

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah Perkembangan BRISyariah

BRISyariah merupakan salah satu lembaga perbankan Syariah yang ada di Indonesia. BRISyariah berdiri tahun 1969, dahulu bernama Bank Jasa Arta, kemudian diakuisisi oleh Bank Rakyat Indonesia pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat No. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi dengan nama PT Bank BRISyariah.

Aktivitas PT Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk (Proses pin of) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Raharjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah Tbk.

Selain itu PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi Bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan Perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah. PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Guna memperkuat citranya dimata seluruh pemangku kepentingan, sejak tahun 2016 BRISyariah kembali mencatat sejarah penting dalam perjalanan bisnisnya. Proses *rebranding* logo dilakukan guna menumbuhkan *Brand Equity* BRISyariah semakin kuat seiring diraihnya predikat sebagai bank terbesar keempat berdasarkan jumlah aset. Berdasar pada No. S. B.24-MDR/11-2016 tanggal 14 November 2016 yang diajukan oleh BRISyariah perihal penyampaian perubahan logo PT Bank BRISyariah dengan surat No. S. B.225-PDR/12-2016, tanggal 28 Desember 2016, Otoritas Jasa Keuangan telah menerima serta mencatat perubahan tersebut melalui surat Nomor S-35/PB. 132/2017.

PT Bank BriSyariah kini memiliki 1 kantor wilayah 71 Kantor Cabang (KC), 318 Kantor Cabang Pembantu, 10 Kantor Kas (KK), 12 Unit Usaha Syariah dan 3179 kantor layanan Syariah. Sedangkan untuk layanan jaringan E-Chanel BRISyariah memiliki 387 EDC, 539 ATM, 34 EDC dan 522 Laku Pandai.

Berdasarkan pada kinerja keuangan per Desember 2020, total pembiayaan Rp. 40,05 triliun (46,24%), total dana pihak ketiga Rp. 49,37 triliun (44,63%), total aset Rp. 57,72 triliun (33.84%) Dan laba operasional sebelum pencadangan Rp. 4,35 triliun (28,81%).

2. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

3. Misi

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

4. Data Kelembagaan

Bank BRISyariah dikelola secara profesional dengan menerapkan manajemen yang tercatat, terbaca, tertib, serta dapat dipertanggungjawabkan. Dalam aspek pengelolaan ini dapat dengan jelas terlihat dari struktur organisasi, pembagian tugas dan wewenang.

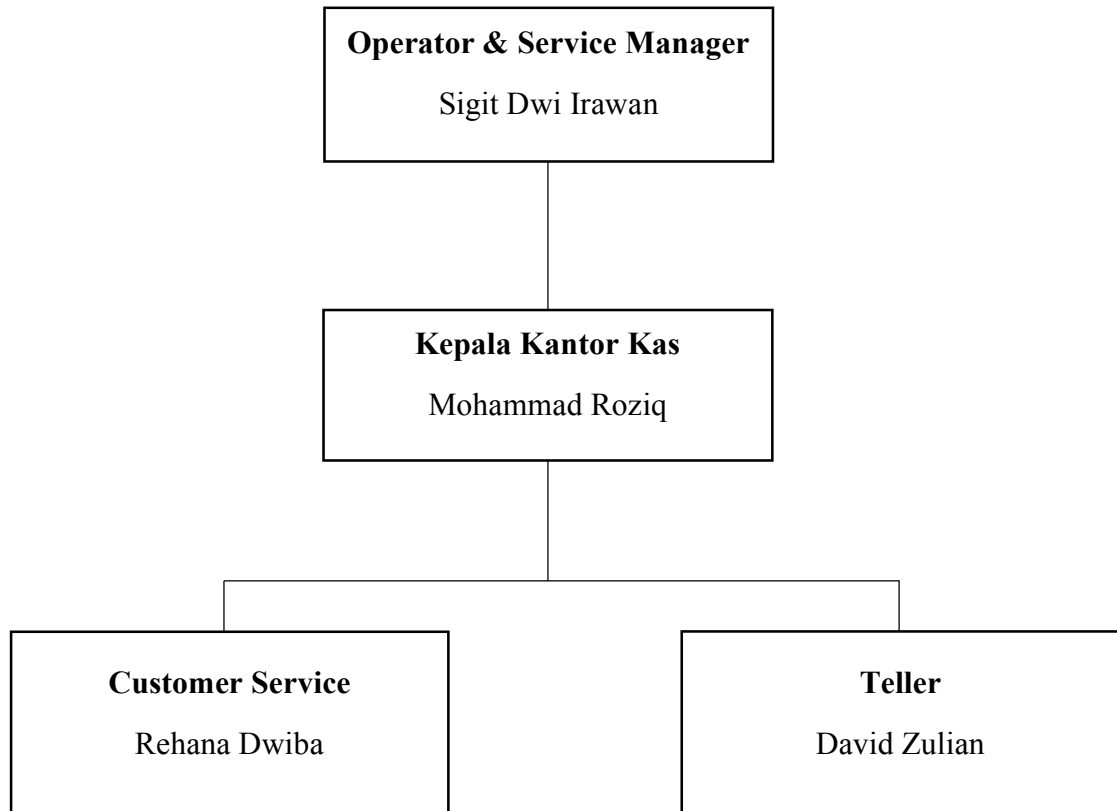
Nama lembaga :BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung *Trade Center*

