

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

IAIN Tulungagung merupakan salah satu perguruan tinggi Negeri yang berbasis Islam yang ada di Tulungagung. IAIN suatu bentuk pengembangan peningkatan dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). STAIN pengembangan peningkatan status dari Fakultas cabang IAIN Sunan Ampel yang berada di luar induknya tersebar di berbagai daerah menjadi perguruan tinggi yang mandiri. Pada tahun 1968 IAIN Sunan Ampel Cabang Tulungagung berdiri sebagai kalanjutan dari Sekolah Persiapan IAIN.

Sebagai upaya pemerintah guna mengembangkan lembaga pendidikan tinggi Islam, khususnya yang berstatus Fakultas daerah, maka diterbitkan Surat Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1997 tentang Pendirian Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri dan Keputusan Menteri Agama RI No. 315 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN Tulungagung, Keputusan Menteri Agama RI. No. 348 Tahun 1997 tentang Status STAIN Tulungagung, Keputusan Dirjen Binbaga Islam Nomor : E/ 136/ 1997 tentang alih status dari fakultas daerah menjadi STAIN dan persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 8. 589/ 1/1997 tentang pendirian STAIN, yangtelah merubah status semua fakultas cabang yang berada di bawah IAIN di seluruh Indonesia menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), termasuk Fakultas Tarbiyah di Tulungagung yang semula bagian dari Fakultas cabang IAIN Sunan Ampel.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan perkembangan alih status dari STAIN Tulungagung menjadi IAIN Tulungagung, maka berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 50 Tahun 2013 tanggal 6 Agustus 2013 STAIN Tulungagung meningkat statusnya menjadi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Kemudian diresmikan oleh Menteri Agama RI, Bapak Suryadharma Ali, M.Sc., pada tanggal 28 Desember 2013 sekaligus pelantikan Rektor IAIN Tulungagung. Perpres tersebut diturunkan menjadi Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 91 tahun 2013 yang menjelaskan bahwa IAIN Tulungagung memiliki 4 fakultas, antara lain Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam antara lain :

- a. Program Studi Perbankan Syariah (PS)
- b. Program Studi Ekonomi Syariah (ES)
- c. Program Studi Akuntansi Syariah (AKS)
- d. Program Studi Manajemen Zakat Wakaf (MAZAWA)
- e. Program Studi Manajemen Bisnis Islam (MBS)
- f. Program Studi Manajemen Keuangan Syariah (MKS).⁵²
- g. Jumlah jurusan fakultas ekonomi dan bisnis Islam dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

⁵² IAIN Tulungagung, *Situs Resmi IAIN Tulungagung*, www.iain-tulungagung.ac.id, diakses 9 Februari 2021 Pukul 22.00

Tabel 4.1
Jumlah Mahasiswa Aktif
FEBI pada tahun 2016-2018

Jurusan	Tahun		
	2016	2017	2018
PS	1393	1666	1663
ES	1707	2174	2260
AKS	208	533	871
MAZAWA	0	0	87
MBS	0	190	631
MKS	0	116	308

Sumber : PD Dikti, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2018 jumlah siswa terbanyak yaitu Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah. Banyaknya yang memilih jurusan tersebut karena jurusan perbankan syariah dan ekonomi syariah dipandang memiliki potensi lulusan yang banyak dibutuhkan terutama dengan banyaknya bank syariah yang muncul saat ini. Mahasiswa Perbankan Syariah memiliki banyak pengetahuan mengenai perbankan syariah. Pengetahuan tersebut diperoleh dari jalur formal dan informal. Dari pengetahuannya tersebut maka mahasiswa perbankan syariah dapat mengimplementasikan dari dunia nyata.

B. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian ini digunakan untuk memeberikan suatu gambaran umum data yang didapat. Sehingga menjadi acuan untuk melihat karakteristik dari data yang diperoleh. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2016 dan 2017. Data penelitian

ini diperoleh dengan cara membagikan kuesioner, maka data yang dibutuhkan mudah terpenuhi. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, dan tahun angkatan.

Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik antara lain:

1. Deskripsi karakteristik Responden

Karakteristik responden mahasiswa perbankan syariah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, dan tahun angkatan. Adapun beberapa karakteristik, antara lain:

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Mahasiswa
Perbankan Syariah Berdasarkan
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	21	21%
Perempuan	79	79%
Total	100	100%

Sumber : Data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit 21 orang atau 21% dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan 79 orang atau 79%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa Iain Tulungagung dengan Jurusan Perbankan Syariah berkelamin perempuan.

b. Karakteristik Berdasarkan Tahun Angkatan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Mahasiswa
Perbankan Syariah Berdasarkan
Tahun Angkatan

Tahun	Jumlah (Orang)	Prosentase
2016	69	69%
2017	31	31%
Jumlah	100	100%

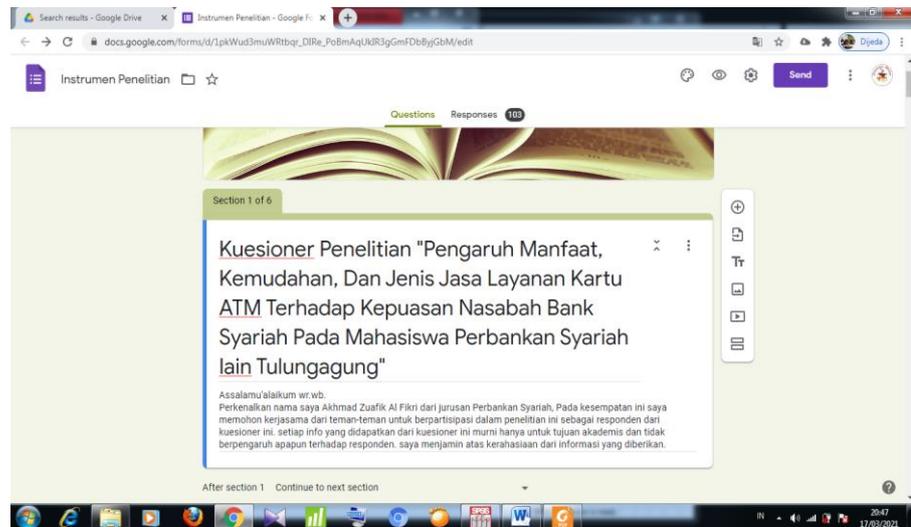
Sumber : Data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2016 yang memiliki kartu atm bank syariah berjumlah 69 orang atau 60% dan angkatan 2017 yang memiliki kartu atm bank syariah sebesar 31 orang atau 31%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden jurusan perbankan syariah angkatan tahun 2016 lebih banyak dibandingkan dengan angkatan tahun 2017.

2. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, variabel manfaat, kemudahan, dan jenis jasa layanan kartu atm bank syariah sebagai variabel *independent* dan kepuasan nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah Iain Tulungagung sebagai variabel *dependent*. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 14 februari 2021 sampai dengan 10 maret 2021 melalui *google form* pada tautan <https://forms.gle/mkQjrGGBJcocYVmM9>, seperti gambar 4.1

Gambar 4.1
Google Form Kuesioner Penelitian



Sumber : Kuesioner Online google, data diolah 2021

Dari hasil penelitian dapat diketahui gambaran tanggapan dari seluruh responden sebagai berikut:

a. Manfaat Jasa Layanan Kartu Atm (X_1)

Tabel 4.5
Frekuensi Variabel Manfaat Jasa Layanan Kartu Atm

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_{1-1}	67	67%	33	33%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{1-2}	28	28%	67	67%	5	5%	0	0%	0	0%
X_{1-3}	55	55%	45	45%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{1-4}	62	61%	39	39%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{1-5}	25	25%	33	33%	37	37%	3	3%	1	1%
X_{1-6}	29	29%	58	58%	7	7%	5	5%	1	1%

Sumber : Data primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dilihat bahwa variabel manfaat jasa layanan kartu atm terdiri dari 6 pertanyaan, antara lain:

