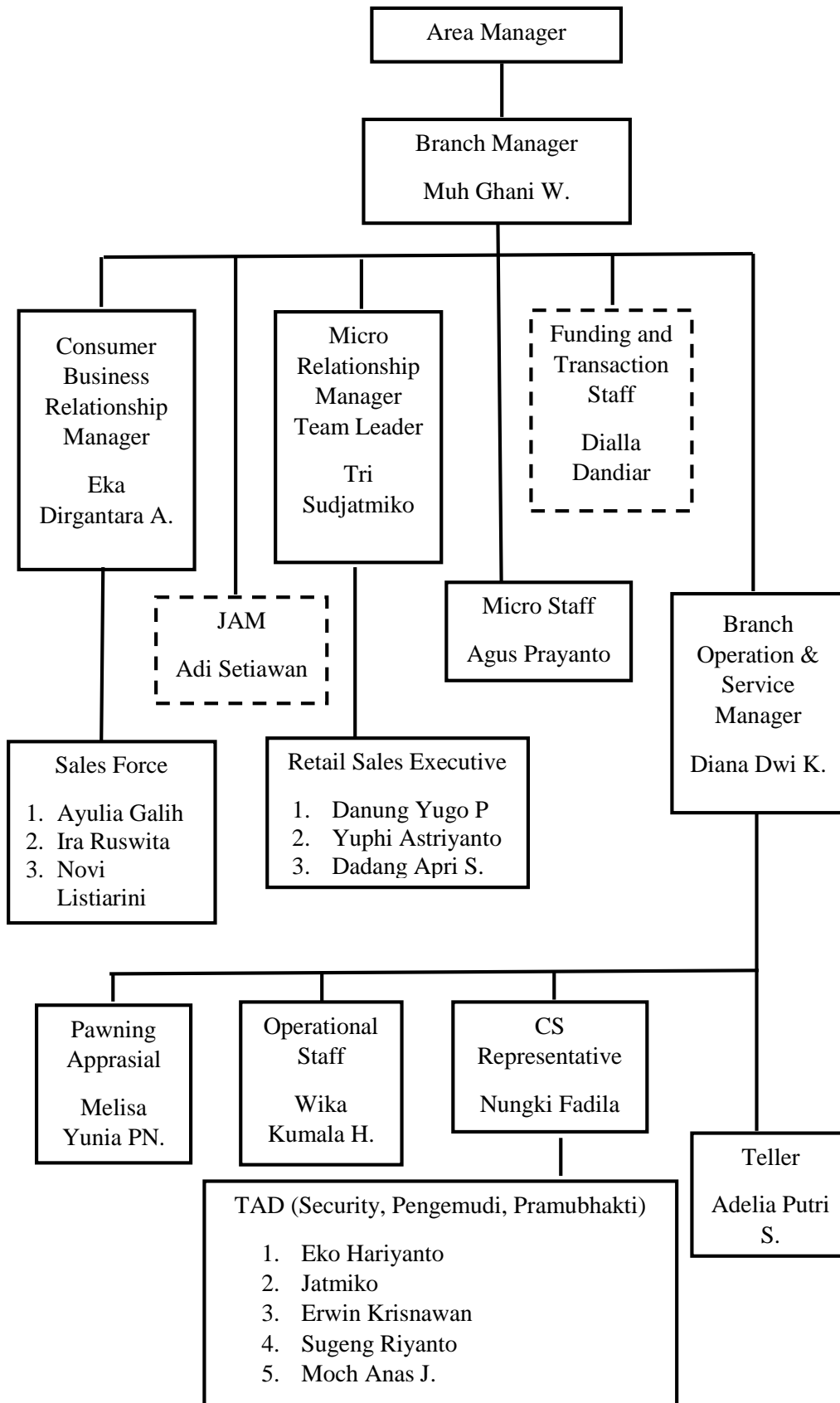
- (9) BSI Aisyah
- (10) BSI Net
- (11) BSI JadiBerkah.id
- (12) BSI *Merchant Business*
- (13) BSI *API Platform*
- (14) BSI *Smart Agent*
- (15) BSI *Payment Point*

k. Kartu

- (1) Kartu Pembiayaan
  - BSI Hasanah Card Clasic
  - BSI Hasanah Card Gold
  - BSI Hasanah Card Platinum
- (2) Kartu Debit
  - BSI Debit GPN
  - BSI Debit OTP
  - BSI Debit Visa
  - Kartu BSI Debit Sabi
  - Kartu BSI Debit SimPel
  - Kartu Haji BSI Visa 1

