

## BAB III

### PENYAJIAN DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Sebagai kelengkapan objek ini. Akan dikemukakan tentang PT. Bank BNI Syariaah Kantor Cabang Jember yang meliputi:

##### 1. Sejarah BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Salah satunya adalah BNI Syariah Kantor Cabang Jember. BNI Syariah Cabang Jember tersebut memiliki kantor cabang pembantu yaitu bertempat di Banyuwangi. BNI Syariah Kantor Cabang Jember berdiri pada tanggal 25 Desember 2008 yang dipimpin oleh Bapak Muhammad Muttaqin.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Angga, *Wawancara*, Jember, 9 agustus 2016.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah Kantor Cabang Jember tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

## 2. Visi dan Misi BNI Syariah<sup>2</sup>

### a. Visi BNI Syariah

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja

### b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### c. Tujuan Lembaga

- 1) Menyediakan produk dan jasa yang dikelola secara syariah.
- 2) Membebaskan umat atau pengusaha kecil maupun besar dari bunga bank dan memberikan bagi hasil yang sesuai dengan prinsip syariah.
- 3) Meningkatkan dan mengembangkan taraf hidup ekonomi umat islam yang sesuai dengan sistem syariah.

---

<sup>2</sup><http://www.bnisyariah.co.id/visimisi-bni-syariah>, di akses pada tanggal 4 agustus 2016 pukul 15.00 WIB.

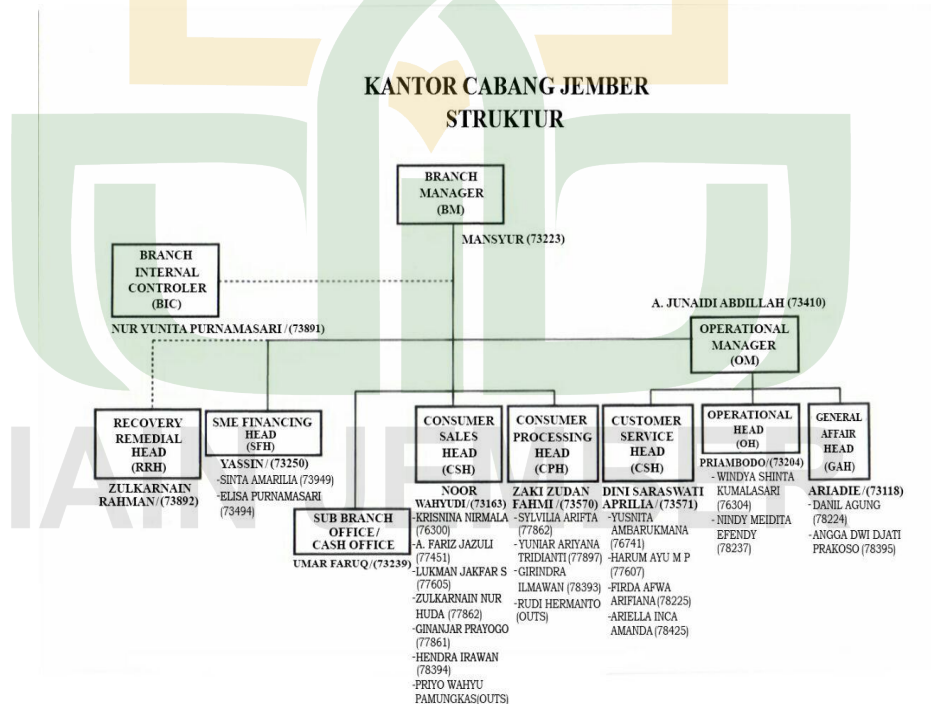
d. Keunggulan BNI Syariah Kantor Cabang Jember

BNI Syariah didirikan dengan memanfaatkan jaringan BNI Konvensional yang ada baik fasilitas ATM maupun kantor cabang BNI Konvensional dengan melalui BNI Syariah *production counter*. Dengan demikian layanan Syariah ini selain di bank syariah yang bersangkutan juga dapat dilayani di kantor cabang konvensional transaksi pembukaan rekening tabungan dan deposito.

3. Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Gambar 3.1

Struktur organisasi BNI Syariah kantor Cabang Jember



4. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di BNI Syariah Kantor Cabang Jember yang terletak di jalan Ahmad Yani No. 39 Jember, telp 0331-489500, fax 0331-617. Adapun batas-batas BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

Sebelah timur : perumahan

Sebelah barat : jalan raya

Sebelah selatan: toko buku toga mas

Sebelah utara : Bank Mega

#### 5. Produk dan Jasa BNI Syariah<sup>3</sup>

Pada dasarnya produk-produk yang umum terdapat di perbankan konvensional sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam juga terdapat di BNI Syariah. Untuk produk dana, di BNI Syariah juga terdapat produk-produk umum seperti giro, deposito dan tabungan.

##### 1) Produk Dana:

- a. Tabungan iB Plus, adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Dengan prinsip ini tabungan anda akan diinvestasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Tabungan iB Prima, adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah. Mudharabah muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik

---

<sup>3</sup> <http://www.bnisyariah.co.id/produk-bni-syariah>, diakses pada tanggal 18 agustus 2016 pukul

modal (shahibul maal) dengan pengelola (mudharib) untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, mudharib (bank) diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.

- c. BNI iB Tabungan adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.
- d. BNI iB Haji, merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk memenuhi Ongkos Naik Haji (ONH) yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah. BNI iB Haji telah tergabung dalam layanan online SSKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Departemen Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.
- e. BNI iB Giro, merupakan produk yang memberikan segala kemudahan bertransaksi Giro yang menggunakan prinsip Wadiah Yadh Dhamanah. Giro Syariah mendukung usaha customer dengan kemudahan on-line pada cabang-cabang BNI di seluruh Indonesia.
- f. BNI iB Deposito, menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, BNI iB Deposito mengelola dana masyarakat dengan cara disalurkan untuk

pembiayaan usaha produktif maupun pembiayaan konsumtif yang halal dan bermanfaat untuk kemaslahatan umat.

- g. BNI iB Tapenas, merencanakan dan mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin untuk buah hati adalah sebuah tindakan bijaksana. BNI Syariah membantu masyarakat untuk menyiapkan pendidikan melalui BNI iB Tapenas. Dengan setoran sesuai kemampuan dan perlindungan asuransi, BNI iB Tapenas dapat membantu masyarakat mewujudkan rencana masa depan keluarga yang lebih baik.

2) Produk Pembiayaan:

- a. BNI iB Griya, melalui pembiayaan BNI iB Griya nasabah dapat mewujudkan kebutuhan perumahan, kavling siap bangun ataupun renovasi rumah. Pembayaran dengan cara diangsur dalam periode waktu sampai dengan 15 tahun. Bentuk pembiayaan adalah jual beli atau ijarah.

- b. BNI iB Oto, merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan dengan proses yang mudah dan cepat berdasarkan syariah. Uang muka

relatif ringan dan pembayaran dapat dilakukan secara debit otomatis

- c. BNI iB Multijasa, adalah pembiayaan jasa konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh manfaat suatu jasa misalnya pembiayaan untuk jasa pernikahan, jasa pendidikan, jasa kesehatan, wisata umroh/haji, dan jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan syariah, dengan menggunakan akad ijarah. Akad ijarah adalah sewa

menyewa untuk mendapatkan imbalan atas barang/jasa yang disewakan.

- d. BNI iB Wirausaha, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha Anda, dengan besarnya pembiayaan dari Rp 50 juta sampai dengan Rp 500 juta yang diproses lebih cepat dan fleksibel sesuai dengan prinsip syari'ah.
- e. BNI iB Tunas Usaha, adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasible namun belum bankable dengan prinsip syariah.
- f. BNI iB Gadai Emas, merupakan pembiayaan dengan jaminan berupa emas (lantakan atau perhiasan) yang secara fisik dikuasai oleh Bank. Proses pembiayaan cepat dan sangat membantu bagi mereka yang membutuhkan dana jangka pendek untuk kebutuhan yang mendesak.
- g. BNI iB Multiguna, adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebsutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) dan atau fixed asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.



h. BNI iB Pembiayaan Usaha Kecil, pembiayaan modal kerja atau investasi kepada pengusaha kecil sampai dengan Rp 10 miliar berdasarkan prinsip murabahah, musyarakah, mudharabah dan ijarah.

