

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan perekonomian terutama dunia bisnis saat ini sudah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal ini terbukti dalam beberapa tahun ini perbankan-perbankan yang memasuki pasar dengan bermacam-macam strategi dalam pengembangan teknologi informasi yang digunakan untuk memudahkan nasabahnya dalam bertansaksi.

Pertumbuhan ekonomi dapat didefinisikan sebagai perkembangan kegiatan dalam perekonomian yang menyebabkan barang dan jasa yang diproduksi dalam masyarakat bertambah. Masalah pertumbuhan ekonomi dapat dipandang sebagai masalah makroekonomi jangka panjang. Dari satu periode ke periode lainnya kemampuan sesuatu negara untuk menghasilkan barang dan jasa akan meningkat. Kemampuan yang meningkat ini disebabkan karena faktor-faktor produksi akan selalu mengalami pertambahan dalam jumlah dan kualitasnya. Investasi akan menambah jumlah barang modal. Teknologi yang digunakan berkembang. Disamping itu tenaga kerja bertambah sebagai akibat perkembangan penduduk, dan pengalaman kerja dan pendidikan menambah ketrampilan mereka.¹

¹ Sadono Sukirno, *Makro ekonomi teori pengantar*, (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2011), 9.

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu Negara. Semakin baik kondisi perbankan suatu Negara, semakin baik pula kondisi perekonomian suatu Negara.²

Teknologi yaitu bagian komponen informasi yang sangat mendukung kelancaran dan kecepatan penyajian informasi adalah komponen teknologi. Tidak bisa dipungkiri lagi bahwa komponen teknologi dewasa ini memegang peranan yang sangat strategis dan menguntungkan. Banyak sekali perusahaan dengan mendukung teknologi informasi yang canggih dan didukung oleh sumber daya yang handal sehingga kecepatan dan keakuratan informasi yang disampaikan semakin cepat dan tepat digunakan.³

Bank telah memanfaatkan pengembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan yang berbasis teknologi informasi yaitu, *mobile banking (m-banking)*. Layanan *m-banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi melalui perangkat *handphone*.

Industri perbankan menyediakan fasilitas *m-banking* guna mencapai kepuasan nasabah. Dengan adanya berbagai kemudahan layanan *m-banking* diharapkan nasabah akan memperoleh kemudahan dalam menggunakan berbagai macam produk barang atau jasa yang diberikan oleh pihak bank.

²Manajemen Bank Konvensional dan Syariah, (UIN-Malang press, 2008), 3.

³M. Faisal, MT, *Sistem Informasi Manajemen*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008) hlm, 53.

Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).⁴ Kualitas layanan merupakan kunci dari ukur kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang. (Kotler & Keller, 2009).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami satu dari tiga tiga kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.⁵

Berbagai alasan nasabah membutuhkan *mobile banking* yaitu : praktis karena tidak perlu datang ke bank atau ke ATM, transaksi menjadi lebih cepat tidak perlu antri di bank, mempermudah untuk cek saldo melalui *handphone*, mempermudah mencari informasi tentang produk bank, dan cara pengoperasiannya sangat mudah.

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia) hlm, 11

⁵ Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M.M., M.Pd dkk, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), 38.

M-banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan menyediakan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, kecuali pengambilan uang *cash*. Hampir semua bank menyediakan fasilitas *m-banking* baik berupa *SIMtolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (SMS manual) atau dikenal sebagai SMS Banking.

Kondisi seperti ini tentu sangat menguntungkan bagi para nasabah BNI Syariah KC Jember karena dengan kemudahan seperti ini tentu sangat menarik minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dan dengan adanya beberapa keluhan yang masih dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *m-banking*, maka pihak bank yang menyediakan layanan *m-banking* harus mendengar keluhan dari nasabah dan dapat memperbaiki aplikasi layanan *mobile banking* agar fitur layanan perbankan *mobile banking* dapat digunakan secara maksimal oleh konsumen serta memberikan manfaat terbaik dalam kenyamanan bertransaksi.

Oleh karena itu, BNI Syariah KC Jember diuntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah agar kepuasan nasabahnya meningkat. BNI Syariah KC Jember perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas kualitas layanan *m-banking* yang diberikan.

