

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Profil PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968, dan lebih dikenal sebagai “BNI 46”.

Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI Tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009, yang terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS), sesuai UU No.19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan syariah. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjar masin terletak di Jalan Ahmad Yani KM.4,5 No. 385 Banjarmasin.

Bangunan BNI Syariah Cabang Banjarmasin terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar terdiri dari ruangan *Consume Sales*, ruangan Prima nasabah, Mushola dan Toilet. Lantai dua terdiri dari ruang Branch Manager ruangan SME Financing, Operasional Manager, ruangan *Costumer Service* dan toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan Operasional, ruang *General Affair*, ruangan *Consumer Processing*, mushola, dapur dan dua toilet. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan kantor. Sekarang BNI Syariah Cabang Banjarmasin memiliki tiga cabang pembantu yaitu di Sungai Danau Batu Licin dan Banjar Baru.

2. Visi Misi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

a. Visi

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai dengan kaidah sehingga insyaallah membawa berkah”

Mewujudkan suatu visi, maka harus di dukung dengan suatu misi. Misi merupakan sebuah pernyataan yang menegaskan visi,yang merupakan secara garis besar, langkah-langkah yang diambil untuk mencapai visi dan sesuai visinya. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin terus-menerus melakukan perbaikan dalam layanan dan kinerja dengan serangkaian training dan motivasi untuk meningkatkan mutu serta layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

b. Misi

Misi dari Bank Bni syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- 2) Memberi solusi kepada 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 aman

Di dalam mencapai misinya, BNI syariah selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah/mudharib mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (maintaince) hubungan baik dengan nasabah/mudharib.

3. Budaya Kerja Bank BNI Syariah

Budaya kerja adalah nilai-nilai (value) dan keyakinan (beliefs) yang menjadi pedoman dalam perilaku, yang dinilai penting bagi kelangsungan suatu organisasi. Organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu yang lama terbukti merupakan organisasi yang memiliki budaya kerja yang kokoh serta menunjang visi organisasi.

Budaya kerja dapat terlihat dalam berbagai aspek seperti suasana kerja, sistem dan prosedur. Peraturan dan kebijakan, perilaku karyawan

sehari-hari , perilaku pimpinan dalam menjalankan perusahaan. Nilai-nilai budaya kerja adalah pondasi organisasi untuk kesamaan komitmen, berpikir dan bertindak, menjalankan misi dan mencapai visi organisasi tersebut. Budaya kerja BNI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Amanah

Menjalakan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal, profesional dalam menjalankan tugas, memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab, jujur, adil dan dapat dipercaya, serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

b. Jama'ah

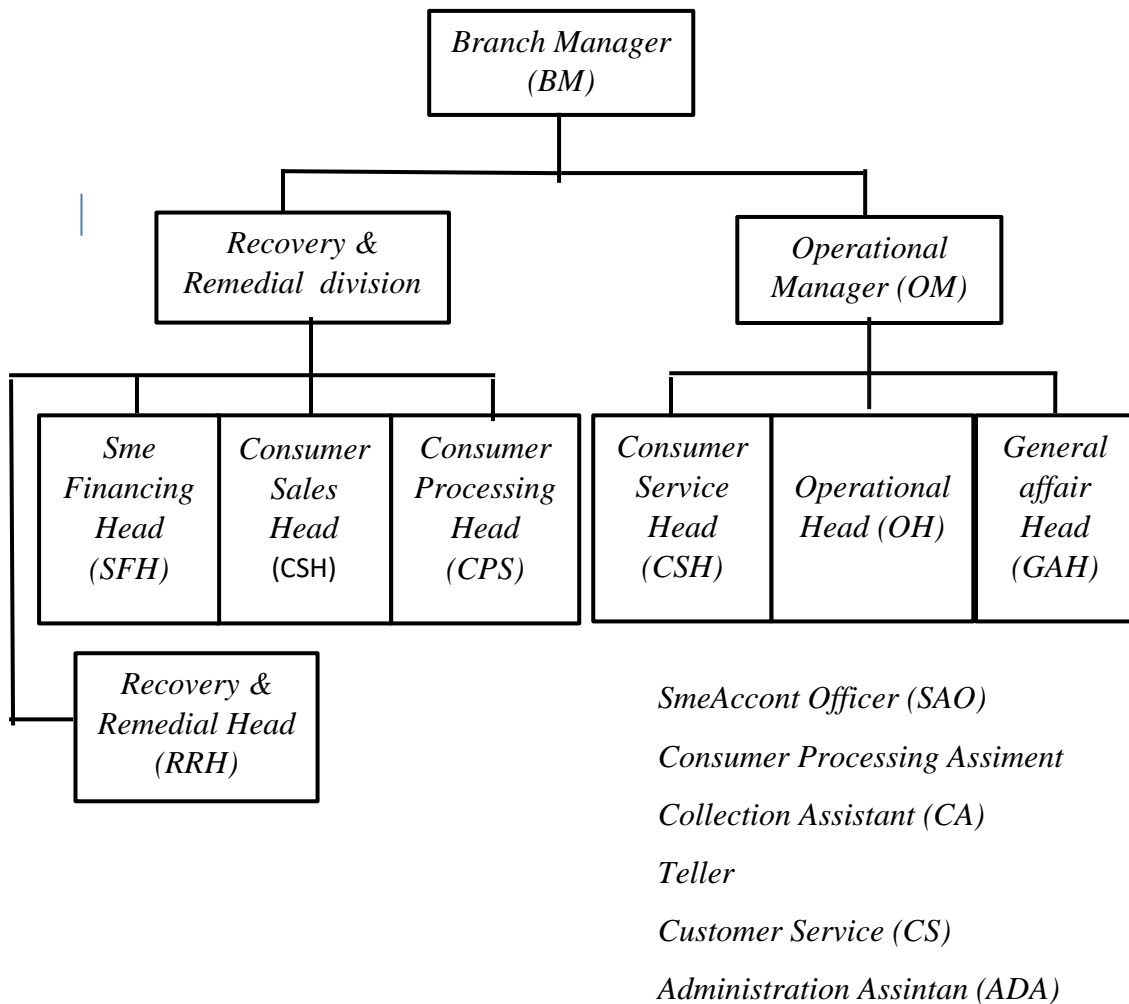
Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban, bekerjasama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan satuan, bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif

4. **Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam suatu struktur organisasi pada BNI Syariah Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang

Banjarmasin



Sumber: Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

5. Produk-produk PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Berdasarkan pada bidangnya yaitu yang bergerak pada bidang usaha keuangan maka jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin sebagai berikut:

a. Tabungan BNI iB Hasanah

Definisi dari tabungan iB Hasanah menurut para bankir BNI adalah “simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut saya tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro atau alat yang dipersamakan dengan itu”.

Tabungan iB Hasanah merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah* atau simpanan berdasarkan akad *wadi'ah*

b. Tabungan BI ib Prima Hasanah

Definisi dari tabungan iB Prima Hasanah menurut para bankir “simpanan transaksional yang ditunjukkan bagi nasabah prima BNI Syariah,’ yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*

c. Tabungan BNI iB Bisnis Hasanah

Definisi dari tabungan iB Hasanah adalah “simpanan transaksi untuk para pengusaha dengan detail mutasi debit dan pembiayaan pada buku tabungan”.

d. Tabungan BNI iB Tapenas Hasanah

Definisi dari Tabungan iB Tapenans Hasanah adalah “Tabungan berjangka bagi nasabah perorangan untuk investasi dana pendidikan ataupun perencanaan lainnya dengan manfaat asuransi

e. Tabungan BNI iB THI Hasanah

Definisi untuk menjelaskan jenis Tabungan iB THI Hasanah adalah “Tabungan yang digunakan sebagai penghimpun dana dan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPFI)

f. Tabungan iB

Tabungan iB adalah “Produk simpanan generik dari Bank Indonesia untuk meningkatkan kesadaran menabung

g. Tabungan BNI iB Tunas Hasanah

Tabungan iB Tunas Hasanah adalah “produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad *wadi'ah* yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun”

h. Giro iB Hasanah

Definisi Giro iB Hasanah adalah “Simpanan dalam mata uang rupiah (IDR) ditunjukkan dengan cek atau bilyet giro (BG)”

i. Deposito iB Hasanah

Definisi Deposito iB Hasanah adalah”Simpanan dalam mata uang rupiah (IDR) ditunjukkan investasi dan dapat dicarikan pada saat jatuh tempo

6. Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana pada bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin yaitu:

a. Pembiayaan Emas iB Hasanah

Merupakan “fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murābahah (jual beli)”.

b. Griya iB Hasanah

Definisi dari Griya iB Hasanah adalah: “Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.”

c. Multijasa iB Hasanah

Adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa.”

d. Multiguna iB Hasanah

Adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) atau fixed

asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap.”

e. Flexi iB Hasanah

Adalah pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu perusahaan/lembaga/instansi untuk pembelian barang dan penggunaan jasa yang tidak bertentangan dengan Syariah Islam.”