**4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI)**

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP**  
**Tulungagung Sudirman**



## **B. Profil Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking, internet banking, , dan automatic teller machine (ATM)* pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang berpendidikan minimal SD. Adapun jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 91 orang nasabah dengan teknik *Systematic Random Sampling*. Setiap responden diberi lembar angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan.

## **C. Deskripsi Responden**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan cara mengambil informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden dengan menggunakan angket tertutup. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada para nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman dengan mengambil 91 responden nasabah. Penyebaran kuesioner dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman.

Untuk memahami hasil-hasil penelitian, peneliti memerlukan data deskriptif responden yang akan digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan. Dalam deskripsi responden, peneliti menyajikan beberapa informasi penting yang



dapat menggambarkan keadaan responden nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Melalui daftar pertanyaan diperoleh kondisi responden tentang jenis kelamin, status, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan fasilitas yang digunakan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai obyek penelitian. Adapun gambaran umum dari responden sebagai obyek penelitian tersebut satu per satu dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian, diperoleh gambaran mengenai jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	35	38%
2.	Perempuan	56	62%
<b>Total</b>		91	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, dapat diketahui jenis kelamin responden PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang diambil menunjukkan jumlah responden perempuan lebih dominan dibandingkan dengan responden laki-laki, dengan jumlah responden perempuan sebanyak 56 orang atau 62%, sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 35 orang atau 38%.

## 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan status bisa dilihat pada table 4.2 berikut:

**Tabel 4.2**  
**Responden Menurut Status**

No	Status	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kawin	Laki-laki	21	23%
		Perempuan	39	43%
2.	Belum Kawin	Laki-laki	14	15%
		Perempuan	17	19%
Total			91	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas, dapat diketahui status responden PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang diambil menunjukkan jumlah responden yang berstatus kawin dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 21 orang (23%), sedangkan responden yang berstatus kawin dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 39 orang (43%). Dan responden yang berstatus belum kawin dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 14 orang (15%), serta responden yang berstatus belum kawin dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 17 orang (19%).

## 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan status bisa dilihat pada table 4.3 berikut:

**Tabel 4.3**  
**Responden Menurut Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	<15 tahun	-	-
2.	16-19 tahun	8	9%
3.	20-29 tahun	40	44%
4.	30-40 tahun	31	34%
5.	41-50 tahun	8	9%
6.	>50 tahun	4	4%
Total		91	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 di atas, dapat diketahui usia responden PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang diambil menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden adalah usia 20-29 tahun sejumlah 40 orang (44%), kemudian usia 30-40 tahun sejumlah 31 orang (34%), sedangkan usia 16-19 tahun dan 41-50 tahun dengan jumlah responden yang sama yaitu sejumlah 8 orang (9%), dan responden dengan usia diatas 50 tahun sejumlah 4 orang (4%).

#### **4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan status bisa dilihat pada table 4.4 berikut:

**Tabel 4.4**  
**Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	2	2%
2.	SMP	5	5,5%
3.	SMA	32	35%
4.	Diploma	15	16,5%
5.	Sarjana	37	41%
6.	Lainnya	-	-
Total		91	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 di atas, dapat diketahui pendidikan terakhir responden PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang diambil menunjukkan bahwa dari 91 responden, terdapat 2 responden atau 2% yang berpendidikan terakhir SD, 5 responden atau 5,5% yang berpendidikan terakhir SMP, 32 responden atau 35% yang berpendidikan terakhir SMA, 15 responden atau 16,5% yang berpendidikan terakhir Diploma, dan 37 responden atau 41% yang berpendidikan terakhir Sarjana. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang berpendidikan yaitu tingkat sarjana sebesar 41%.

