

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine (ATM)* pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar yang berpendidikan minimal SD. Adapun jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 100 orang nasabah dengan teknik *Systematic Random Sampling*. Setiap responden diberi lembar angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan.

B. Deskripsi Responden

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi atau data-data yang dibutuhkan peneliti mengenai tanggapan responden adalah 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 Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar dengan mengambil 100 responden nasabah. Penyebaran kuesioner dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

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 Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar. Melalui daftar pertanyaan di dapat kondisi responden tentang jenis kelamin, umur, statuts, pendidikan terakhir, pekerjaan, fasilitas yang digunakan, pendapatan per bulan. 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 ini:

1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin:

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

Tabel 4.1
Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pria	37	37%
2	Wanita	64	64%
	Jumlah	100	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Dalam tabel 4.1 telah menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dari pada jenis kelamin pria. Responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 64% atau 64 responden. Responden pria sebanyak 37% atau 37 responden.

2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan status dapat dilihat dalam table 4.2:

Tabel 4.2
Responden Menurut Status

No	Status	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kawin	Pria	29	29%
		Wanita	13	13%
2	Belum Kawin	Pria	7	7%
		Wanita	31	31%
	Jumlah		100	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Dalam tabel 4.2 menunjukkan jumlah prosentase responden berdasarkan status, responden yang belum kawin dengan jenis kelamin pria adalah sejumlah 7 orang (7%), sedangkan responden yang belum kawin dengan jenis kelamin wanita sejumlah 31 orang (31%), dan responden dengan status kawin dengan jenis kelamin pria sejumlah 29 orang (29%), serta responden dengan status kawin dengan jenis kelamin wanita sejumlah 13 orang (13%).

3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	<15 tahun	-	-
2	16-19 tahun	8	8%
3	20-29 tahun	46	46%
4	30-40 tahun	34	34%
5	41-50 tahun	8	8%
6	>50 tahun	4	4%
	Jumlah	100	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Dalam tabel 4.3 menunjukkan jumlah prosentase responden berdasarkan usia, dari data diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden adalah usia 20-29 tahun sejumlah 46 orang (46%), kemudian usia 30-40 tahun sejumlah 34 orang (34%), sedangkan usia 16-19 tahun dan 41-50 tahun dengan jumlah responden yang sama yaitu sejumlah 8 orang (8%), dan responden dengan usia diatas 50 tahun sejumlah 4 orang (4%).

4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan

Deskripsi tentang karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	2	2%
2	SMP	5	5%
3	SMA	35	35%
4	Diploma	14	14%
5	Sarjana	44	44%
6	Lainnya	-	-
	Jumlah	100	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Tabel 4.4 menjelaskan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir. Dapat dijelaskan bahwa dari 100 responden, terdapat 2 responden atau 2% yang berpendidikan terakhir SD, 5 responden atau 5% yang berpendidikan terakhir SMP, 35 responden atau 35% yang berpendidikan terakhir SMA. Terdapat 14 responden atau 14% yang berpendidikan terakhir diploma. 44 responden atau 44% yang berpendidikan terakhir sarjana. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yang berpendidikan terakhir yaitu tingkat sarjana sebesar 48%.

5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Deskripsi tentang karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS/TNI	9	9%
2	Pegawai Swasta	37	37%
3	Wiraswasta	28	28%
4	Ibu Rumah Tangga	14	14%
5	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
6	Buruh/petani	3	3%
	Jumlah	100	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Tabel 4.5 menunjukkan jumlah prosentase responden berdasarkan jenis pekerjaan, responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI sejumlah 9 orang (9%), responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta sejumlah 37 orang (37%), responden dengan jenis pekerjaan wiraswasta sejumlah 28 orang (28%), responden dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sejumlah 14 orang (14%), responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa

sejumlah 9 orang (9%), dan responden dengan jenis pekerjaan buruh/petani sejumlah 3 orang (3%).