Alamat :Jl. Hasanuddin, Ruko Panglima Sudirman
Trade Center A1, Tulungagung

5. Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung

Gambar 4.1

Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung



6. Sekilas Tentang *Mobile Banking* BRISyariah

Mobile Banking BRIS merupakan layanan yang memungkinkan Sabah untuk memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat berupa *handphone*.

a. Cara registrasi MobileBRIS

Nasabah yang ini menggunakan layanan mobileBRIS dapat melakukan registrasi SMS Banking terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut :

2. ATM BRI Syariah

- a) Pada menu utama BRIS, pilih menu “Registrasi”
- b) Pilih menu SMS Banking
- c) Pilih registrasi, masukan nomor ponsel yang akan didaftarkan layanan SMS Banking lalu tekan 6 digit angka PIN yang dapat ditentukan sendiri.
- d) Registrasi selesai
- e) Nasabah akan menerima truk sukses registrasi sebagai tanda bukti registrasi SMS Banking dan secara otomatis nasabah dapat menggunakan fitur transaksi non finansial SMS Banking BRIS. Untuk melakukan aktivasi finansial dapat melakukan aktivasi finansial dapat dilakukan melalui unit kerja BRI Syariah terdekat.
- f) Aktivasi di aplikasi Mobile BRIS yang dapat diunduh melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan WAP/GPRS.

3. Unit Kerja BRI Syariah

- a) Nasabah datang ke Unit Kerja BRI Syariah terdekat untuk melakukan registrasi dan aktivasi finansial SMS

Banking BRIS dengan membawa KTP asli, buku tabungan BRIS asli, kartu ATM BRIS.

- b) Nasabah akan menerima SMS notifikasi registrasi berhasil yang berisi PIN SMS Banking default yang harus diubah dalam 1x24 jam.
- c) Aktivasi di aplikasi *MobileBRIS* yang dapat diunduh melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan WAP/GPRS.

b. Jenis Transaksi *Mobile BRIS*

1. Transaksi non Finansial :

- a. Informasi saldo
- b. Ganti PIN
- c. Informasi Mutasi 3 transaksi terakhir
- d. Cek *Histori* transaksi (*inbox* aplikasi)
- e. Daftar transaksi favorit

2. Transaksi finansial :

- a. Transfer antar bank
- b. Transfer sesama rekening BRIS
- c. Pembayaran PLN non tagihan listrik
- d. Pembayaran PLN
- e. Pembayara tagihan telepon (Telkom)
- f. Pembayaran telkom fleksi
- g. Pembayaran kartu Halo telkomsel
- h. Pembayaran XL postpaid

- i. Pembayaran smartfren postpaid
 - j. Pembayaran spedy
 - k. Pembayaran transvision
 - l. Pembayaran Big TV
 - m. Pembayaran indovision
 - n. Pembayaran donasi
 - o. Pembayaran institusi
 - p. Pembelian PLN prepaid (toke)
 - q. Pembelian pulsa telkomsel
 - r. Pembelian pulsa indosat
 - s. Pembelian pulsa XL
 - t. Pembelian pulsa smartfren
 - u. Pembelian paket internet telkomsel
 - v. Pembelian Big TV
 - w. Top Up Gopay Gojek
- c. Limit transaksi
- 1. Transfer sesama rekening BRIS yaitu Rp. 50.000.000 pertransaksi/hari
 - 2. Transfer antar bank yaitu Rp. 25.000.000 pertransaksi/hari
 - 3. Pembelian yaitu Rp. 1.000.000
- d. Biaya layanan
- 1. Informasi saldo : tanpa biaya
 - 2. Mutasi rekening : tanpa biaya
 - 3. Transfer sesama rekening BRISyariah : tanpa biaya