1. Pertanyaan X_{1-1} , mendapat responden sebanyak 67 atau 67% yang menyatakan sangat setuju (SS), responden 33 atau 33% menyatakan setuju (S), 0 atau 0% responden menyatakan kurang setuju (KS), 0% yang menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
2. Pertanyaan X_{1-2} , mendapat responden sebanyak 28 atau 28% menyatakan sangat setuju (SS), responden 67 atau 67% menyatakan setuju (S), responden 5 atau 5% menyatakan Kurang Setuju KS), 0% menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
3. Pertanyaan X_{1-3} , mendapat responden sebanyak respnden 55 atau 55% menyatakan sangat setuju (SS), responden 45 atau 45% menyatakan setuju (S), responden 0 atau 0% menyatakan Kurang Setuju (KS), responden 0 atau 0% menyatakan tidak setuju (TS), 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
4. Pertanyaan X_{1-4} , mendapat responden sebanyak responden 61 atau 61% menyatakan sangat setuju (SS), responden 39 atau 39% menyatakan setuju (S), 0% menyatakan kurang setuju KS), 0% menyatakan tidak setuju (TS), 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
5. Pertanyaan X_{1-5} , mendapat responden sebanyak responden 25 atau 25% menyatakan sangat setuju (SS), responden 33 atau 33% menyatakan setuju (S), responden 37 atau 37% menyatakan

kurang setuju (KS), responden 3 atau 3% menyatakan tidak setuju (TS), dan 1% menyatakan sangat tidak setuju (STS).

6. Pertanyaan X_{1-6} , mendapat responden sebanyak responden 29 atau 29% menyatakan sangat setuju (SS), responden 58 atau 58% menyatakan setuju (S), responden 7 atau 7% menyatakan kurang setuju (KS), responden 5 atau 5% menyatakan tidak setuju (TS), dan 1% menyatakan sangat tidak setuju (STS).

b. Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm (X_2)

Tabel 4.6
Frekuensi Variabel Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_{2-1}	20	20%	70	70%	10	10%	1	1%	0	0%
X_{2-2}	31	31%	67	67%	1	1%	2	2%	0	0%
X_{2-3}	34	34%	60	60%	4	4%	1	1%	0	0%
X_{2-4}	23	23%	61	61%	15	15%	1	1%	0	0%
X_{2-5}	25	25%	63	63%	11	11%	0	0%	0	0%
X_{2-6}	45	45%	44	44%	11	11%	0	0%	0	0%

Sumber : Data Primer, Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.6, dapat dilihat bahwa variabel manfaat jasa layanan kartu atm terdiri dari 6 pertanyaan, antara lain:

1. Pertanyaan X_{2-1} , mendapat responden sebanyak 20 atau 20% yang menyatakan sangat setuju (SS), responden 70 atau 70% menyatakan setuju (S), 10 atau 10% responden menyatakan kurang setuju (KS), 0% yang menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).

2. Pertanyaan X_{2-2} , mendapat responden sebanyak 31 atau 31% menyatakan sangat setuju (SS), responden 67 atau 67% menyatakan setuju (S), responden 1 atau 1% menyatakan Kurang Setuju (KS), 1% menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
3. Pertanyaan X_{2-3} , mendapat responden sebanyak respnden 34 atau 34% menyatakan sangat setuju (SS), responden 60 atau 60% menyatakan setuju (S), responden 4 atau 4% menyatakan Kurang Setuju (KS), responden 2 atau 2% menyatakan tidak setuju (TS), 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
4. Pertanyaan X_{2-4} , mendapat responden sebanyak responden 23 atau 23% menyatakan sangat setuju (SS), responden 61 atau 61% menyatakan setuju (S), 15% menyatakan kurang setuju KS), 1% menyatakan tidak setuju (TS), 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
5. Pertanyaan X_{2-5} , mendapat responden sebanyak responden 25 atau 25% menyatakan sangat setuju (SS), responden 63 atau 63% menyatakan setuju (S), responden 11 atau 11% menyatakan kurang setuju (KS), responden 1 atau 1% menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
6. Pertanyaan X_{2-6} , mendapat responden sebanyak responden 45 atau 45% menyatakan sangat setuju (SS), responden 44 atau 44% menyatakan setuju (S), responden 11 atau 11% menyatakan

kurang setuju (KS), responden 0 atau 0% menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).