Berdasarkan uraian yang diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan menyusunnya menjadi sebuah karya tulis ilmiah berupa skripsi dengan judul: “PENGARUH STANDAR LAYANAN DAN MOBILE BANKING (*M-Banking*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BNI Syariah KC Jember”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh standar layanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Jember?
2. Apakah ada pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Jember?
3. Apakah ada pengaruh standar layanan dan *mobile banking* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Jember?
4. Seberapa besar pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Jember?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan peneliti merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui pengaruh standar layanan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Jember.

1. Untuk mengetahui pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh standar layanan dan *mobile banking* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah KC Jember.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari terciptanya tujuan.⁶ Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan referensi berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

2. Praktis

- a. Bagi penulis, sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh semasa kuliah serta menjadi suatu pembelajaran untuk

⁶Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D.* (Bandung.: Alfabeta, 2014).283

menambah wawasan dalam menuangkan ide dalam suatu penelitian ilmiah.

b. Bagi Almamater IAIN Jember dan Mahasiswa khususnya Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam, penelitian ini dapat dijadikan sebagai :

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang informasi dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

2. Bagi peneliti baru, diharapkan dapat menambah literatur bidang penyusunan pengaruh standar layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bagi melengkapi penelitian ataupun sejenisnya.

c. Bagi lembaga yang menjadi objek penelitian, hasil penelitian ini dapat untuk membantu pihak bank mengetahui karakteristik yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking*

d. Bagi masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan untuk memahami mengenai standar layanan *mobile banking* yang diterapkan tentang bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

E. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Variabel dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas adalah suatu variabel yang ada atau terjadi

mendahului variabel terikatnya. Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau yang di pengaruhi variabel bebas.⁷

Adapun ruang lingkup penelitian variabel. Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi penelitian suatu peneliti.⁸ Yang digunakan:

1. Variabel independen (variabelbebas) merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan catatan waktu yang terjadi lebih dulu.

Variabel dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah:

- a. Standar Layanan (X1)
- b. *Mobile Banking* (X2)

2. Variabel dependen(variabel terikat) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.⁹

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepuasan nasabah (Y)

3. Indikator variabel

Setelah mengetahui variabel yang ada dipenelitian ini, dilanjutkan dengan mengemukakan indikator dari variabel yang akan diteliti. Indikator dari

penelitian ini adalah:

⁷Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian kuantitatif* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2005), hlm 67-68.

⁸Suharsimi Arikunto. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, (Jakarta: Rineka cipta grafindo persada, 2006), 118.

⁹Nanang Martono, *Metode penelitian kuantitatif* (Depok: PT rajagrafindo persada.2012).57

a. Standar Layanan (X1)

- 1) Empati
- 2) Kecepatan
- 3) Perminta maaf
- 4) Kredibilitas
- 5) Perhatian

b. *Mobile Banking* (X2)

- 1) Kemudahan
- 2) Kecepatan
- 3) Keamanan

c. Kepuasan nasabah (Y)

- 1) Kenyamanan
- 2) Ketepatan
- 3) Kepercayaan

F. DEFINISI OPERASIONAL

1. Pengaruh

Merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perubahan seseorang.¹⁰

2. Standar Layanan

¹⁰Depdiknas, *Kamus Besar Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), 849

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat dan kompleks, serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan, dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.¹¹

3. *Mobile Banking*

Layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*).¹²

4. Kepuasan

Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia harapkan dengan harapannya.¹³

5. Nasabah

Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.¹⁴

G. ASUMSI PENELITIAN

Asumsi penelitian biasa disebut juga sebagai anggapan dasar atau postulat, yaitu sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Anggapan dasar harus dirumuskan secara jelas sebelum

¹¹Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 190.

¹²*Ibid*, 71.

¹³Prof. Dr. Thamrin Abdullah, M.M., M.Pd dkk, *Manajemen Pemasaran*, 38.

¹⁴Ristiyanti Prasetijo danJhon JOI Ihalauw, *Prilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005),51.

peneliti melangkah mengumpulkan data.¹⁵ Asumsi ini mengatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah standar layanan dan *mobile banking* di BNI Syariah KC Jember.