4. Transfer antar Bank : Rp.6.500 jika saldo sebelum transaksi < Rp.500.000, Rp. 3.250 jika saldo sebelum transaksi > Rp. 500.000
5. Pembelian pulsa telkomsel : Rp. 1.500
6. Top Up Gopay Gojek : Rp. 2.000
7. Pembayaran telepon (telkom) : Rp. 2.500

B. Deskripsi Data

Pada penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah nasabah Bank BRISyariah Kantor Kas Tulungagung. teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Purposive Sampling, dimana pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Penggambaran mengenai responden yang meliputi jenis kelamin, umur, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang dilihat melalui tabel-tabel yang disajikan sebagai berikut :

1. Jenis kelamin

Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 99 responden. Berikut merupakan data responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	30	30%
2	Perempuan	69	70%
Jumlah		99	100%

Sumber : data primer diolah, 2021

Berdasar pada data diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 30 orang dengan persentase 30% dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 69 orang dengan persentase 70%.

2. Usia

Jumlah responden nasabah BRI Syariah dilihat dari usia adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2

Usia Responden

No	Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase
1	20-25	58	59%
2	26-30	27	27%
3	31-40	13	13%
4	41-50	1	1%
Jumlah		99	100%

Sumber : data primer diolah, 2021

Berdasar pada data diatas, jumlah responden berusia 20-25 berjumlah 58 orang dengan presentase 59%, usia 26-30 berjumlah 27 orang dengan persentase 27%, usia 31-40 berjumlah 13 orang dengan persentase 13%, dan usia 41-50 berjumlah 1 orang dengan persentase 1%.

3. Pendidikan Terakhir

Jumlah responden nasabah BRI Syariah dilihat dari pendidikan terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3

Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SMA	56	57%

2	Diploma	5	5%
3	S1	29	25%
4	S2	0	0%
5	S3	0	0%
6	Lainnya	9	9%
jumlah		99	100%

Sumber : data primer diolah, 2021

Berdasar pada data diatas, jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 56 orang dengan presentase 57%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir Diploma berjumlah 5 orang dengan presentase 5%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir S1 berjumlah 29 orang dengan presentase 29%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir S2 berjumlah 0 orang dengan presentase 0%, jumlah responden dengan pendidikan terakhir S3 berjumlah 0 orang dengan presentase 0%, dan jumlah responden dengan pendidikan terakhir lainnya berjumlah 9 orang dengan presentase 9%.

4. Pekerjaan

Jumlah responden nasabah BRI Syariah dilihat dari pendidikan terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Pekerjaan responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/mahasiswa	28	29%
2	Pegawai swasta	13	13%
3	Petani	10	10%
4	PNS	20	20%
5	TNI/Polri	0	0%
6	lainnya	19	19%
jumlah		99	100%

Sumber : data primer diolah, 2021

Berdasar pada data diatas, jumlah responden dengan Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa berjumlah 28 orang dengan presentase 29%, responden dengan Pekerjaan Pegawai Swasta berjumlah 13 orang dengan presentase 13%, responden dengan Pekerjaan Petani berjumlah 10 orang dengan presentase 10%, responden dengan Pekerjaan PNS berjumlah 20 orang dengan presentase 20%, responden dengan Pekerjaan TNI/POLRI berjumlah 0 orang dengan presentase 0%, responden dengan Pekerjaan lainnya berjumlah 19 orang dengan presentase 19%.

C. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Kepercayaan (X1)

Kepercayaan merupakan suatu pemikiran yang ada pada diri seseorang yang mampu memberikan gambaran mengenai suatu hal. Dengan kepercayaan ini seseorang akan mudah menjatuhkan pilihannya terhadap apa yang dipercayainya.

Tabel 4.5 Rekapitulasi Pilihan Responden Variabel Kepercayaan

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS	TTL
1	Menurut saya BRIS selalu cepat dalam memberi solusi saat terjadi masalah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i>	68	27	3	1	0	99
2	Menurut saya pelayanan bertransaksi menggunakan <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat baik	70	25	4	0	0	99
3	Menurut saya data yang diproses melalui <i>Mobile Banking</i> aman dan tidak disalahgunakan oleh pihak bank	72	24	2	1	0	99
4	Menurut saya penggunaan <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat membantu dalam kebutuhan bertansaksi saya.	60	37	1	1	0	99
5	Saya bersedia memberikan informasi keuangan yang diperlukan untuk bertransaksi secara Online menggunakan <i>Mobile Banking</i>	54	41	4	0	0	99
6	Saya bersedia memenuhi syarat dan ketentuan dari transaksi secara Online menggunakan <i>Mobile Banking</i>	43	51	3	2	0	99

Sumber : data primer diolah, 2021

Sesuai dengan tabel 4.5 tersebut, dapat diketahui sebaran nilai angket pada variabel kepercayaan sebagai besar responden penelitian memilih pilihan skor nilai SS (5) dan S (4). Sehingga jika diinterpretasikan secara sederhana maka kepercayaan merupakan sebuah variabel penting dalam menumbuhkan minat seseorang.