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 40 item pernyataan dan dibagi dalam 4 kategori yaitu:

1. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Internet Banking (X1)
2. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Mobile Banking (X2)
3. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh Automatic Teller Machine (X3)
4. 10 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah (Y)

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

- a. Variabel Internet Banking (X1)

Tabel 4.6
Skor Jawaban Variabel *Internet Banking*

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	f	%	F	%
1	43	43%	57	57%	0	0%	0	0%	0	0%
2	28	28%	56	56%	16	16%	0	0%	0	0%
3	19	19%	56	56%	23	23%	2	2%	0	0%
4	44	44%	53	53%	3	3%	0	0%	0	0%
5	42	42%	56	56%	2	2%	0	0%	0	0%
6	28	28%	53	53%	19	19%	0	0%	0	0%
7	24	24%	53	53%	22	22%	1	1%	0	0%
8	40	40%	48	48%	11	11%	1	1%	0	0%
9	45	45%	39	39%	16	16%	0	0%	0	0%
10	49	49%	30	30%	21	21%	0	0%	0	0%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Tentang Variabel *Internet Banking*

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	362	36,2%
Setuju	501	50,1%
Netral	133	13,3%
Tidak Setuju	4	0,4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	1000	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *internet banking* yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 0,4% responden menyatakan tidak setuju, 13,3% responden menyatakan netral, 50,1% responden menyatakan setuju, dan 36,2% menyatakan sangat setuju.

b. Variabel Mobile Banking (X2)

Tabel 4.8
Skor Jawaban Variabel *Mobile Banking*

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		RR		TS		STS	
	f	%	f	%	F	%	F	%	F	%
1	44	44%	56	56%	0	0%	0	0%	0	0%
2	27	27%	68	68%	5	5%	0	0%	0	0%
3	58	58%	39	39%	3	3%	0	0%	0	0%
4	45	45%	50	50%	5	5%	0	0%	0	0%
5	21	21%	52	52%	22	22%	2	2%	0	0%
6	47	47%	47	47%	6	6%	0	0%	0	0%
7	63	63%	27	27%	10	10%	0	0%	0	0%
8	34	34%	48	48%	17	17%	1	1%	0	0%
9	26	26%	49	49%	24	24%	1	1%	0	0%
10	33	33%	32	32%	34	34%	1	1%	0	0%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Tentang Variabel *Mobile Banking*

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	398	39,8%
Setuju	468	46,8%
Netral	129	12,9%
Tidak Setuju	5	0,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	1000	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel *mobile banking* yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 0,5% responden menyatakan tidak setuju, 12,9% responden menyatakan netral, 46,8% responden menyatakan setuju, dan 39,8% menyatakan sangat setuju.

c. Variabel Automatic Teller Machine/ATM (X3)

Tabel 4.10
Skor Jawaban Variabel *Automatic Teller Machine*

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
1	38	38%	59	59%	3	3%	0	0%	0	0%
2	38	39%	50	50%	11	11%	0	0%	1	1%
3	35	35%	54	54%	11	11%	0	0%	0	0%
4	37	37%	54	54%	9	9%	0	0%	0	0%
5	34	34%	49	49%	17	17%	0	0%	0	0%
6	37	37%	46	46%	17	17%	0	0%	0	0%
7	33	33%	47	47%	20	20%	0	0%	0	0%
8	20	20%	50	50%	30	30%	0	0%	0	0%
9	25	25%	46	46%	29	29%	0	0%	0	0%
10	19	19%	37	37%	44	44%	0	0%	0	0%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada table dibawah ini.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Tentang Variabel Automatic Teller Machine

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	316	31,6%
Setuju	492	49,2%
Netral	191	19,1%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0,1%
Total	1000	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variable *automatic teller machine/ATM* yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 0,1% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 19,1% responden menyatakan netral, 49,2% responden menyatakan setuju, dan 31,6% menyatakan sangat setuju.

d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.12
Skor Jawaban Kepuasan Nasabah

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		RR		TS		STS	
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
1	75	75%	25	25%	0	0%	0	0%	0	0%
2	73	73%	27	27%	0	0%	0	0%	0	0%
3	51	51%	48	48%	1	1%	0	0%	0	0%
4	59	59%	38	38%	3	3%	0	0%	0	0%
5	76	76%	24	24%	0	0%	0	0%	0	0%
6	64	64%	35	35%	1	1%	0	0%	0	0%
7	60	60%	39	39%	1	1%	0	0%	0	0%
8	67	67%	30	30%	3	3%	0	0%	0	0%
9	66	66%	26	26%	8	8%	0	0%	0	0%
10	52	52%	34	34%	14	14%	0	0%	0	0%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Lebih jelasnya skor jawaban diatas dapat disimpulkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah

Jawaban	Jumlah	Presentase
Sangat Setuju	643	64,3%
Setuju	326	32,6%
Netral	31	3,1%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	1000	100%

Sumber: data angket yang telah diolah tahun 2021

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa untuk variabel kepuasan nasabah yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan tidak setuju, 3,1% responden menyatakan netral, 32,6% responden menyatakan setuju, dan 64,3% menyatakan sangat setuju.