c. Jenis Jasa Layanan Kartu Atm (X_3)

Tabel 4.7
Frekuensi Variabel Jenis Jasa Layanan Kartu Atm

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X_{3-1}	54	54%	46	46%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{3-2}	62	62%	38	38%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{3-3}	36	36%	64	64%	0	0%	0	0%	0	0%
X_{3-4}	51	51%	49	49%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer, Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dilihat bahwa variabel manfaat jasa layanan kartu atm terdiri dari 4 pertanyaan, antara lain:

1. Pertanyaan X_{3-1} , mendapat responden sebanyak 54 atau 54% yang menyatakan sangat setuju (SS), responden 46 atau 46% menyatakan setuju (S), 0 atau 0% responden menyatakan kurang setuju (KS), 0% yang menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
2. Pertanyaan X_{3-2} , mendapat responden sebanyak 49 atau 49% menyatakan sangat setuju (SS), responden 51 atau 51% menyatakan setuju (S), responden 0 atau 0% menyatakan Kurang Setuju KS), 0% menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).

3. Pertanyaan X₃₋₃, mendapat responden sebanyak respnden 51 atau 52% menyatakan sangat setuju (SS), responden 45 atau 45% menyatakan setuju (S), responden 3 atau 3% menyatakan Kurang Setuju (KS), responden 0 atau 0% menyatakan tidak setuju (TS), 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
4. Pertanyaan X₃₋₄, mendapat responden sebanyak responden 44 atau 44% menyatakan sangat setuju (SS), responden 55 atau 55% menyatakan setuju (S), 1% menyatakan kurang setuju KS), 0% menyatakan tidak setuju (TS), 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).

d. Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.

Tabel 4.8
Frekuensi Variabel Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y ₋₁	54	54%	46	46%	0	0%	0	0%	0	0%
Y ₋₂	49	49%	51	51%	0	0%	0	0%	0	0%
Y ₋₃	52	52%	45	45%	3	3%	0	0%	0	0%
Y ₋₄	44	44%	55	55%	1	1%	0	0%	0	0%
Y ₋₅	35	35%	65	65%	0	0%	0	0%	0	0%
Y ₋₆	46	46%	54	54%	0	0%	0	0%	0	0%

Sumber: Data Primer, Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dilihat bahwa variabel manfaat jasa layanan kartu atm terdiri dari 6 pertanyaan, antara lain:

1. Pertanyaan Y₁, mendapat responden sebanyak 54 atau 54% yang menyatakan sangat setuju (SS), responden 46 atau 46% menyatakan setuju (S), 0 atau 0% responden menyatakan kurang setuju (KS), 0% yang menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
2. Pertanyaan Y₂, mendapat responden sebanyak 49 atau 49% menyatakan sangat setuju (SS), responden 51 atau 51% menyatakan setuju (S), responden 0 atau 0% menyatakan Kurang Setuju KS), 0% menyatakan tidak setuju (TS), dan 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
3. Pertanyaan y₃, mendapat responden sebanyak respnden 52 atau 52% menyatakan sangat setuju (SS), responden 43 atau 43% menyatakan setuju (S), responden 3 atau 3% menyatakan Kurang Setuju (KS), responden 0 atau 0% menyatakan tidak setuju (TS), 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
4. Pertanyaan Y₄, mendapat responden sebanyak responden 44 atau 44% menyatakan sangat setuju (SS), responden 55 atau 55% menyatakan setuju (S), 1% menyatakan kurang setuju KS), 0% menyatakan tidak setuju (TS), 0% menyatakan sangat tidak setuju (STS).