2. Kualitas Produk *Mobile Banking* (X2)

Kualitas Produk didefinisikan sebagai seberapa baik kemampuan produk dalam menerapkan fungsinya yaitu reliabilitas, mudah dioperasikan, ketepatan, dan perbaikan produk dan atribut-atribut produk lainnya. *Mobile Banking* yaitu layanan yang diberikan oleh Bank agar nasabahnya bisa bertransaksi dari jarak jauh dengan memakai perangkat *Mobile* seperti *smartphone* maupun tablet

Tabel 4.6 Rekapitulasi Pilihan Responden Variabel Kualitas Produk *Mobile Banking*

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS	TTL
1	Menurut saya aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS menyediakan fitur yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah	76	23	0	0	0	99
2	Menurut saya aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS dapat memberikan kecepatan bertransaksi sesuai yang saya harapkan	67	31	1	0	0	99
3	Menurut saya aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS dapat diakses setiap saat	70	28	1	0	0	99
4	Menurut saya penggunaan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS dapat diandalkan	60	38	1	0	0	99
5	Menurut saya desain Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat fleksibel, mudah dan nyaman digunakan untuk bertransaksi	44	50	4	1	0	99
6	Menurut saya <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah	48	48	1	2	0	99

Sumber : data primer diolah, 2021

Sesuai dengan table 4.6, dapat diketahui sebaran nilai angket pada variabel Kualitas Produk *Mobile Banking* memiliki konsistensi pilihan, pada opsi SS (5) dan S (4). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwasanya kualitas produk pada *Mobile Banking* merupakan indikasi penting dalam memberikan pengaruh kepada minat nasabahnya.

3. Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X3)

Kualitas layanan merupakan sebuah kegiatan layanan yang dilakukan untuk pelanggan menggunakan prinsip cepat, mudah dan sesuai dengan harapan nasabah. Layanan *Mobile Banking* merupakan salah satu fasilitas layanan yang diberikan perbankan untuk nasabahnya guna memudahkan akses dan kecepatan dalam mendapatkan informasi terbaru serta transaksi finansial secara *real time* tanpa harus keluar rumah. Produk layanan *Mobile Banking* menjadi sarana distribusi bank dalam mengakses rekening nasabah dengan memanfaatkan teknologi GPRS dan telepon seluler.

Tabel 4.7 Rekapitulasi Pilihan Responden Variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking*

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS	TTL
1	Menurut saya layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat memudahkan saya bertransaksi karena tidak perlu antri di bank	81	18	0	0	0	99
2	Menurut saya, layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat	75	22	1	1	0	99
3	Menurut saya, pengoperasian layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS sangat profesional	63	33	2	1	0	99
4	Menurut saya kerahasiaan data dalam <i>Mobile Banking</i> BRIS akan terjaga karena transaksi dilakukan sendiri	64	34	1	0	0	99

5	Menurut saya layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS dapat dipercaya dan data tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank	47	49	2	1	0	99
6	Menurut saya <i>Mobile Banking</i> memiliki tampilan menu yang menarik dan mudah dipahami	41	55	3	0	0	99

Sumber : data primer diolah, 2021

Sesuai dengan table 4.7, dapat diketahui sebaran nilai angket pada variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* memiliki tingkat pemilihan opsi SS (5) dan S (4). Dengan hasil tersebut maka dapat diinteprestasikan bahwasanya kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menarik minat masyarakat.

4. Minat Bertransaksi secara Online (Y)

Minat merupakan keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan tertentu. Apabila seorang berminat pada suatu kegiatan maka pasti didasari oleh rasa senang, jika sudah timbul rasa senang maka seseorang atau nasabah akan selalu menggunakan hingga dimasa mendatang.