D. Analisis Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine (ATM)* sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar sebanyak 100 responden. Uji keshahihan dan keandalan kuisioner ini dilakukan dengan computer menggunakan program IBM SPSS 25. Berikut adalah hasil analisa terhadap jawaban responden.

1. Uji Validitas dan uji reliabilitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 40

pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Ketentuan validitas instrument sah apabila r hitung lebih besar dari r tabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid⁷⁹. Jadi df yang digunakan adalah $100-2 = 98$ dengan alpha sebesar 5%, maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,165. Jika r hitung (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid.

Reliabilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrument diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan ujib reliabilitas dengan metode *Alpha Cronbach's* 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 reliabel
- 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 , berarti sangat reliabel

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Internet Banking* (X1)

⁷⁹ Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 192

Tabel 4.14
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	Keterangan
X1.1	37.78	9.749	0.175	0.649	Valid
X1.2	38.09	8.931	0.273	0.628	Valid
X1.3	38.29	8.632	0.313	0.620	Valid
X1.4	37.80	8.768	0.415	0.603	Valid
X1.5	37.81	9.226	0.285	0.626	Valid
X1.6	38.12	8.592	0.343	0.613	Valid
X1.7	38.21	8.370	0.378	0.605	Valid
X1.8	37.94	7.875	0.532	0.569	Valid
X1.9	37.92	8.680	0.284	0.627	Valid
X1.10	37.93	8.995	0.170	0.656	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *Internet Banking* (X1) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.165. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.15
Hasil Uji Reliabilitas *Internet Banking*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.645	10

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,645 untuk variabel *Internet Banking* (X1). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* >

dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *Internet Banking* (X1) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Mobile Banking* (X2)

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas *Mobile Banking*
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X2.1	38.15	8.068	0.452	0.556	Valid
X2.2	38.37	8.074	0.420	0.560	Valid
X2.3	38.04	8.867	0.453	0.615	Valid
X2.4	38.19	8.499	0.221	0.597	Valid
X2.5	38.67	7.819	0.302	0.580	Valid
X2.6	38.18	8.068	0.339	0.572	Valid
X2.7	38.06	7.734	0.377	0.561	Valid
X2.8	38.44	7.097	0.506	0.523	Valid
X2.9	38.59	7.901	0.277	0.586	Valid
X2.10	38.62	8.985	.345	.673	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *mobile banking* (X2) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.165. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat

Tabel 4.17
Hasil Uji Reliabilitas *Mobile Banking*
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.610	10

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,610 untuk variabel *mobile banking*(X2). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *sharia compliance* (X2) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

3) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Automatic Teller Machine* atau ATM (X3)

Tabel 4.18
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	Keterangan
X3.1	36.87	6.741	0.354	0.384	Valid
X3.2	36.98	6.606	0.368	0.409	Valid
X3.3	36.98	6.525	0.316	0.379	Valid
X3.4	36.94	5.936	0.185	0.301	Valid
X3.5	37.05	5.644	0.227	0.279	Valid
X3.6	37.02	5.676	0.206	0.287	Valid
X3.7	37.09	5.537	0.243	0.269	Valid
X3.8	37.32	5.695	0.206	0.288	Valid
X3.9	37.26	5.528	0.233	0.273	Valid
X3.10	37.47	5.888	0.314	0.331	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 di atas, dapat diketahui bahwa variabel *Automatic Teller Machine* atau ATM(X3) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0,165. Dalam

penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.19
Hasil Uji Reliabilitas *Automatic Teller Machine*/ATM

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.647	10

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,647 untuk variabel *Automatic Teller Machine* atau ATM (X3). Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Jadi variabel untuk variabel *Automatic Teller Machine* atau ATM (X3) dikatakan reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

4) Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.20
Hasil Uji Validitas 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	Keterangan
Y1.1	41.37	6.478	.394	.655	Valid
Y1.2	41.39	6.442	.397	.654	Valid
Y1.3	41.62	6.238	.395	.652	Valid
Y1.4	41.56	6.208	.369	.656	Valid
Y1.5	41.36	6.293	.494	.640	Valid
Y1.6	41.49	6.313	.383	.654	Valid
Y1.7	41.53	6.211	.416	.648	Valid
Y1.8	41.48	6.050	.449	.641	Valid
Y1.9	41.54	6.372	.236	.686	Valid
Y1.10	41.74	6.619	.108	.721	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 di atas, dapat diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah(Y) adalah valid karena nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dibanding 0.165. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.21
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.684	10