3) Produk dan Jasa

a. Kiriman uang, berdasarkan prinsip wakalah.

b. Garansi Bank berdasarkan prinsip kafalah.

c. Clean Collection, pelayanan yang diberikan BNI Syariah untuk mendapatkan pembayaran atas dokumen atau surat berharga dari pihak ketiga di luar negeri.

d. Money Changer.

Inkaso, Pengiriman surat/dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan/ditentukan (tertarik dalam surat atau dokumen berharga tersebut).

## **B. Penyajian Data**

### **1. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan jasa BNI Syariah. Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil responden nasabah pada BNI Syariah Kantor Cabang Jember berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Hasil Pengelompokan Responden Menurut Jenis Kelamin**

**Jenis Kelamin**

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	46	54,8%
2	Perempuan	38	45,3%
Total		84	99%

*Sumber:* Data primer yang diolah SPSS 16

Sumber : Data Primer diolah 2016

Berdasarkan hasil output SPSS dengan analisis statistik deskriptif di atas, dapat dikatakan bahwa yang menjadi nasabah di BNI Syariah KC Jember lebih banyak adalah laki-laki. Hal ini dibuktikan dari 84 responden, yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 38 nasabah. Sedangkan sisanya sebanyak 46 responden merupakan laki-laki. Jadi, 45,3 % nasabah yang menggunakan *mobile banking* di BNI Syariah KC Jember adalah perempuan, sedangkan 54,8 % adalah laki-laki.

Berikutnya adapun data mengenai usia responden nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Usia**

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 21 tahun	3	3,6%
2	21-30 tahun	33	39,4%
3	31-40 tahun	20	24%
4	41-50 tahun	22	26,4%
5	>50 tahun	6	7,2%
Total		84	100%

*Sumber:* data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, diketahui bahwa dari 84 responden, jumlah responden yang berusia kurang dari 21 sebanyak 3 orang atau 3,6%, usia 21-30 sebanyak 33 orang atau 39,4%, usia 31-40 sebanyak 20 orang atau 24%, dan 41-50 tahun sebanyak 22 orang atau 26,4%, usia lebih dari 51 tahun sebanyak 6 orang atau 7,2%.

Adapun data mengenai pendidikan nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SLTP	4	4,8%
2	SLTA	36	42,9%
3	Diploma	0	0%
4	Sarjana	44	52,4%
5	Lain-Lain	0	0%
Total		84	100%

*Sumber:* Data primer yang diolah SPSS 16

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 84 responden, jumlah responden yang berpendidikan SLTP sebanyak 4 orang atau 4,8%, tingkat pendidikan SLTA sebanyak 36 orang atau 42,9%, tingkat pendidikan diploma sebanyak 0 orang atau 0%, tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 44 orang atau 52,4%, dan lain-lain sebanyak 0 orang atau 0%.

## 2. Deskriptif Variabel Penelitian

Metode analisis deskriptif merupakan cara menafsirkan data yang ada sehingga gambaran yang jelas mengenai pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Kantor cabang Jember.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran secermat mungkin mengenai individu, keadaan, gejala suatu kelompok tertentu.<sup>4</sup>

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, jumlah pertanyaan berupa 14 butir pertanyaan untuk variabel  $X_1$ , 12 butir pertanyaan untuk variabel  $X_2$ , dan 6 butir pertanyaan untuk variabel Y.

Kuesioner yang disebarakan pada responden berisikan pertanyaan mengenai standar layanan ( $X_1$ ) dan *mobile banking* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Peneliti memberikan lima alternatif jawaban kepada responden, maka skala yang digunakan 1-5, bobot jawabannya adalah sebagai berikut:

STS	(Sangat Tidak Setuju)	dengan skor 1
KS	(Kurang Setuju)	dengan skor 2
TS	(Tidak Setuju)	dengan skor 3
S	(Setuju)	dengan skor 4
SS	(Sangat Setuju)	dengan skor 5

<sup>4</sup> Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 239.