Tabel 4.8 Rekapitulasi Pilihan Responden Variabel Minat Bertransaksi Online

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS	TTL
1	Saya menggunakan transaksi dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i> BRIS karena efisien	51	47	1	0	0	99
2	Saya terus bertransaksi secara Online menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> BRIS di masa sekarang dan masa yang akan datang	49	45	4	1	0	99
3	Saya merekomendasikan bertransaksi secara Online menggunakan <i>Mobile Banking</i> kepada teman	39	59	1	0	0	99
4	Saya mengguna/kan layanan <i>Mobile Banking</i> Karena produknya sesuai yang saya harapkan	35	61	3	0	0	99
5	Saya mencari informasi mengenai <i>Mobile Banking</i> BRIS terlebih dahulu sebelum	25	70	4	0	0	99

	menggunakannya agar transaksi berjalan lancar						
6	Saya menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> untuk bertransaksi seperti transfer uang, meMobile Bankingayar tagihan listrik, dan lain-lain	25	73	1	0	0	99

Sumber : data primer diolah, 2021

Sesuai dengan table 4.8, dapat diketahui sebaran nilai angket pada variabel Minat Bertransaksi Online memiliki konsistensi pilihan pada pilihan skor SS (5) dan S (4). Dari hasil yang tersedia tersebut dapat diinterprestasikan bahwa minat seseorang dapat terbangun dengan adanya dorongan-dorongan dari faktor eksternal. Misalnya sesuai dalam penelitian ini mengenai kualitas produk, kueliatas layanan dan kepercayaan.

D. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini akan meMobile Bankingahas mengenai analisis terhadap variabel-variabel penelitian yang dilakukan secara deskriptif dan statistik untuk menguji hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini digunakan model analisis regresi linier berganda, terdapat 3 variabel independen dan 1 variabel dependen.

Penelitian ini, mengkaji “**Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Minat Nasabah Bertransaksi secara Online pada Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (eks BRI Syariah).**” Dalam analisis regresi, terdapat beberapa tahapan utama yaitu dimulai dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik, kemudian pengujian hipotesis, dan terakhir dengan menguji besar pengaruh variabel.

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti, instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono yaitu valid berarti instrumen tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (ketepatan), bila koefisien korelasi r_{hitung} lebih dari r_{tabel} dimana $Df = N-2$ yakni $99-2 = 97$ yaitu 0,1975. Berikut hasil uji validitas kuesioner yang menunjukkan bahwa semua item yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Nilai r_{hitung} terkecil adalah 0,280.

Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Angket

variabel	Item	<i>Pearson correlation (r hitung)</i>	R tabel	Keterangan
kepercayaan	X1.1	0,451	0,1975	Valid
	X1.2	0,574	0,1975	Valid
	X1.3	0,721	0,1975	Valid
	X1.4	0,631	0,1975	Valid
	X1.5	0,513	0,1975	Valid
	X1.6	0,582	0,1975	Valid
Kualitas produk	X2.1	0,280	0,1975	Valid
	X2.2	0,547	0,1975	Valid
	X2.3	0,584	0,1975	Valid
	X2.4	0,695	0,1975	Valid
	X2.5	0,627	0,1975	Valid
	X2.6	0,683	0,1975	Valid
Kualitas layanan	X3.1	0,494	0,1975	Valid
	X3.2	0,576	0,1975	Valid
	X3.3	0,499	0,1975	Valid
	X3.4	0,727	0,1975	Valid
	X3.5	0,662	0,1975	Valid
	X3.6	0,577	0,1975	Valid
Minat bertransaksi secara online	Y.1	0,551	0,1975	Valid
	y.2	0,632	0,1975	Valid
	y.3	0,643	0,1975	Valid

	y.4	0,591	0,1975	Valid
	y.5	0,586	0,1975	Valid
	y.6	0,570	0,1975	Valid

Sumber: Olahan peneliti 2021

Tabel tersebut dapat diketahui jika hasil koefisien korelasi paling kecil adalah 0,280, Instrumen dapat dikatakan valid jika koefisien korelasi lebih kecil dari 0,1975 maka butir instrumen dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat instrumennya sama, repondennya sama, dan waktunya yang berbeda. Uji Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan mana suatu alat pengukuran dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran di dalam mengukur gejala yang sama. Instrumen yang baik tidak mungkin bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Sehingga beberapa kali diulang pun hasilnya akan tetap sama (konsisten).

Sujianto dalam Triton menjelaskan jika skala dikelompokkan menjadi lima kelas dengan rentang yang sama, maka kemantaban *alpha* dapat diimpresasikan sebagai berikut :

- a. Nilai *Alpha Crombach*, 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *Alpha Crombach*, 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel
- c. Nilai *Alpha Crombach*, 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai *Alpha Crombach*, 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai *Alpha Crombach*, 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel

Tabel 4.10**Uji reliabilitas Instrumen Kepercayaan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.602	6

Berdasarkan tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk variabel kepercayaan sebesar 0,602. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel kepercayaan adalah reliabel.