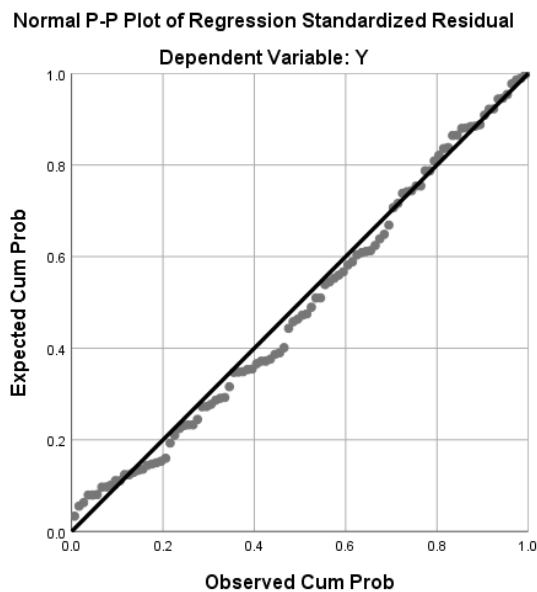
Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan *Reliability Statistic* di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,684 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 reliable dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak maka dapat dilihat dari gambar Normal P-P Plot di bawah ini. Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual berdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak berdistribusi normal.

Gambar 4.1
Normal P-P Plot of Regression
Standardized Residual



Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Sebaran titik-titik dari gambar Normal P-P Plot di atas relatif mendekati garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa (data) residual berdistribusi normal. Hasil ini sejalan dengan uji asumsi klasik regresi linier.

3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, dikatakan adanya multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.22
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	X1	.298
	X2	.305
	X3	.690

a. Dependent Variable: Y

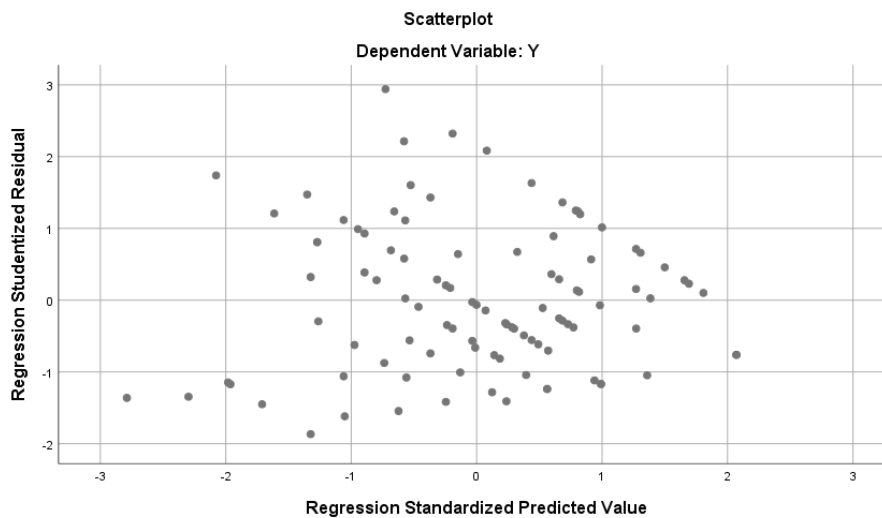
Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan *coefficient* pada tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* 3,353 untuk variabel *Internet Banking* (X1), sedangkan 3,274 untuk variabel *Mobile Banking* (X2), dan 1,448 untuk variabel ATM (X3). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

b) Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.2
Uji Heterokedastisitas



Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

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

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda berguna untuk mencari pengaruh dua atau lebih variabel prediktor atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriterianya.

Tabel 4.23
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	13.635	3.186		4.280	.000
	X1	.234	.106	.275	2.207	.030
	X2	.322	.109	.364	2.953	.004
	X3	.216	.086	.206	2.515	.014

Independent Variabel : Y

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Dari hasil tersebut apabila ditulis dalam bentuk *standardized* dari persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 13,635 + 0,275 X1 + 0,364 X2 + 0,206 X3$$

Dimana:

Y= Kepuasan Nasabah

X1= *Internet Banking*

X2= *Mobile Banking*

X3= *Automatic Teller Machine*

- a) Konstanta sebesar 13,635 nilai konstanta mengatakan bahwa jika tidak ada ketiga variable independen tersebut, maka jumlah kepuasan nasabah adalah sebesar 13,635.
- b) Koefisien regresi X1 (*Internet Banking*) dari perhitungan linier berganda dapat dilihat sebesar 0,275 hal ini berarti setiap ada peningkatan *Internet Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,275. *Internet Banking* dan

kepuasan nasabah terjadi hubungan positif. Jika peningkatan *Internet Banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan atau bertambah.