#### 5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan status bisa dilihat pada table 4.5 berikut:

**Tabel 4.5**  
**Responden Menurut Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS/TNI	15	17%
2.	Pegawai Swasta	30	33%
3.	Wiraswasta	22	24%
4.	Ibu Rumah Tangga	11	12%
5.	Pelajar/Mahasiswa	9	10%
6.	Buruh/Petani	4	4%
Total		91	100%

*Sumber: Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 di atas, dapat diketahui pekerjaan responden PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang diambil menunjukkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI sejumlah 15 orang (17%), responden

dengan jenis pekerjaan pegawai swasta sejumlah 30 orang (33%), responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta sejumlah 22 orang (24%), responden dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sejumlah 11 orang (12%), responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa sejumlah 9 orang (10%), dan responden dengan jenis pekerjaan buruh/petani sejumlah 4 orang (4%).

#### 6. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Fasilitas yang Digunakan

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan status bisa dilihat pada table 4.6 berikut:

**Tabel 4.6**  
**Responden Menurut Fasilitas yang Digunakan**

No	Fasilitas yang Digunakan	Jumlah	Persentase (%)
1.	<i>Mobile Banking</i>	-	-
2.	<i>Internet Banking</i>	-	-
3.	ATM	30	33%
4.	Lainnya :		
	<i>Mobile Banking</i> dan ATM	35	38%
	<i>Internet Banking</i> dan ATM	26	29%
Total		91	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 di atas, dapat diketahui fasilitas yang digunakan responden PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman yang diambil, menunjukkan bahwa responden dengan menggunakan layanan jasa ATM sejumlah 30 orang (33%), responden dengan menggunakan layanan jasa *mobile banking* dan ATM sejumlah 35 orang (38%), dan responden yang menggunakan layanan jasa *internet banking* dan ATM sejumlah 26 orang (29%).

#### D. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri dari 32 item pernyataan dibagi dalam 4 kategori yaitu :

1. 8 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *Mobile Banking* ( $X_1$ )
2. 8 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *Internet Banking* ( $X_2$ )
3. 8 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *Automatic Teller Machine/ATM* ( $X_3$ )
4. 8 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah (Y)

Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini :

##### a. Pengaruh *Mobile Banking* ( $X_1$ )

**Tabel 4.7**  
**Skor Jawaban Variabel *Mobile Banking***

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	46	51%	42	46%	3	3%	0	0%	0	0%
2	67	74%	24	26%	0	0%	0	0%	0	0%
3	68	75%	22	24%	1	1%	0	0%	0	0%
4	68	75%	23	25%	0	0%	0	0%	0	0%
5	52	57%	38	42%	1	1%	0	0%	0	0%
6	67	74%	23	25%	1	1%	0	0%	0	0%
7	62	68%	23	25%	6	7%	0	0%	0	0%
8	80	88%	10	11%	1	1%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel *Mobile Banking***

Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju	64	70%
Setuju	25	28%
Netral	2	2%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	91	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *mobile banking* yang diwakili oleh 8 item pernyataan sebanyak 2 responden atau 2% menyatakan netral, 25 responden atau 28% menyatakan setuju, dan 64 responden atau 70% menyatakan sangat setuju.

**b. Pengaruh *Internet Banking* (X<sub>2</sub>)**

**Tabel 4.9**  
**Skor Jawaban Variabel *Internet Banking***

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	40	44%	47	52%	4	4%	0	0%	0	0%
2	66	73%	25	27%	0	0%	0	0%	0	0%
3	51	56%	39	43%	1	1%	0	0%	0	0%
4	58	64%	33	36%	0	0%	0	0%	0	0%
5	80	88%	11	12%	0	0%	0	0%	0	0%
6	63	69%	27	30%	1	1%	0	0%	0	0%
7	62	68%	29	32%	0	0%	0	0%	0	0%
8	65	72%	24	26%	2	2%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada table di bawah ini :

**Tabel 4.10**  
Tanggapan Responden Tentang Variabel *Internet Banking*

Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju	61	67%
Setuju	29	32%
Netral	1	1%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	91	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *internet banking* yang diwakili oleh 8 item pernyataan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan netral, 29 responden atau 32% menyatakan setuju, dan 61 responden atau 67% menyatakan sangat setuju.

