

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan 100 kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tulungagung, kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebar.

Dalam penelitian ini hasil analisis regresi linier berganda (*linier multipleregresion*) yang terdapat dalam lampiran diketahui bahwa koefisien determinasi (*coefficient of determonation*) yang dinotasikan dengan  $R^2$  besarnya 0,531, ini berarti variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel *internet banking* ( $X_1$ ), *mobile banking* ( $X_2$ ), dan *Automatic Teller Machine/ATM* ( $X_3$ ) yang diturunkan dalam model sebesar 53,1% atau dengan kata lain sumbangan efektif (kontribusi) variabel independent terhadap variasi (perubahan) kepuasan nasabah sebesar 53,1%. Jadi, sisanya sebesar 46,9% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### **1. Pengaruh variabel *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tulungagung**

Dari nilai tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected item-Total Correlation*, data *Internet Banking* teruji reliabel dan valid. Dalam tabel *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,291 dan nilai tersebut lebih besar dari nilai taraf signifikan maka data

*Internet Banking* teruji normal. Sedangkan pada tabel uji Multikolonieritas diketahui nilai *Variance Inflation Factor*(VIF) sebesar 2,903, maka data *Internet Banking* terbebas dari asumsi klasik multikolonieritas. Pada gambar uji Heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu. Maka data *Internet Banking* tidak terjadi heterokedastisitas.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,024 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,987 dengan nilai *sig.* sebesar  $0,308 < 0,05$  yang berarti  $H_a$  ditolak dan menerima  $H_0$ , maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Dalam menilai *Internet Banking* yang dilakukan oleh Bank Syariah berupa item pernyataan terkait informasi saldo, mutasi rekening, transfer dana antar rekening, transfer dana antar bank lain, pembayaran internet berlangganan, pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan PAM&PDAM, pembayaran asuransi, dan pembayaran zakat belum dianggap baik karena terbukti belum adanya pengaruh *Internet Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusna<sup>91</sup>, yang bertujuan untuk menguji pengaruh layanan Elektronik Banking (E-Banking) terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Internet

---

<sup>91</sup> Mei SadatulChusnia, *Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2014)

banking positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Namun penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhayati dan Wenti Ayu Sunarjo yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan online, kualitas sistem informasi online, kualitas produk pelayanan bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>92</sup> Perbedaan dengan hasil penelitian Nurhayati dan Wenti ini karena dalam penelitian yang dilakukan Nurhayati dan Wenti berada pada Bank Negara Indonesia di Pekalongan sedangkan objek yang digunakan sebagai riset penelitian pada peneliti yang sekarang yaitu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

## **2. Pengaruh variabel *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Tulungagung**

Data *Mobile Banking* teruji reliabel dan valid. Hal tersebut dapat diketahui dari nilai tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected item-Total Correlation*. Dalam tabel *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,188 dan nilai tersebut lebih besar dari nilai taraf signifikan maka data *Mobile Banking* teruji normal. Sedangkan pada tabel uji Multikolonieritas diketahui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* sebesar 2,779, maka data *Mobile Banking* terbebas dari asumsi klasik multikolonieritas. Pada gambar uji Heterokedastisitas menunjukkan

---

<sup>92</sup> Siti Nurhayati dan Wenti Ayu Sunarjo dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking secara Keseluruhan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=104862&val=1322> diakses pada tanggal 28 April 2016 pukul 11.54 wib

bahwa titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data *Internet Banking* tidak terjadi heterokedastisitas.

Variabel *Mobile Banking* memiliki nilai sig.  $0,000 < 0,05$  artinya *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,322 > 1,987$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 yang berbunyi “*Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung”, dapat diterima. Dan dari hasil koefisien *regresi* diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi *Mobile Banking* maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Dalam menilai *Mobile Banking* yang dilakukan oleh Bank Syariah berupa registrasi *Mobile Banking*, unregistrasi *Mobile Banking*, ubah password *Mobile Banking*, ubah PIN *Mobile Banking*, menambah/menghapus nomor kartu, informasi saldo, transfer dana antar Bank, histori transaksi terakhir, informasi kurs, dan informasi produk sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Mobile Banking* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah, karena besar kecilnya *Mobile Banking* akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan nasabah.

Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah termasuk *Mobile Banking* yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumaningrum<sup>93</sup>, yang berjudul Pengaruh Kualitas Jasa “*Mobile Banking*” terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Cabang Makasar. Variabel independenya antara lain *Effeciency*, *Fulfillment*, *Reliability*, dan *Privacy*. Sedangkan variable dependennya adalah kepuasan nasabah. Hasil tersebut ditunjukkan dengan persamaan analisis regresi berganda sebagai berikut:  $Y = 0,178 X_1 + 0,259 X_2 + 0,314 X_3 + 0,207 X_4$ . Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *reliability*, sebab memiliki  $P_{value}$  paling kecil yaitu 0,000 dan koefisien regresi terbesar yaitu sebesar 4,682.