H. HIPOTESIS PENELITIAN

Menurut Nurastuti dalam Tukiran, hipotesis terdiri dari dua kata yaitu dari kata “hypo” yang berarti sebelum dan “thesis” yang berarti dalil. Jadi hipotesis berarti dalil yang dianggap belum menjadi dalil yang sebenarnya, karena perlu pembuktian terhadap kebenarannya. Hal ini diperkuat oleh pendapat Ali yang menyatakan bahwa hipotesis diartikan sebagai rumusan jawaban sementara yang harus diuji melalui kegiatan penelitian.¹⁶ Hipotesis diajukan dalam bentuk pernyataan sementara terhadap hasil penelitian, adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. Ha₁ : Terdapat pengaruh standar layanan terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC Jember.
2. Ha₂ : Terdapat pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC Jember.
3. Ha₃ : Terdapat pengaruh standar layanan dan *mobile banking* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember.

¹⁵ STAIN Jember Press, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: STAIN Jember Press, 2012), 37.

¹⁶ Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 24

I. METODE PENELITIAN

a. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti, maka peneliti banyak dituntut untuk menggunakan angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.¹⁷

Model penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.¹⁸

Penelitian ini menggunakan pendekatan data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau nasabah yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan yang telah disediakan di angket, tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.

b. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim di pakai. Populasi di artikan sebagai jumlah

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 12.

¹⁸ Nanang Martono, *Metode penelitian kuantitatif*, 20.

kumpulan unit yang akan di teliti karakteristik atau cirinya. Namun jika populasinya luas maka, peneliti harus mengambil sampel dari populasi yang telah di definisikan.

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan obyek subyek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.¹⁹

Jadi populasi yaitu keseluruhan objek yang menjadi sasaran peneliti dan sampel akan di ambil dari populasi ini. Menentukan populasi, tidak dapat di lewatkan dalam proses penelitian, sebab kesimpulan yang di ambil dari hasil penelitian akan di berlakukan dalam populasi ini. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah *mobile banking* di BNI Syariah KC Jember. Jumlah nasabah *mobile banking* di BNI Syariah KC Jember saat ini adalah sebanyak 525 nasabah.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan di teliti secara mendalam. Sampel diambil bila kita merasa tidak mampu meneliti seluruh populasi. Saran utama sampel ialah harus mewakili populasi . oleh karena itu semua ciri-ciri populasi harus

¹⁹ Sugiyono, *metode kuntitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta.2004), 80

di wakili dalam sampel.²⁰ Adapun karakteristik responden yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Nasabah yang merupakan benar-benar nasabah BNI Syariah KC Jember
2. Nasabah yang menggunakan *mobile banking*

Radiani dalam Tukiran, memberikan gambaran rumus jalan pintas untuk perhitungan besaran sampel.

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1}$$

Keterangan : n : jumlah sampel yang dicari

N : jumlah populasi

d : nilai presisi (ditentukan sebesar 90% atau d = 0,1)²¹

Jadi, perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut dengan jumlah nasabah BMT IAIN Jember sebesar 525 nasabah, yang didapatkan hasil sampel sebesar 84 nasabah.

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1} = \frac{525}{525 (0,1)^2+1} = 84$$

c. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari mana data diperoleh.

Apabila peneliti menggunakan kuisisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut disebut responden.

²⁰Moh Kasirian, *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: UIN MALIKI PRESS, 2008), 257-258.

²¹Taniredja, *Penelitian Kuantitatif*, 38.

Yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti. Baik tertulis maupun lisan.²²

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui hasil *kuesioner* yang di sebarakan kepada sejumlah nasabah yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini.
- b. Data sekunder
 1. Data internal yang diperoleh dari BNI Syariah KC Jember.
 2. Penelitian-penelitian terkait.
 3. Kepustakaan yang berkaitan tentang standar layanan perbankan dan penerapan *mobile banking*.
 4. Dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

d. Teknik dan Instrument Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data secara lengkap, maka digunakan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab.²³

Teknik pengumpulan data yang diperlukan yaitu dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada nasabah. *Kuesioner* atau

²²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 129

²³Ibid, 193.

angket digunakan untuk mengetahui apa tanggapan dari responden tentang pengaruh standar layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember.

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan yang langsung kepada karyawan di BNI Syariah KC Jember.

Dalam penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.²⁴ kriteria yang digunakan adalah sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Nilai masing-masing skor 5,4,3,2,1. Pemberian nilai ini sesuai dengan pernyataan yang disajikan, maka kuesioner bernilai positif, jika pernyataan negatif maka berbanding terbalik. kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu responden hanya memilih jawaban yang sesuai dengan penilaian mereka.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah,

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, 136.

dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.²⁵

Dalam penelitian ini data-data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah sebagai berikut:

- 1) Sejarah berdirinya BNI Syariah KC Jember.
- 2) Visi Misi Bank BNI Syariah KC Jember.
- 3) Data-Data lain yang dibutuhkan.