**c. Pengaruh *Automatic Teller Machine/ATM* (X<sub>3</sub>)**

**Tabel 4.11**  
Skor Jawaban Variabel *Automatic Teller Machine* (ATM)

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	49	54%	42	46%	0	0%	0	0%	0	0%
2	55	60%	35	39%	1	1%	0	0%	0	0%
3	56	62%	34	37%	1	1%	0	0%	0	0%
4	40	44%	49	54%	2	2%	0	0%	0	0%
5	76	84%	15	16%	0	0%	0	0%	0	0%
6	81	89%	10	11%	0	0%	0	0%	0	0%
7	65	72%	24	26%	2	2%	0	0%	0	0%
8	81	89%	10	11%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel di bawah ini:



**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel *Automatic Teller Machine* (ATM)**

Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju	63	69%
Setuju	27	30%
Netral	1	1%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	91	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2021*

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *Automatic Teller Machine* yang diwakili oleh 8 item pernyataan sebanyak 1 responden atau 1% menyatakan netral, 27 responden atau 27% menyatakan setuju, dan 63 responden atau 69% menyatakan sangat setuju.

**d. Kepuasan Nasabah (Y)**

**Tabel 4.13**  
**Skor Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah**

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	79	87%	12	13%	0	0%	0	0%	0	0%
2	81	89%	10	11%	0	0%	0	0%	0	0%
3	86	95%	5	5%	0	0%	0	0%	0	0%
4	83	91%	8	9%	0	0%	0	0%	0	0%
5	75	82%	16	18%	0	0%	0	0%	0	0%
6	75	82%	16	18%	0	0%	0	0%	0	0%
7	85	94%	3	3%	3	3%	0	0%	0	0%
8	81	89%	10	11%	0	0%	0	0%	0	0%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2021*

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah**

Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju	81	89%
Setuju	10	11%
Netral	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	91	100%

*Sumber : Data primer yang diolah, 2021*

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan nasabah yang diwakili oleh 8 item pernyataan sebanyak 10 responden atau 11% menyatakan setuju, dan 81 responden atau 89% menyatakan sangat setuju.

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

Penelitian ini didasarkan pada data kuesioner/angket yang diberikan kepada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman sebanyak 91 responden, sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis variabel-variabel independen berupa *mobile banking*, *internet banking*, dan ATM terhadap variabel dependen berupa kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan program IBM Statistic SPSS 22, berikut deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan IBM Statistic SPSS 22

## 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 32 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrumen sah jika  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  table, dimana  $df=n-2$  dengan sig 5% atau 0,05. Apabila  $r$  table  $<$   $r$  hitung, maka valid.<sup>72</sup>

Jadi  $df$  yang digunakan adalah  $df=n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah banyaknya sampel. Dalam penelitian ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $91-2 = 89$  dengan alpha sebesar 5%, maka menghasilkan nilai  $r$  table sebesar 0,207. Jika  $r$  hitung (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari  $r$  table dan nilai  $r$  positif, maka butir pernyataan dikatakan valid. Berikut hasil pengujian validitas dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Mobile Banking***

---

<sup>72</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal.192

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	32.99	4.567	.281	.755
X1.2	32.73	4.357	.545	.702
X1.3	32.73	4.335	.518	.706
X1.4	32.71	4.517	.460	.718
X1.5	32.90	4.735	.246	.758
X1.6	32.74	4.041	.683	.674
X1.7	32.85	4.309	.347	.745
X1.8	32.59	4.444	.626	.696

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan table 4.15 di atas dapat diketahui bahwa variabel *Mobile Banking* ( $X_1$ ) adalah valid, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,207. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Internet Banking***