Tabel 4.11**Uji reliabilitas Instrumen Kualitas Produk**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.606	6

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk variabel kualitas Produk sebesar 0,606. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel kualitas Produk adalah reliabel.

Tabel 4.12

Uji reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.624	6

Berdasarkan tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,624. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel kualitas layanan adalah reliabel.

Tabel 4.13

Uji reliabilitas Instrumen Minat Bertransaksi Secara Online

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.633	6

Berdasarkan tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha untuk variabel minat bertransaksi secara online sebesar 0,633. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reliabilitas pada variabel minat bertransaksi secara online adalah reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik**a. Uji Normalitas**

Penelitian ini dalam melakukan uji normalitas menggunakan uji *Kolmogrov and Smirnov*. Cara ini digunakan untuk mendeteksi apakah

residual terdistribusi secara normal atau tidak adalah dengan analisis grafik atau analisis statistik sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Imam Ghazali. Jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal dan jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Berikut merupakan tabel hasil uji normalitas:

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25592705
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.047
	Negative	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		.469
Asymp. Sig. (2-tailed)		.980
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan tabel 4.14 yang diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan software *spss 16.0 for windows* diketahui nilai sig 0,980 > 0,05. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan sebagai salah satu syarat dalam uji asumsi klasik. Bilamana tidak dijumpai multikolinieritas maka tahapan

dalam penelitian model regresi dapat dilanjutkan. Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independent. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini dengan menggunakan uji beda nilai *tolerance* dan VIF, menurut Imam Ghazali tidak terjadi gejala multikolinieritas jika nilai *tolerance* $> 0,100$ dan nilai VIF $< 10,00$.

Tabel. 4.15 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kepercayaan	.703	1.422
	kualitas produk mobile banking	.538	1.857
	kualitas layanan mobile banking	.710	1.409

a. Dependent Variable: minat bertransaksi secara online

Tabel tersebut dapat diketahui nilai Kepercayaan (X1) *tolerance* sebesar $0,703 > 0,100$ dan nilai VIF sebesar $1,422 < 10,00$, Kualitas produk *Mobile Banking* (X2) *tolerance* sebesar $0,538 < 0,100$ dan nilai VIF sebesar $1,857 < 10,00$, Kualitas layanan *Mobile Banking* (X3) *tolerance* sebesar $0,710 < 0,100$ dan nilai VIF sebesar $1.409 > 10,00$.

Kemudian jika diperbandingkan satu persatu setiap variabel, maka dapat diketahui sebagai berikut:

Nilai Kepercayaan: nilai *tolerance* sebesar $0,703 > 0,100$ dan nilai VIF $1,422 < 10,00$.

Nilai Kualitas produk *Mobile Banking*: nilai *tolerance* sebesar $0,538 < 0,100$ dan nilai VIF $1,857 < 10,00$.

Nilai Kualitas layanan *Mobile Banking*: nilai *tolerance* sebesar $0,710 < 0,100$ dan nilai VIF $1,409 > 10,00$

Hasil pengujian dari variabel independen dalam penelitian ini semuanya dinyatakan memenuhi kriteria dan tidak ditemukan adanya gejala multikolinieritas sehingga dapat melanjutkan kepada tahapan selanjutnya.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat kesamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam model regresi yang baik maka terjadi homoskedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan tetap maka disebut homokedastistisitas dan jika berbeda heteroskedastisitas.

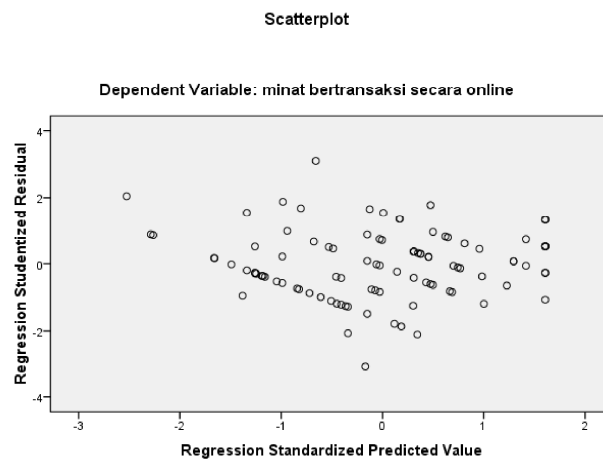
Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas dapat dilihat dari gambar Scatterplot, dengan syarat jika :

- a. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau selintas angka 0.