5. Pertanyaan Y_{.5}, mendapat responden sebanyak responden 35 atau 35% menyatakan sangat setuju (SS), responden 65 atau 65% menyatakan setuju (S), responden 0 atau 0% menyatakan kurang setuju (KS), responden 0 atau 0% menyatakan tidak setuju (TS), dan 1% menyatakan sangat tidak setuju (STS).
6. Pertanyaan Y_{.6}, mendapat responden sebanyak responden 46 atau 46% menyatakan sangat setuju (SS), responden 54 atau 54% menyatakan setuju (S), responden 0 atau 0% menyatakan kurang setuju (KS), responden 0 atau 0% menyatakan tidak setuju (TS), dan 1% menyatakan sangat tidak setuju (STS).

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah pertanyaan dalam suatu variabel tersebut layak atau tidak. Variabel dikatakan layak atau valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Cara mencari r_{tabel} yaitu dengan $(df) = n - 2$ (n adalah jumlah sampel. Dengan jumlah sampel sampel (n) adalah 100 dan tingkat signifikansi 0,05. Maka r_{tabel} pada penelitian ini adalah $r(0,05 ; 100 - 2 = 98) = 0,1966$.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel
Manfaat Jasa Layanan Kartu Atm

Variabel	Item	Person Correlation	R_{tabel} (N=100) Taraf Signifikan 5%	Sig.
S S u m	X ₁₋₁	0,794	0,1966	0,000
	X ₁₋₂	0,850	0,1966	0,000
	X ₁₋₃	0,473	0,1966	0,000
	X ₁₋₄	0,585	0,1966	0,000
	X ₁₋₅	0,530	0,1966	0,000
	X ₁₋₆	0,834	0,1966	0,000

Sumber : Data diolah dengan *SPSS 16, 2021*

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa item pada variabel Manfaat Jenis Jasa Layanan Kartu Atm semuanya dapat dinyatakan valid. Yaitu karena nilai *pearson correlation* keseluruhan $> r_{\text{tabel}}$ (0,1966). Item pada kualitas pelayanan keseluruhan $\leq (0,05)$, jadi item pertanyaan sudah memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel
Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm

Variabel	Item	Person Correlation	R_{tabel} (N=100) Taraf Signifikan 5%	Sig.
Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm	X ₂₋₁	0,412	0,1966	0,000
	X ₂₋₂	0,640	0,1966	0,000
	X ₂₋₃	0,431	0,1966	0,000
	X ₂₋₄	0,436	0,1966	0,000
	X ₂₋₅	0,444	0,1966	0,000
	X ₂₋₆	0,638	0,1966	0,000

Sumber : Data diolah dengan *SPSS 16, 2021*

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa item pada variabel Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm semuanya dapat dinyatakan valid. Yaitu karena nilai *pearson correlation* keseluruhan $> r_{\text{tabel}}$ (0,1966). Item pada kualitas pelayanan keseluruhan $\leq (0,05)$, jadi item pertanyaan sudah memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel
Jenis Jasa Layanan Kartu Atm

Variabel	Item	Person Correlation	R_{tabel} (N=100) Taraf Signifikan 5%	Sig.
Jenis Jasa Layanan Kartu Atm	X ₃₋₁	0,758	0,1966	0,000
	X ₃₋₂	0,637	0,1966	0,000
	X ₃₋₃	0,667	0,1966	0,000
	X ₃₋₄	0,619	0,1966	0,000

Sumber : Data diolah dengan *SPSS 16, 2021*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa item pada variabel Jenis Jasa Layanan Kartu Atm semuanya dapat dinyatakan valid. Yaitu karena nilai *pearson correlation* keseluruhan $> r_{\text{tabel}}$ (0,1966). Item pada kualitas pelayanan keseluruhan $\leq (0,05)$, jadi item pertanyaan sudah memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Manfaat, Kemudahan, dan Jenis
Jasa Layanan Kartu Atm Bank Syariah Pada Mahasiswa
Perbankan Syariah Iain Tulungagung.