3. Observasi

Di dalam pengertian psikologik, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap. Apa yang dikatakan ini sebenarnya adalah pengamatan secara langsung. Didalam artian penelitian observasi dapat dilakukan dengan kuesioner, rekaman, gambar, rekaman suara.²⁶

Dengan metode ini, peneliti ingin melihat kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan yaitu mengenai standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember.

²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 201.

²⁶Ibid, 199-200.

e. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data diantaranya sebagai berikut :

- a) Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden
- b) Mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden
- c) Menyajikan data tiap variabel yang diteliti
- d) Melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan
- e) Melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.²⁷

Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap antara lain :

- a) Proses *Editing*

Tahap awal analisis data adalah melakukan editing terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survei di lapangan. Pada prinsipnya proses editing data bertujuan agar data yang diamati akan dianalisis secara akurat dan lengkap.

- b) Proses *Coding*

Proses perubahan data kualitatif menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban yang ada menurut kategori-kategori yang penting.

²⁷Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif* , 147

c) *Proses Scoring*

Proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden. Dalam hal ini instrumen yang digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dari penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert yang mana digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah mengenai standar layanan, mobile banking selama ini dan pengetahuan nasabah tentang BNI Syaiah KC Jember.

Adapun skor yang digunakan adalah sebagai berikut :²⁸

Tabel 1.1
Ketentuan Pemberian Skor Pada Skala Likert

JAWABAN	SKOR
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (TS)	1

²⁸Ibid, 92-93

d) Tabulasi

Menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam tabel tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistik yaitu SPSS. Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan.

Analisis data kuantitatif adalah suatu analisis yang berdasarkan pada data yang dapat dihitung (angka). Untuk mempermudah dalam menganalisis data maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

1. Uji Instrumen Penelitian

Data mempunyai kedudukan yang paling tinggi dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu, benar tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data tergantung baik tidaknya instrumen pengumpul data. Sedangkan instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Begitu pula dengan angket, sebelum diedarkan kepada responden diuji terlebih dahulu validitasnya, reliabilitasnya,

pembobotan itemnya. Apabila ternyata ada alat pengumpul data yang belum memenuhi syarat tersebut, diulangi dan direvisi dan diuji cobakan lagi sehingga terpenuhi syarat sebagai instrumen yang baik. Dengan demikian, apabila diperlukan dapat dilakukan perbaikan dan penyempurnaan pedoman observasi dan angket maupun pelaksanaan, sehingga memberikan alternatif pemecahan terhadap permasalahan yang dapat diantisipasi sebelumnya.²⁹

a. Uji Validitas

Validitas merupakan gejala ketepatan antara data yang yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Adapun rumusan yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus korelasi. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df). Dengan ketentuan:

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid}$

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak valid}$ ³⁰

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa sesuatu instrumen dapat dipercaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpul data kara

²⁹Taniredja, *Penelitian Kuantitatif*, 41

³⁰Sugiono, *Metode Penelitian*, 267.

instrumen tersebut sudah baik/data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Pengujian ini dilakukan dengan program *SPSS*.³¹

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Crombach*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila:

Hasil *Alpha Crombach* > 0,60= Reliabel

Hasil *Alpha Crombach* < 0,60= Tidak Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik adalah model regresi yang menghasilkan estimasi linier tidak bias (*Best Linier Unbias Estimator/BLUE*). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi, yang disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik selengkapnya adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linier memiliki distribusi normal ataukah tidak. Jika residual data tidak terdistribusi normal maka dapat disimpulkan statistik tidak valid. Salah satu cara untuk mendekteksi apakah residual data berdistribusi normal ataukah tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, yaitu jika titik-titik plot berada disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis digional, maka dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

³¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 154.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah *variance* dari residual data satu observasi ke observasi lainnya berbeda ataukah tetap. Jika *variance* dari residual data sama maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda adalah heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas adalah melalui grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada suatu tempat, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi problem heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a) Nilai *tolerance* dan lawannya.
- b) *Variance inflation factor*.