- b. Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola gelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.

Gambar 4.2

Scatterplot



Untuk memperkuat deteksi adanya gejala heteroskedastisitas, akan digunakan uji *Glejser*. Metode ini dilakukan dengan meregresikan variabel bebasnya terhadap nilai absolute residual. Metode regresi tidak mengandung heteroskedastisitas apabila nilai signifikan variabel bebasnya terhadap nilai absolute residual statistik lebih besar dari nilai signifikansi = 0,05.

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.375	1.414		1.679	.096
	Kepercayaan	-.040	.046	-.105	-.868	.388
	kualitas produk mobile banking	.011	.057	.027	.192	.848
	kualitas layanan mobile banking	-.022	.049	-.053	-.441	.660

a. Dependent Variable: ABRESID

Sesuai dengan uji statistik tersebut, dapat diketahui jika uji heteroskedastisitas yang dilaksanakan didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,388 untuk variabel X1, 0,848 untuk variabel X2, dan 0,660 untuk variabel X3. Sesuai dengan kriteria apabila nilai signifikan variabel bebasnya terhadap nilai absolute residual statistik $>0,05$, maka dapat diartikan jika tidak ada gejala heteroskedastisitas sehingga syarat asumsi klasik dalam uji regresi berganda dapat terpenuhi.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau variabel bebas yaitu Kepercayaan (X1), Kualitas produk *Mobile Banking* (X2), dan Kualitas layanan *Mobile Banking* (X3) terhadap Minat bertransaksi secara *online* (Y).

Tabel 4.17
Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.199	2.310		.519	.605
	Kepercayaan	.265	.075	.290	3.540	.001
	kualitas produk mobile banking	.205	.093	.207	2.212	.029
	kualitas layanan mobile banking	.435	.081	.440	5.394	.000

a. Dependent Variable: minat bertransaksi secara online

Berdasarkan pada tabel 4.17 diatas, maka dapat disusun persamaan atau model regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,199 + 0,265 X_1 + 0,205 X_2 + 0,435 X_3 + e$$

Dari persamaan regresi diatas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 1,199, diketahui nilai Kepercayaan (X_1), Kualitas produk *Mobile Banking* (X_2), dan Kualitas layanan *Mobile Banking* (X_3) terhadap Minat melakukan transaksi online (Y) sebesar 1,199.

- a. Koefisien Kepercayaan (X_1) sebesar 0,265 artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan Kepercayaan (X_1), akan meningkatkan Minat sebesar 0,265 satuan.

- b. Koefisien Kualitas produk *Mobile Banking* (X_2) sebesar 0,205 artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan Kualitas produk *Mobile Banking* (X_2), akan meningkatkan Minat sebesar 0,205 satuan.
- c. Koefisien Kaulitas layanan *Mobile Banking* (X_3), sebesar 0,435 artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan Kualitas layanan *Mobile Banking* (X_3), akan meningkatkan Minat sebesar 0,435 satuan.

4. Uji Hipotesa

Uji hipotesa yang digunakan dalam peneliti ini menggunakan uji regresi linier berganda, terdapat dua model pengujian yang digunakan. Pertama, yaitu uji *T Parsial* yang digunakan untuk menguji secara sendiri-sendiri antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Kedua, uji *F Simultan* yaitu digunakan untuk menguji semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

- H₁ : Ada pengaruh kepercayaan terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.
- H₂ : Ada pengaruh variabel kualitas produk *Mobile Banking* terhadap terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.
- H₃ : Ada pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

H₄ : Ada pengaruh kepercayaan, kualitas produk *Mobile Banking*, dan kualitas layanan *Mobile banking* terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

1. Uji T

Uji ini digunakan dalam penelitian model regresi dengan menguji antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Dengan analisis berdasarkan perbandingan nilai signifikansi. Menurut Imam Gazhali, jika nilai *sig.* < 0,05 maka artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, atau penghitungan uji *T Parsial* berdasarkan t hitung dan t tabel, jika nilai t hitung > t tabel berpengaruh.

Rumus mencari t tabel yaitu $(0,05:2 ; 99 - 3 - 1) = (0,025 ; 95) = 1985$.