Variabel	Item	Person Correlation	R_{tabel} (N=100) Taraf Signifikan 5%	Sig.
Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm	Y ₋₁	0,847	0,1966	0,000
	Y ₋₂	0,839	0,1966	0,000
	Y ₋₃	0,757	0,1966	0,000
	Y ₋₄	0,730	0,1966	0,000
	Y ₋₅	0,596	0,1966	0,000
	Y ₋₆	0,810	0,1966	0,000

Sumber : Data diolah dengan *SPSS 16, 2021*

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa item pada variabel Kepuasan Nasabah semuanya dapat dinyatakan valid. Yaitu karena nilai *pearson correlation* keseluruhan $> r_{\text{tabel}}$ (0,1966). Item pada kualitas pelayanan keseluruhan $\leq (0,05)$, jadi item pertanyaan sudah memenuhi persyaratan validitas.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik rumus alpha dan dibantu dengan *SPSS*. Jika nilai koefisien alpha $> 0,6$ maka instrumen tersebut reliabel. Dengan mencari reliabilitas seluruh item adalah dengan cara membandingkan dengan angka korelasi dari nilai *Cronbach Alpha*.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil Uji
X ₁	0,765	Reliabel
X ₂	0,717	Reliabel
X ₃	0,763	Reliabel
Y	0,792	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan *SPSS 16, 2021*

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa variabel X₁, X₂, X₃, X₄ dan Y memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,06$ Artinya instrumen yang digunakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *Kolmlgorov-Smirnov*.

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.11496721
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.806
Asymp. Sig. (2-tailed)		.534
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : Data diolah dengan *SPSS, 2021*

Berdasarkan tabel 4.14, uji normalitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi *Kolmogorov Smirnov* dengan tingkat alpha 0.05. jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 maka nilai residual berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi kurang dari 0.05 maka nilai residual berdistribusi tidak normal. Dari hasil tabel uji normalitas di atas diketahui nilai signifikansi $0.534 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan suatu alat yang digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas yaitu salah satunya dengan melihat nilai VIF. Apabila nilai *variance*

inflation factor (VIF) $>0,1$ atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independent (tidak terjadi gejala multikolinieritas)

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-1.242	2.391		-.520	.605		
Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM	.775	.069	.742	11.263	.000	.586	1.707
Kemudahan jasa layanan kartu atm	.278	.096	.186	2.904	.005	.617	1.621
Jenis jasa layanan kartu atm	.005	.088	.003	.056	.956	.936	1.068

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data diolah dengan SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 4.15, dapat diketahui bahwa nilai VIF variabel manfaat jasa layanan kartu atm sebesar 1,707, variabel kemudahan jasa layanan kartu atm sebesar 1,621, variabel jenis jasa layanan kartu atm sebesar 1,068. Ketiga variabel tersebut memiliki nilai VIF lebih dari 0 atau nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadinya multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi, terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan

ke pengamatan yang lain. Residual regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode *Heteroskedastisitas* dengan *SPSS Scater Plot*. Ciri ciri heteroskedastisitas adalah titik-titik data menyebar di atas dan tidak dibawah antara 0-3, Titik-titik data tidak mengumpul di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak boleh berpola.