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	32.85	3.576	.220	.665
X2.2	32.52	3.430	.453	.600
X2.3	32.69	3.193	.493	.584
X2.4	32.60	3.731	.225	.656
X2.5	32.36	3.656	.496	.605
X2.6	32.56	3.427	.394	.613
X2.7	32.56	3.560	.343	.627
X2.8	32.55	3.606	.268	.647

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan table 4.16 di atas dapat diketahui bahwa variabel *Internet Banking* ( $X_2$ ) adalah valid, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,207. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Automatic Teller Machine/ATM***

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	32.92	3.072	.225	.628
X3.2	32.87	2.894	.318	.601
X3.3	32.86	2.790	.387	.579
X3.4	33.04	2.665	.434	.563
X3.5	32.63	3.237	.255	.615
X3.6	32.57	3.070	.498	.570
X3.7	32.77	3.002	.258	.619
X3.8	32.57	3.248	.328	.603

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan table 4.17 di atas dapat diketahui bahwa variabel *Automatic Teller Machine/ATM* ( $X_3$ ) adalah valid, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,207. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	34.19	2.220	.444	.756
Y1.2	34.16	2.139	.595	.731
Y1.3	34.11	2.366	.522	.750
Y1.4	34.14	2.302	.467	.753
Y1.5	34.23	1.979	.613	.724
Y1.6	34.23	2.357	.240	.795
Y1.7	34.15	1.932	.634	.720
Y1.8	34.16	2.317	.386	.765

*Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021*

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid, karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,207. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

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

Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan guna mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* yang diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Untuk mengetahui kriteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable
- b. Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable
- c. Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
- d. Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable
- e. Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 , bearti sangat reliable

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan IBM Statistic SPSS 22, maka hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Mobile Banking***

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	8

*Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021*

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,746 untuk variabel *Mobile Banking* ( $X_1$ ). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *Mobile Banking* ( $X_1$ ) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Internet Banking***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.656	8

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,656 untuk variabel *Internet Banking* ( $X_2$ ). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *Internet Banking* ( $X_2$ ) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Automatic Teller Machine/ATM***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.630	8

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,630 untuk variabel *Automatic Teller Machine/ATM* ( $X_3$ ). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *Automatic Teller Machine/ATM* ( $X_3$ ) dikatakan reliabel



dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.775	8

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,775 untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

## 2. Uji Normalitas

Pada uji normalitas, tujuannya 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 4.23**  
**Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.0310528
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.055
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

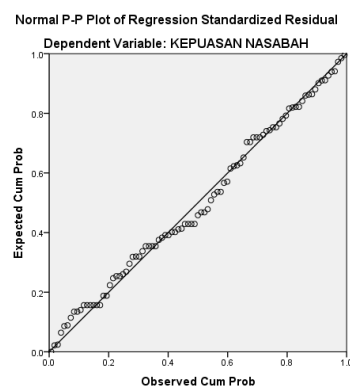
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

*Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021*

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 4.23 di atas menunjukkan bahwa didasarkan uji *One-sample Kolmogorov-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.

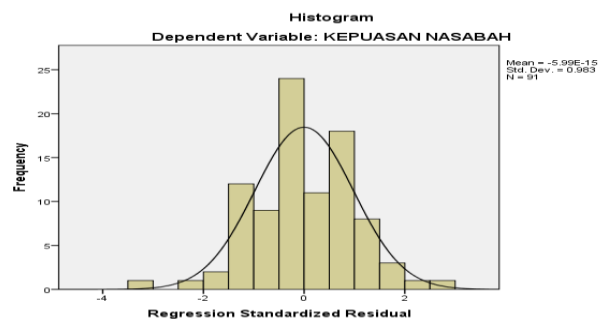
**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji P-Plot**



*Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021*

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 di sekitar garis diagonal dan penyebarannya tidak terlalu melebar ataupun jauh. Sehingga, kurva ini menunjukkan bahwa model regresi sesuai asumsi normalitas dan layak digunakan.