Tabel. 4.18 Hasil Uji Hipotesa T Parsial

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.199	2.310		.519	.605
	Kepercayaan	.265	.075	.290	3.540	.001
	kualitas produk mobile banking	.205	.093	.207	2.212	.029
	kualitas layanan mobile banking	.435	.081	.440	5.394	.000

a. Dependent Variable: minat bertransaksi secara online

Berdasarkan penghitungan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Ada pengaruh kepercayaan terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Sesuai dengan penghitungan tersebut dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,001. Sesuai dengan jika nilai *sig.* < 0,05 maka dapat dikatakan pada hipotesa yang pertama atau variabel kepercayaan berpengaruh terhadap minat. .

Selain itu dengan membandingkan, penghitungan uji *T Parsial* berdasarkan t hitung dan t tabel, jika nilai t hitung > t tabel maka dapat dikatakan variabel independen memberikan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan nilai $3.540 > 1,985$, yang dapat dikatakan memberikan pengaruh.

Hasil dari penelitian pada hipotesa pertama, ” Ada pengaruh kepercayaan terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung..”

- b. Ada pengaruh variabel kualitas produk *Mobile Banking* terhadap terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Sesuai dengan penghitungan tersebut dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,029. Sesuai dengan jika nilai *sig.* < 0,05 maka dapat dikatakan pada hipotesa yang kedua atau variabel X2 yaitu kualitas produk *Mobile Banking* berpengaruh terhadap minat.

Selain itu dengan membandingkan, penghitungan uji *T Parsial* berdasarkan t hitung dan t tabel, jika nilai t hitung > t tabel maka dapat

dikatakan variabel independen memberikan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan nilai $2.212 > 1,985$, yang dapat dikatakan memberikan pengaruh.

Hasil dari penelitian pada hipotesa kedua, "Ada pengaruh variabel kualitas produk *Mobile Banking* terhadap terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung."

- c. Ada pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.

Sesuai dengan penghitungan tersebut dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000. Sesuai dengan jika nilai *sig.* $< 0,05$ maka dapat dikatakan pada hipotesa yang ketiga atau variabel kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap minat.

Selain itu dengan membandingkan, penghitungan uji *T Parsial* berdasarkan t hitung dan t tabel, jika nilai t hitung $> t$ tabel maka dapat dikatakan variabel independen memberikan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan nilai $5.394 > 1,985$, yang dapat dikatakan meMobile Bankingerikan pengaruh.

Hasil dari penelitian pada hipotesa ketiga, " Ada pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung."

2. Uji *F*

a. Penghitungan

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Menurut Imam Ghazali, jika nilai *sig.* < 0,05 maka variabel X berpengaruh terhadap Y. Selain itu guna meyakinkan hasil penelitian, dilakukan perbandingan pada nilai hitung *f* tabel, jika nilai *f* hitung > *f* tabel maka variabel X berpengaruh terhadap Y.

Tabel. 4.19

Hasil Uji Hipotesa *F Simultan*

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	190.409	3	63.470	39.006	.000 ^a
	Residual	154.581	95	1.627		
	Total	344.990	98			

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan mobile banking, Kepercayaan, kualitas produk mobile banking

b. Dependent Variable: minat bertransaksi secara online

Hasil pengujian tersebut dapat diketahui, jika nilai *sig.* < 0,05 sehingga dari perbandingan pada uji signifikansi dapat dinyatakan hipotesa diterima maka variabel X berpengaruh terhadap Y. Maka dapat diketahui $0,000 < 0,05$ dengan F_{hitung} sebesar 30.006. sementara F_{tabel} diperoleh $df_1 = k - 1$ (k adalah jumlah variabel bebas) diperoleh 3 dan $df_2 = n - k$. Sehingga F_{tabel} adalah $99 - 3 = 96$ yaitu 2,7. Sehingga F_{hitung} sebesar $30.006 > 2,70$. Maka dapat dikatakan “Ada pengaruh kepercayaan, kualitas produk *Mobile Banking*, dan kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap minat melakukan transaksi online nasabah

BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung.” atau dapat dinyatakan jika uji secara bersama-sama variabel X memberikan pengaruh terhadap variabel Y.

3. Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini, guna mengetahui sebesar besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan uji *R square*.

Tabel. 4.20

Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.552	.538	1.276

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan mobile banking, Kepercayaan, kualitas produk mobile banking

b. Dependent Variable: minat bertransaksi secara online

Hasil pengujian tersebut dapat diketahui besaran nilai *R square* sebesar 0,552 atau jika dikonfersi menuju persen menjadi 55%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan jika Ada pengaruh kepercayaan, kualitas produk *Mobile Banking*, dan kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap minat melakukan transaksi online nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung berpengaruh sebesar 55%, selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.