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Collinearity Diagnostics^a

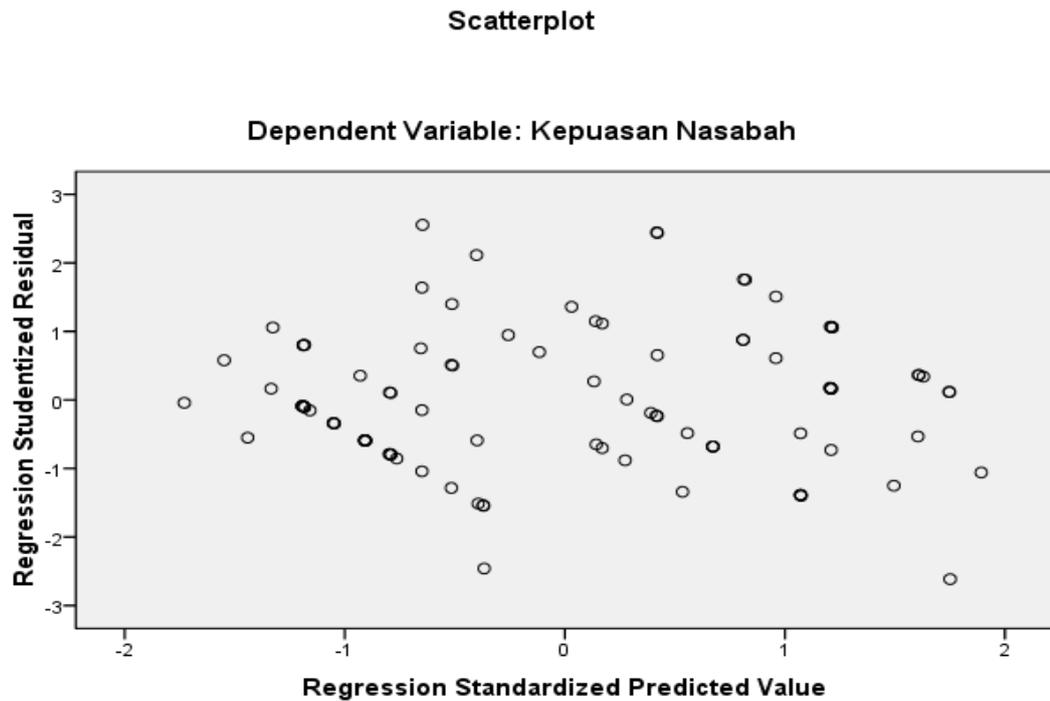
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM	Kemudahan jasa layanan kartu atm	Jenis jasa layanan kartu atm
1	1	3.991	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.005	27.781	.01	.22	.05	.55
	3	.003	37.378	.27	.49	.11	.25
	4	.001	57.777	.72	.28	.84	.20

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	23.05	30.15	26.44	1.963	100
Std. Predicted Value	-1.729	1.892	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.118	.462	.221	.051	100
Adjusted Predicted Value	23.05	30.24	26.44	1.967	100
Residual	-2.877	2.830	.000	1.115	100
Std. Residual	-2.541	2.499	.000	.985	100
Stud. Residual	-2.614	2.555	.000	1.004	100
Deleted Residual	-3.045	2.957	-.002	1.159	100
Stud. Deleted Residual	-2.698	2.633	.000	1.016	100
Mahal. Distance	.082	15.472	2.970	2.049	100
Cook's Distance	.000	.099	.010	.016	100
Centered Leverage Value	.001	.156	.030	.021	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas dengan model skater plot berpola baik artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, hal ini ditunjukkan bahwa titik titik data menyebar di atas dan tidak dibawah antara 0-3, titik-titik data tidak mengumpul di atas atau bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak berpola.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berguna untuk menganalisis hubungan linier antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis pengaruh manfaat, kemudahan, dan jenis jasa layanan kartu atm terhadap kepuasan nasabah bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah Iain Tulungagung.

Tabel 4.17

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.242	2.391		-.520	.605
	Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM	.775	.069	.742	11.263	.000
	Kemudahan jasa layanan kartu atm	.278	.096	.186	2.904	.005
	Jenis jasa layanan kartu atm	.005	.088	.003	.056	.956

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.17 diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = -1.242 + 0.775 X_1 + 0.278 X_2 + 0.005 X_3, \text{ dari hasil persamaan regresi tersebut}$$

masing - masing variabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta sebesar -1.424. memiliki arti bahwa jika semua variabel bebas yakni manfaat, kemudahan, dan jenis jasa layanan kartu atm adalah 0 (nol) / tidak ada peningkatan, maka dapat diprediksikan *kepuasan nasabah bank syariah* akan bernilai sebesar -1.242.
- b) Koefisien regresi untuk variabel independen *manfaat jasa layanan kartu atm* (X_1) memiliki nilai positif sebesar 0.775, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *manfaat jasa layanan kartu atm* (X_1) dengan *kepuasan nasabah* (Y) mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *kepuasan nasabah* akan meningkat 0.775.