c) Koefisien regresi berganda X2 (*Mobile Banking*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,364 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Mobile Banking* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,364. Maka *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila *mobile banking* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.

d) Koefisien regresi berganda X3 (*Automatic Teller Machine/ATM*) dari perhitungan regresi linier berganda dapat dilihat sebesar 0,206 hal ini berarti setiap ada peningkatan nilai *Automatic Teller Machine/ATM* sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,206. Maka *Automatic Teller Machine* atau ATM berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya apabila *Automatic Teller Machine/ATM* mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah juga akan bertambah.

Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

5. Uji Hipotesis

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

a. Hipotesis 1

H₀ = Layanan *internet banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar

H₁ = Layanan *internet banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar

b. Hipotesis 2

H₀ = Layanan *mobile banking* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

H₂ = Layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

c. Hipotesis 3

H₀ = Layanan *automatic teller machine* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

H3= Layanan *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

d. Hipotesis 4

H0 = Layanan *internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar

H4 = Layanan *internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar

1) Uji Parsial (t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen yaitu *internet banking, mobile banking, dan automatic teller machine* mempengaruhi variable dependen yaitu kepuasan nasabah secara signifikan. Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka di dapat hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 4.24
Hasil Uji Parsial (t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.635	3.186		4.280	.000
	X1	.234	.106	.275	2.207	.030
	X2	.322	.109	.364	2.953	.004
	X3	.216	.086	.206	2.515	.014

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Dasar pengambilan keputusan uji t:

1) H0 diterima dan H1 ditolak jika nilai thitung < ttabel atau jika nilai sig < 0,05.

2) H0 ditolak dan H1 diterima jika nilai thitung > ttabel atau jika nilai sig < 0,05.

- t tabel = (tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi. jika ditulis dalam bentuk rumus maka:

$$t \text{ tabel} = (0,05/2 : n-k-1)^{80}$$

$$t \text{ tabel} = (0,05/2 : 100-3-1)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025 : 96) \text{ maka hasil } t \text{ tabel adalah } \mathbf{1,984}.$$

(a) Skor *internet banking* (X1) = nilai thitung > ttabel atau jika nilai sig > 0,05.

$$= \mathbf{2.207 > 1,984 \text{ dan } 0,030 < 0,05}$$

Maka dapat disimpulkan H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya layanan *internet banking* berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

(b) Skor *mobile banking* (X2) = nilai thitung > ttabel atau jika nilai sig > 0,05.

$$= \mathbf{2,953 > 1,984 \text{ dan } 0,004 < 0,05}$$

⁸⁰ Nuryadi, S.Pd.Si. et., *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta:Gramasurya, 2017) hal. 34

Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya layanan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

(c) Skor *automatic teller machine* (X_3) = nilai thitung > ttabel atau jika nilai sig > 0,05.

$$= 2,432 > 1,984 \text{ dan } 0,017 < 0,05$$

Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya layanan *automatic teller machine* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

Dari hasil diatas variable yang paling berpengaruh adalah variable *Mobile banking* dengan hasil uji t sebesar 2,953, maka dari 3 variabel tersebut yang paling dirasakan manfaat, kemudahan serta kenyamanannya adalah variable *mobile banking*.

2) Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang positif antara *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Blitar. berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	414.666	3	138.222	39.981	.000 ^b
	Residual	331.894	96	3.457		
	Total	746.560	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

. Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 39,981 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sementara nilai Ftabel sebesar 2,70 (dari hasil perhitungan $df1 = k$ (k adalah jumlah variabel bebas) = 3 (berarti kolom ke 3) dan $df2 = n-k-1 = 100-3-1 = 96$ (berarti baris ke 96)). Ini berarti bahwa Fhitung $39,981 > Ftabel 2,70$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_4 diterima pada hipotesa 4 yang artinya layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari *R square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* terhadap tingkat

kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia dapat dilihat pada hasil uji berikut:

Tabel 4.26
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 ^a	.555	.542	1.859	1.540

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data SPSS 25, 2021

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besarnya nilai koefisien korelasi (R) (0,745) dengan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,555 atau 55,5%. Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 55% kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar dipengaruhi oleh tiga factor yaitu layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* sedangkan sisanya sebesar $(100 - 55 = 45\%)$ kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variable diluar penelitian.