## C. ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

### 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.

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan suatu alat untuk mengukur apa yang akan diukur. Untuk memutuskan apakah instrument tersebut valid atau tidak, besarnya korelasi ( $r$  hitung) tersebut dibandingkan dengan  $r$  tabel. Dengan taraf signifikan sebesar 5% dengan rumus perbandingan berikut:

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel = valid
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel = tidak valid

Dalam penelitian ini menggunakan sampel karyawan sebanyak 84, sehingga  $DF = N-2 = 82$ . Maka diperoleh nilai  $r$  tabel adalah 0,214.

Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan spss:

**Tabel 3.4**  
**Uji Validitas Intrument Variabel X1**

**Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation
SL1	.668
SL2	.645
SL3	.674
SL4	.634
SL5	.688
SL6	.658
SL7	.584
SL8	.602
SL9	.711
SL10	.734
SL11	.687
SL12	.606
SL13	.621
SL14	.673

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel X1 (r hitung) berada diatas nilai r tabel, yaitu 0,214. Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel X1 dinyatakan Valid.

**Tabel 3.5**  
**Uji Validitas Intrument Variabel X2**

**Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation
MB1	.658
MB2	.703
MB3	.727
MB4	.728
MB5	.599
MB6	.660
MB7	.635
MB8	.645
MB9	.669
MB10	.673
MB11	.723
MB12	.736

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel X2 (r hitung) berada diatas nilai r tabel, yaitu 0,214. Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel X2 dinyatakan Valid.

**Tabel 3.6**  
**Uji Validitas Intrument Variabel Y**

**Item-Total Statistics**

	Corrected Item-Total Correlation
K1	.781
K2	.698
K3	.817
K4	.825
K5	.799
K6	.789

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai correlation semua instrument variabel Y (r hitung) berada diatas nilai r tabel, yaitu 0,214. Karena nilai r hitung > r tabel, maka semua instrument variabel Y dinyatakan Valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Pengukuran reliabilitasnya dapat dilakukan dengan *One Shot* atau pengukan sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dikatatakan reliabel, apabila :

1. Hasil *Alpha Cronbach* > 0,60 = reliabel
2. Hasil *Alpha Cronbach* < 0,60 = tidak reliabel



Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan spss dari semua variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 3.7**

**Uji Reliabilitas Instrument Variabel X1, X2, dan Y**

Variabel X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	14

Variabel X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	12

Variabel Y

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	6

Dari hasil uji reliabilitas semua instrument variabel penelitian diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* semua variabel

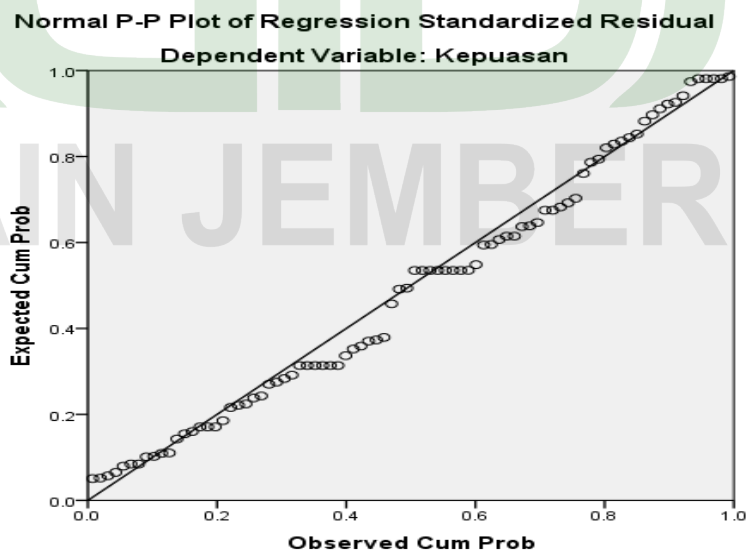
penelitian diatas 0,6. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrument variabel X1, X2, dan Y reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik ialah yang residual datanya berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah dalam model regresi apakah berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat grafik normal *probability plot*, dimana jika titik-titik plot menyebar disekitar garis diagonal dan tidak melebar dari garis diagonal, berarti model regresi berdistribusi normal.