**Gambar 4.3**  
**Grafik Histogram**



Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan hasil analisis data pada gambar 4.3 diatas, bisa disimpulkan bahwa pada histogram, bentuk grafik tidak melenceng ke kiri dan kanan, artinya menunjukkan bahwa variabel berdistribusi dengan normal.

### 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 adalah hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel:

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.381	2.521		3.721	.000		
	Mobile Banking	.130	.052	.184	2.518	.014	.825	1.213
	Internet Banking	.274	.063	.343	4.356	.000	.705	1.418
	ATM	.390	.069	.449	5.624	.000	.689	1.451

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

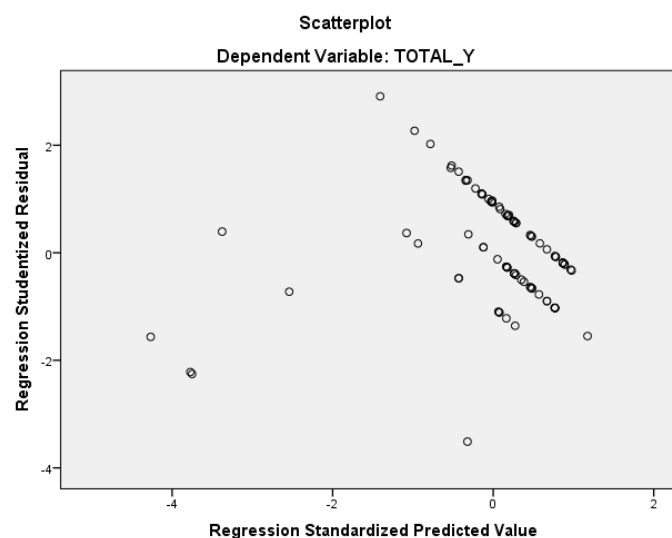
Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 4.24 diatas, dapat diketahui bahwa variabel  $X_1$  (*Mobile Banking*) memperoleh VIF 1.213 dan *tolerancinya* 0.825, untuk variabel  $X_2$  (*Internet Banking*) dengan nilai VIF 1.418 dan *tolerancinya* 0,705, dan  $X_3$  (ATM) dengan nilai VIF 1.451 dan *tolerancinya* 0,689. Ketiga variabel tersebut VIF kurang dari 10 dan *tolerancinya* lebih dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada ketiga variabel tersebut.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot model* tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas apabila :

1. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
2. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0
3. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.<sup>73</sup>

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Grafik *scatterplot* diatas memperlihatkan bahwa titik-titik pada data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar 0, titik-titik

<sup>73</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Putra Karya, 2009), hal. 79-80

data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak berpola. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, sehingga model regresi ini layak dipakai.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer IBM SPSS Statistic 22. Ringkasan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.25**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9.381	2.521		3.721	.000
	Mobile Banking	.130	.052	.184	2.518	.014
	Internet Banking	.274	.063	.343	4.356	.000
	ATM	.390	.069	.449	5.624	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan table 4.25 di atas, diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + (b_1X_1) + (b_2X_2) + (b_3X_3) + \dots + E$$

$$Y = 9,381 + (0,130X_1) + (0,274X_2) + (0,390X_3)$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien regresi masing-masing variabel

X<sub>1</sub> = *Mobile Banking*

X<sub>2</sub> = *Internet Banking*

X<sub>3</sub> = *Automatic Teller Machine/ATM*

Dari persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 9,381, artinya jika variabel *mobile banking*, *internet banking*, dan ATM dalam keadaan tetap konstan (tetap), maka besarnya kepuasan nasabah sebesar 9,381.
- b. Koefisien regresi X<sub>1</sub> (*Mobile Banking*) dari perhitungan linear berganda dapat dilihat sebesar 0,130 hal ini berarti setiap ada peningkatan *mobile banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,130. *Mobile banking* dan kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika peningkatan *mobile banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan atau bertambah.
- c. Koefisien regresi X<sub>2</sub> (*Internet Banking*) dari perhitungan linear berganda dapat dilihat sebesar 0,274 hal ini berarti setiap ada

peningkatan *internet banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,274. *Internet banking* dan kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika peningkatan *internet banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.