- c) Koefisien regresi untuk variabel independen *kemudahan jasa layanan kartu atm* (X_2) memiliki nilai positif sebesar 0.278, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *manfaat jasa layanan kartu atm* (X_2) dengan *kepuasan nasabah* (Y) mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *kepuasan nasabah* akan meningkat 0.278.
- d) Koefisien regresi untuk variabel independen *jenis jasa layanan kartu atm* (X_3) memiliki nilai positif sebesar 0.005, yang menunjukkan bahwa hubungan yang searah antara *jenis jasa layanan kartu atm* (X_3) dengan *kepuasan nasabah* (Y) mengalami peningkatan sebesar 1 atau semakin tinggi maka nilai *kepuasan nasabah* akan meningkat 0.005.

4. Uji Hipotesis

- a. Uji secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial antara variabel bebas yaitu manfaat (X_1), kemudahan (X_2), jenis jasa layanan kartu atm (X_3), terhadap variabel terikat yaitu minat menabung (Y). Adapun kriteria sebagai berikut:

Cara 1 : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Cara 2 : Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka terdapat pengaruh variabel

(x) terhadap variabel (y)

Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh

variabel (x) terhadap variabel (y)

Tabel 4.18**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.242	2.391		-.520	.605
	Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM	.775	.069	.742	11.263	.000
	Kemudahan jasa layanan kartu atm	.278	.096	.186	2.904	.005
	Jenis jasa layanan kartu atm	.005	.088	.003	.056	.956

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.18, dapat diketahui bahwa :

1. Variabel Manfaat Jasa Layanan Kartu Atm

H_0 : Diketahui nilai Sig. Pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0.000 < 0.05, maka manfaat jasa layanan kartu atm mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

H_1 : Diketahui nilai t_{hitung} 11.263 > 1.660, maka manfaat jasa layanan kartu atm mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

2. Variabel Kemudahan Jasa Layanan Kartu Atm

H_0 : Diketahui nilai Sig. Pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0.005 < 0.05, maka kemudahan jasa layanan kartu atm mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

H_1 : Diketahui nilai t_{hitung} 2.904 > 1.660, maka kemudahan jasa layanan kartu atm mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

3. Variabel Jenis Jasa Layanan Kartu Atm

H_0 : Diketahui nilai Sig. Pengaruh X_3 terhadap Y adalah sebesar 0.956 > 0.05 , maka jenis jasa layanan kartu atm tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

H_1 : Diketahui nilai t_{hitung} 0.056 < 1.660 , maka jenis jasa layanan kartu atm tidak mempengaruhi secara parsial terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji f bertujuan untuk mengetahui ada tau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

Hal ini dapat diketahui dengan dengan dasar pengambilan keputusan :

1. Jika nilai dari sig $< 0,05$ atau f hitung $> f$ tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai dari sig $> 0,05$ atau f hitung $< f$ tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.19
ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	381.568	3	127.189	99.212	.000 ^a
	Residual	123.072	96	1.282		
	Total	504.640	99			

a. Predictors: (Constant), Jenis jasa layanan kartu atm, Kemudahan jasa layanan kartu atm, Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa nilai sig. 0.000 < 0.05 , maka manfaat, kemudahan, dan jenis jasa layanan kartu atm berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah.

c. Uji Determinasi (R^2)

Uji R^2 bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika R^2 semakin besar, maka prosentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi dan sebaliknya.

Tabel 4.20
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 ^a	.756	.748	1.132

Sumber : Data diolah dengan *SPSS, 2021*

a. Predictors: (Constant), Jenis jasa layanan kartu atm, Kemudahan jasa layanan kartu atm, Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R-square*) pada tabel sebesar 0.756, artinya bahwa variabel manfaat, kemudahan, dan jenis jasa layanan kartu atm menjelaskan variabel dependen kepuasan nasabah bank syariah sebesar 75.6% dan sisanya 25.4% dijelaskan oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak digunakan dalam regresi penelitian ini.