Kajian penelitian oleh Putri dan Dodic Tricahyono<sup>94</sup>, yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BRI *mobile* memiliki kualitas yang baik dari layanan elektronik dengan persentase nilai rata-rata keseluruhan adalah 74.1%

---

<sup>93</sup>PratiwiKusamaningrum, 2014, *Pengaruh Kualitas Jasa “Mobile Banking” terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero)TBK Cabang Makasar*, <http://repository.unhas.ac.id> diakses tanggal 18 Februari 2016 pukul 19.23 wib

<sup>94</sup>May Fanny Eka Putri dan DodicTricahyono, *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabha Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014)*dalam <https://repository.telkomunersivity.ac.id> diakses tanggal 2 Februari 2016 pukul 13.55 wib

berada dalam kategori baik. Kepuasan pengguna *mobile* BRI juga termasuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata persentase 76.6%.

### **3. Pengaruh variabel *AutomaticTellerMachine/ATM* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Tulungagung**

Dari nilai tabel *Cronbach's Alpha* dan nilai tabel pada *Corrected item-Total Correlation*, data *Automatic Teller Machine/ATM* teruji reliabel dan valid. Dalam tabel *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,628 dan nilai tersebut lebih besar dari nilai taraf signifikan maka data *Automatic Teller Machine/ATM* teruji normal. Sedangkan pada tabel uji Multikolonieritas diketahui nilai *Variance Inflation Factor(VIF)* sebesar 1,075, maka data *Automatic Teller Machine/ATM* terbebas dari asumsi klasik multikolonieritas. Pada gambar uji Heterokedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu. Maka data *Automatic Teller Machine/ATM* tidak terjadi heterokedastisitas.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,178 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,987 dengan nilai *sig.* sebesar  $0,032 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *AutomaticTellerMachine/ATM* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 3 yang berbunyi "*Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kator Cabang Tulungagung", dapat diterima. Dan dari hasil koefisien *regresi* diperoleh nilai positif atau memiliki

pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi *Automatic Teller Machine/ATM* maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Dalam menilai *Automatic Teller Machine/ATM* yang dilakukan oleh Bank Syariah berupa tarikan tunai antar bank, tarikan tunai bank lain, transfer dana, pembayaran internet berlangganan, pembayaran tagihan listrik, pembayaran asuransi, pembayaran zakat, penggantian PIN, registrasi E-Channel, dan pembelian isi ulang pulsa sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *Automatic Teller Machine/ATM* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Automatic Teller Machine/ATM* merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah, karena besar kecilnya *Automatic Teller Machine/ATM* akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan nasabah. Hal ini menguatkan teori yang menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah termasuk *Automatic Teller Machine/ATM* yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Yulianto<sup>95</sup>, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian dengan metode uji analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>95</sup>Tri Yulianto, *Pengaruh Kualitas Peayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah* dalam <http://eprints.ums.ac.id/35580/15/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> diakses tanggal 14 November 2015 pukul 15.09 WIB

Kajian penelitian oleh Sahputra<sup>96</sup>, yang berjudul Peranan Pelayanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Kecamatan Medan Sunggal. Hasil analisis menyatakan bahwa penggunaan ATM dapat memberikan kepuasan kepada nasabah perbankan dalam hal pelayanan, jaminan kepastian, pemahaman kebutuhan dan kondisi.

**4. *Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Tulungagung**

*Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Hal ini terbukti dari hasil output statistik di atas, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $39,505 > 2,70$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa jika variabel *Internet Banking* memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine/ATM*, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika *Internet Banking* meningkat maka *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine/ATM* juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung.

Hasil penelitian ini, variabel *Mobile Banking* mempunyai pengaruh lebih besar dari pada *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine/ATM*

---

<sup>96</sup>Satria Hendra Sahputra, *Peranan Pelayanan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Kecamatan Medan Sunggal* dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/29769/7/Cover.pdf> diakses tanggal 2 Februari 2016 pukul 16.29 wib

dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari tabel *coefficients* dalam nilai Beta *Mobile Banking* 0,606 sedangkan nilai Beta dari *Internet Banking* sebesar 0,119 dan nilai Beta dari *Automatic Teller Machine/ATM* sebesar 0,154.