- d. Koefisien regresi  $X_3$  (*Automatic Teller Machine/ATM*) dari perhitungan linear berganda dapat dilihat sebesar 0,390 hal ini berarti setiap ada peningkatan *Automatic Teller Machine/ATM* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,390. *Automatic Teller Machine/ATM* dan kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika peningkatan *Automatic Teller Machine/ATM* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami kenaikan atau bertambah.

## 5. Uji Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis yang nantinya akan diuji dengan uji t dan uji F, maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut :

### a. Hipotesis 1

$H_0$  = Layanan *mobile banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

$H_1$  = Layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman



**b. Hipotesis 2**

$H_0$  = Layanan *internet banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

$H_1$  = Layanan *internet banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

**c. Hipotesis 3**

$H_0$  = Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

$H_1$  = Layanan *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

**d. Hipotesis 4**

$H_0$  = Layanan *mobile banking, internet banking, dan Automatic Teller Machine/ATM* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

$H_1$  = Layanan *mobile banking, internet banking, Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

### 1) Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikannya. Jika nilai sig. < tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ), maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut adalah table uji t dalam SPSS.

**Tabel 4.26**  
**Hasil Uji Parsial (t)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	9.381	2.521		3.721	.000
	Mobile Banking	.130	.052	.184	2.518	.014
	Internet Banking	.274	.063	.343	4.356	.000
	ATM	.390	.069	.449	5.624	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Dasar pengambilan keputusan dari uji parsial (t) :

1.  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , atau jika nilai sig > 0,05
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika nilai sig < 0,05

Cara/rumus untuk menghitung nilai t table :

$$T \text{ table} = (0,05/2 : n-k-1)$$

$$T \text{ table} = (0,05/2 : 91-3-1)$$

$$T \text{ table} = (0,025 : 87)$$

$$T \text{ table} = 1,991$$

- a) Skor *Mobile Banking* ( $X_1$ ) = nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika nilai sig  $< 0,05$

$$= 2,518 > 1,991 \text{ dan } 0,014 < 0,05$$

Maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

- b) Skor *Internet Banking* ( $X_2$ ) = nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika nilai sig  $< 0,05$

$$= 4,356 > 1,991 \text{ dan } 0,000 < 0,05$$

Maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya layanan *internet banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

- c) Skor *Automatic Teller Machine/ATM* ( $X_3$ ) = nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau jika nilai sig  $< 0,05$

$$= 5,624 > 1,991 \text{ dan } 0,000 < 0,05$$

Maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya layanan *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

## 2) Uji Simultan (F)

Uji F biasanya digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan antara *mobile banking*, *internet banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman. Jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 maka secara bersamaan/simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan uji IBM SPSS Statistic 22 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.27**  
**Hasil Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155.049	3	51.683	46.996	.000 <sup>b</sup>
	Residual	95.677	87	1.100		
	Total	250.725	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), ATM, Mobile Banking, Internet Banking

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan hasil uji simultan (F) menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 46,996 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sementara nilai  $F_{tabel}$

sebesar 2,71 (dari hasil perhitungan  $df1 = k$  (k adalah jumlah variabel bebas) = 3 (berarti kolom ke 3) dan  $df2 = n-k-1 = 91-3-1 = 87$  (berarti baris ke 87). Ini berarti bahwa  $F_{hitung} 46,996 > F_{tabel} 2,71$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada hipotesa 4 yang artinya, layanan *mobile banking*, *internet banking* dan *Automatic Teller Machine* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman

#### 6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari R square dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan *automatic teller machine* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.28**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.786 <sup>a</sup>	.618	.605	1.049	2.328

a. Predictors: (Constant), ATM, Mobile Banking, Internet Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Pengolahan data SPSS 22, 2021

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) (0,786) dengan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,618 atau 61,8%. Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 61,8% kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Tulungagung Sudirman dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu layanan *mobile banking*, *internet banking*, dan *Automatic Teller Machine* sedangkan sisanya sebesar (100% – 61,8% = 38,2%) kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.