Berikut adalah hasil uji normalitas data dengan menggunakan spss:



**Uji Normalitas Data**

Dari hasil pengujian diatas dapat pada grafik *probability plot* bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

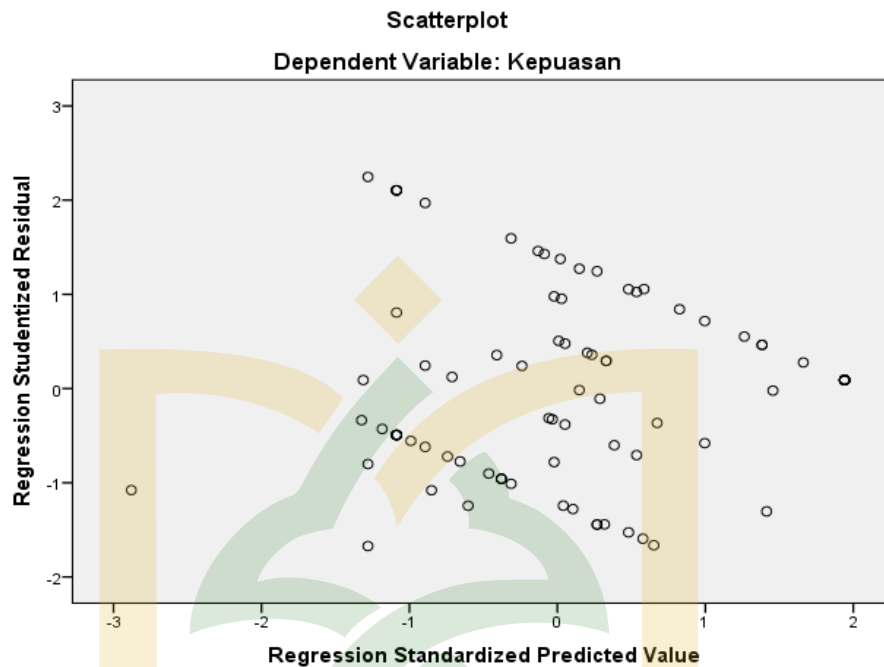
#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

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. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada pada model regresi ialah dengan melihat grafik *scatterplot*, yaitu jika plotting titik-titik menyebar secara acak dan tidak berkumpul pada satu tempat, maka model regresi yang kita miliki tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan spss:

IAIN JEMBER

## Uji Heteroskedastisitas



Dari hasil pengujian diatas, dapat dilihat pada grafik *scatterplot*, titik menyebar secara rata dan tidak berkumpul pada satu tempat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### c. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolonieritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi atau tidaknya multikolonieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Nilai *tolerance* dan lawannya
2. *Variance inflation factor*.

Kriteria pengujian *multikolonieritas* diukur berdasarkan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Hasil pengujian multikolonieritas dengan spss adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.8**

**Uji Multikolonieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Standar_Layanan	.667	1.500
	Mobile_Banking	.667	1.500

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil pengujian diatas diperoleh nilai *tolerance* semua variabel > 0.10 dan nilai VIF semua variabel < dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat multikolonieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

**3. Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linear berganda ialah digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Berikut adalah hasil perhitungan linear regresi berganda antara standar layanan ( $X_1$ ) dan *mobile banking* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan bantuan spss:

**Tabel 3.9**

**Persamaan Linear Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.510	3.408		1.910	.060
	Standar_Layanan	.149	.060	.283	2.496	.015
	Mobile_Banking	.214	.072	.340	2.997	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil pengujian diatas dapat dilihat bahwa persamaan model regresi linear berganda ialah:

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

$$Y = 6,510 + 0,149X_1 + 0,214X_2 + \epsilon$$

Hasil dari persamaan regresi berganda diatas dapat memberikan pengertian bahwa:

- a. Nilai konstanta sebesar 6,510 menyatakan bahwa jika nilai standar layanan dan mobile banking konstan (tetap), maka nilai kepuasan nasabah adalah sebesar 6,510.
- b. Nilai  $\beta_1$  sebesar 0,149 menyatakan bahwa jika standar layanan mengalami kenaikan satu satuan atau kalau naik 1 (angka 0,149x1) maksudnya tetap berarti kalau naiknya cuma 1 itu namanya satu satuan , maka akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan nasabah sebesar 0,149 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.
- c. Nilai  $\beta_2$  sebesar 0,214 menyatakan bahwa jika mobile banking mengalami kenaikan satu satuan atau kalau naik 1 (angka 0,214x1) maksudnya tetap berarti kalau naiknya cuma 1 itu namanya satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan pada kepuasan sebesar 0,214 dengan asumsi nilai variabel lain tetap.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi tersebut ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* pada tabel berikut:

**Tabel 3.10**

**Uji Koefisien Determinasi Kepuasan nasabah**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.553 <sup>a</sup>	.306	.289	2.34295

a. Predictors: (Constant), Mobile\_Banking, Standar\_Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan uji koefisien determinasi tabel diatas, nilai *Adjusted R Square* adalah 0,289. Hal ini berarti kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh standar layanan dan *mobile banking* adalah sebesar 28,9 %, sedangkan sisanya sebesar 71,1% (100-28,9) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**5. Uji Hipotesis**

**a. Analisis Uji t (Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui secara individu pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji

t dengan menggunakan spss:



**Tabel 3.11**  
**Uji t Kepuasan nasabah**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.510	3.408		1.910	.060
	Standar_Layanan	.149	.060	.283	2.496	.015
	Mobile_Banking	.214	.072	.340	2.997	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan uji t diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel standar layanan ialah sebesar 0,015. Karena nilai signifikansi dibawah 0,05, maka  $H_{a1}$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa standar layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel *mobile banking* ialah sebesar 0,004. Karena nilai signifikansi dibawah 0,05, maka  $H_{a2}$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**b. Analisis Uji F (Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen ataukah tidak. Berikut adalah hasil uji F dengan menggunakan spss:

**Tabel 3.12**

**Uji F Kepuasan nasabah**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.310	2	98.155	17.881	.000 <sup>b</sup>
	Residual	444.642	81	5.489		
	Total	640.952	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Mobile\_Banking, Standar\_Layanan

Berdasarkan uji F diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan ialah 0,000. Karena nilai signifikansi dibawah 0,05, maka  $H_3$  diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa standar layanan dan mobile banking secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**D. PEMBAHASAN**

**1. Analisis dan Interpretasi Secara Parsial**

**a. Standar Layanan Terhadap Kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa standar layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan dengan hasil perhitungan spss, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel standar layanan adalah sebesar 0,015. Karena nilai signifikansi dibawah 0,05, maka  $H_{a1}$  yang berbunyi bahwa terdapat pengaruh antara standar layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI Syariah Jember diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa standar layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC Jember.

#### **b. Mobile Banking Terhadap Kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil uji t dapat dilihat bahwa *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan dengan hasil perhitungan spss, dimana nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel standar layanan adalah sebesar 0,004. Karena nilai signifikansi dibawah 0,05, maka  $H_{a2}$  yang berbunyi bahwa terdapat pengaruh antara mobile banking terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC Jember.

## 2. Analisis dan Interpretasi Secara Simultan

Berdasarkan hasil uji F dapat dilihat bahwa standar layanan dan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan dengan spss, dimana nilai signifikansi menunjukkan 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari pada 0,05, maka  $H_{a3}$  yang berbunyi bahwa terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC Jember diterima.

Berdasarkan analisis dan interpretasi diatas dapat dikatakan bahwa standar layanan dan *mobile banking* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC Jember.

## 3. Analisis Besar Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), besarnya pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KC Jember adalah sebesar 28,9%. Sedangkan sisanya 71,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.