Kedua ukuran diatas menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas bebas yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/ tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai *cut off* yang dipakai oleh nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10. Apabila terdapat variabel bebas yang dimiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.³²

3. Analisis Regresi Berganda

Dalam regresi ganda, terdapat satu variabel dependen (terikat) dan dua atau lebih variabel dependen (bebas). Walaupun secara teoritis bisa digunakan banyak variabel, namun penggunaan lebih dari tujuh variabel independen dianggap tidak dianggap efektif. Dalam praktik bisnis, regresi ganda sering banyak digunakan, selain karena banyaknya variabel dalam bisnis yang perlu dianalisis bersama, juga banyak kasus regresi berganda lebih relevan digunakan.³³

³²Hengky Latan, *Analisis Multivariate : Teknik Dan Aplikasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), 106.

³³Singih Santoso, *SPSS 22 From Essential to Expert Skills* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), 342.

Adapun variabel bebas dari penelitian ini adalah standar layanan dan *mobile banking*, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Rumus dari Regresi Sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y	=	Kepuasan nasabah
α	=	konstanta
β_1	=	koefisien variabel standar layanan
X_1	=	variabel standar layanan
X_2	=	variabel <i>mobile banking</i>
B_2	=	koefisien <i>mobile banking</i>
ϵ	=	Error

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan bantuan SPSS.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Bahwa R^2 adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Pada intinya, koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien

determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependent sangat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai Adjusted R Square.³⁴

5. Uji Hipotesis

1) Analisis Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independent (X) secara simultan terhadap variabel dependent (Y).

Kriteria pengambilan keputusan (KPK) :

a. Menentukan Hipotesis

H_{a1} = Terdapat pengaruh antara standar layanan dan *mobile banking* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember

b. Nilai kritis

Nilai kritis didapat dari tabel distribusi F dengan menggunakan tingkat signifikansi 5 %.

³⁴Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2011), 83.

c. Keputusan

Kriteria uji F:

Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_{a3} diterima, dan sebaliknya

Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_{a3} ditolak.

2) Analisis Uji t (Uji Parsial)

Uji t dalam regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan/model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud tepat disini adalah parameteri tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya.

Kriteria pengambilan keputusan (KPK) :

1. Menentukan Hipotesis

a. H_{a1} : Terdapat pengaruh antara standar layanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember.

b. H_{a2} : Terdapat pengaruh antara *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember.

c. Nilai kritis

Nilai kritis didapat dari tabel distribusi t dengan menggunakan tingkat signifikansi 5 %.

d. Keputusan

Kriteria uji t:

Jikanilai signifikansi $< 0,05$ maka H_{a2} dan H_{a3} diterima, dan sebaliknya

Jikanilai signifikansi $> 0,05$ maka H_{a2} dan H_{a3} ditolak.

6. Penetapan Tingkat Signifikansi

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansi itu yang umum digunakan pada penelitian ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antar variabel yang diteliti.³⁵

J. Sistematika pembahasan

Dalam sistematika penulisan ini akan dijelaskan kerangka pemikir yang digunakan dalam menyusun skripsi ini, sehingga dapat dipelajari dan dipahami oleh pembaca. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari 10 sub bab, yaitu : latar belakang masalah; rumusan masalah; tujuan penelitian; manfaat penelitian; ruang lingkup penelitian yang terdiri dari variabel dan indikator variabel; definisi operasional; asumsi penelitian; hipotesis; metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan

³⁵Nazir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999), 460.

instrumen pengumpulan data, serta analisis data; dan yang terakhir dalam BAB I ini adalah sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan dipaparkan kajian kepustakaan serta literatur yang berhubungan dengan skripsi. Penelitian terdahulu yang mencantumkan penelitian sejenis dengan pengaruh standar layanan dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember yang telah dilakukan sebelumnya. Dilanjutkan dengan kajian teori yang memuat tentang teori standar layanan, *mobile banking*, serta kepuasan konsumen/ nasabah. Fungsi bab ini adalah sebagai landasan teori pada bab berikutnya guna menganalisa data yang diperoleh dari penelitian dan hipotesis.

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab, yaitu gambaran objek penelitian dalam penelitian ini berisi gambaran umum tentang BNI Syariah Kantor Cabang Jember, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB IV PENUTUP DAN KESIMPULAN

Pada bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.