f. iB Hasanah Card

Adalah “salah satu produk pembiayaan unggulan dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006. iB Hasanah Card merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam fatwa.”

g. Oto iB Hasanah

Adalah “fasilitas pembiayaan konsumtif murābahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.” Akad yang digunakan pada produk Oto iB Hasanah adalah murābahah.

h. Tunas Usaha iB Hasanah

Adalah pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang feasiblenamun belum bankable dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2007.”

i. Wirausaha iB Hasanah

Adalah “fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.” Akadyang digunakan yaitu murābahah, musyarakah dan muḍārabah.

j. Usaha Kecil iB Hasanah

Adalah “pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip pembiayaan syariah. Jenis pembiayaan ini menggunakan akad murābahah, musyarakah atau muḍārabah yang diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.

k. Gadai Emas iB Hasanah

Disebut pembiayaan rahn adalah penyerahan hak penguasa secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank. Sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.

l. CCF iB Hasanah

Cash Collateral Financing iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengansimpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan oleh BNI Syariah.” Akadnya adalah murābahah.

7. Produk jasa dan layanan

a. Payroll gaji

Layanan Auto pembiayaan gaji pegawai ialah “ layanan pembayaran gaji yang dilakukan oleh BNI Syariah atas dasar perintah dari perusahaan/instansi pembayaran gaji, untuk mendebet rekening dan memberikan pembiayaan ke rekening karyawanya”

Manfaat dari produk ini bagi perusahaan adalah:

- 1) Memberikan kemudahan bagi bendaharaa pembayaran gaji
- 2) Menghemat waktu
- 3) Memberikan keamanan dan kepastian pembayaran

Manfaat bagi pegawai:

- 1) Gaji diterima tepat waktu
- 2) Kepastian penerimaan dan keamanan
- 3) Semua fasilitas tabungan iB Hasanah (ATM, BNI Card dan phoneplus)

Adapun persyaratan untuk dapat menggunakan produk ini, adalah sebagai berikut:

- 1) Instansi/perusahaan pembayara gaji harus membuka rekening giro
- 2) Penerima gaji harus membuka/memiliki rekening Tabungan iB Hasanah (wadiah atau mudharabah) untuk menampung pembayaran gaji
- 3) Cabang membuka rekenig giro Internal sebagai rekening perantara yang akan menampung dana yang diperuntukan oleh perusahaan sebagai dana (cover)

- 4) Apabila saldo rekening Giro Internal pembayaran gaji tidak mencukupi, maka pendebitan tidak dapat dilaksanakan dan dapat menyebabkan pembayaran gaji secara auto pembiayaan tidak dapat dilakukan (gagal) untuk beberapa rekening penerima gaji, hal ini menjadi tanggung jawab instansi/perusahaan pembayar gaji yang bersangkutan.

Perusahaan akan dikenakan biaya administrasi payroll minimal sebesar Rp. 250.000. atau Rp. 1.000/karyawan

b. BNI Syariah *corperate i-banking*

BNI Syariah corperate i-banking adalah “fasilitas layanan yang diberikan kepada ansabah koperasi BNI Syariah untuk transaksi perbankan melalui jaringan internet, kapan saja, dimana saja, yang mempermudah penggunaanya dari cek saldo, mutasi rekening hingga pemindahbukuan dan pembayaran tagihan.”

Struktur dari produk/layanan yang ditawarkan dalam corperate internet banking yang saat ini tersedia adalah sebagai berikut:

- 1) *Account Service*: menyediakan fasilitas pemantauan rekening seperti informasi saldo rekening, rincian mutasi hhari ini dan mutasi hingga tiga bulan terakhir beserta pencetakan daftar transaksi tersebut dalam bentuk ddf atau txt
- 2) *Fund transfer*: fasilitas pemindah bukuan antar rekening perusahaan (*affilliate transfer*) dan dengan pihak ketiga yang merupakan rekening BNI Syariah (*open tranfer*)

User dalam corporate i-banking terbagi menjadi empat tipe yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yaitu:

- 1) *User admin*: user ini berfungsi sebagai administrasi user-user yang lain dimana ia dapat melakukan penambahan/penghapusan user, perubahan password, Pengaktifan kembali user atas rekening-rekening, pendaftaran lawan transaksi (open transfer), dan penentuan tata urutan dan level otorisasi transaksi
- 2) *User inquiry* : tipe user ini memiliki fungsi murni untuk pemantauan rekening (tidak dapat melakukan transaksi financial) seperti pengecekan saldo, mutasi dan pencetakan daftar mutasi rekening
- 3) *User data entry*: tipe user ini memiliki fungsi untuk memasukan data/intruksi untuk transaksi namun tidak dapat mengotorisasi transaksi. Tipe user ini juga dapat melakukan pemantauan rekening dan pencetakan
- 4) *User approval*: user ini berwenang untuk mengotorisasi transaksi dan memegang BNI e-secure sebagai alat otorisasi namun tidak dapat memberikan intruksi /perintah transaksi tanpa user data entry

c. Virtual account

BNI Syariah Virtual Account adalah nomor identitas pelanggan perusahaan yang dibuka oleh Bank atas permintaan perusahaan untuk selanjutnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya (perorangan maupun non perorangan) sebagai NO. Rekening tujuan penerimaan (collection). Dimana setiap setoran atas keuntungan virtual account, sistem

secara otomatis membuka ke rekening utama dengan mencantumkan jumlah tagihan yang pasti (open payment)

Manfaat yang menyertai produk ini:

- 1) Bagi perusahaan diberi pilihan untuk dapat menggunakan akses melalui berbagai channel BNI Syariah
- 2) Bagi end user/mitra usaha atau pelanggan diberi kemudahan untuk membayar melalui berbagai channel BNI Syariah
- 3) Waktu implementasi yang singkat
- 4) Perusahaan dapat merekonsiliasi hasil pembayaran tagihan dengan cepat dan akurat
- 5) Mempercepat collection tagihan kepada end user/mitra usaha
- 6) Hasil transaksi dapat dilihat secara online melalui BNI Syariah corporate i-banking
- 7) Mitra perusahaan tidak diharuskan memiliki rekening BNI Syariah
- 8) Memastikan kebenaran informasi (identitas pembayar) yang masuk ke rekening perusahaan
- 9) Nomor virtual bisa menjadi nomor identitas bagi mitra perusahaan

Fasilitas yang diberikan adalah:

- 1) Transaction mitra biller diberikan pilihan fasilitas untuk melakukan pembayaran yaitu dengan cara pembayaran melalui cabang dan pembayaran melalui bank lain (kliring, RTGS)
- 2) Instrumen tunai, cek dan bilyet Giro IB Hasanah maupun bank lain dan transfer masuk dari Bank lain.

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Bagian ini menggambarkan keadaan responden yang berjumlah 100 orang yang merupakan nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi: gambaran jenis kelamin, umur responden, status pekerjaan, jenis transaksi yang biasa dilakukan, jumlah transaksi, alasan utama menggunakan E-Banking. Dari 100 kuesioner yang telah disebar, semua berhasil dikumpulkan dan dinyatakan layak untuk dianalisa lebih lanjut. Hasil data yang diperoleh menunjukkan gambaran sebagai berikut :

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki- Laki	35	35%
2	Perempuan	65	65%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas diketahui jumlah responden perempuan lebih banyak mendominasi dari pada responden laki-laki yaitu sebanyak 65 orang (65%), sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 35 orang (35%). Ini

menunjukkan bahwa nasabah pengguna aplikasi *M-banking* BNI Syariah yang ditemui penulis dalam proses pengumpulan data lebih banyak perempuan.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	F	%
1	<25	39	32%
2	25-34	32	39%
3	35-40	22	22%
4	>40	7	7%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan bahwa pengguna *mobile banking* yang diambil sebagai responden sebagian besar berumur <25 yaitu sebanyak 39 orang atau 39%. Selanjutnya data responden yang berumur 25-34 sebanyak 32 orang, kemudian yang berumur 35-40 sebanyak 22 orang dan yang berumur >40 sebanyak 7 orang.

c. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	F	%
1	Mahasiswa	29	29%
2	Pelajar	3	3%
3	Pegawai Swasta	22	22%
4	PNS	8	8%

5	Pengusaha	14	14%
6	Lainnya	24	24%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Data yang diperoleh dari penelitian memperlihatkan bahwa pembagian responden berdasarkan pekerjaan di bagi menjadi enam pekerjaan dengan masing-masing jumlah frekuensi dan persentasi memperoleh data yang berbeda-beda. Mahasiswa memperoleh sebanyak 29 orang, pelajar 3 orang, pegawai swasta 22 orang, PNS 8 orang, pengusaha 14 orang dan pekerjaan lainnya 24 orang. Jadi nasabah pengguna *M-Banking* BNI Syariah yang lebih dominan adalah mahasiswa.

- d. Karakteristik responden berdasarkan jenis transaksi yang biasa dilakukan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi

No	Jenis Transaksi	F	%
1	Transfer	53	53%
2	Pembelian	9	9%
3	Pembayaran	13	13%
4	Cek Saldo	25	25%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nasabah pengguna *M-Banking* BNI Syariah lebih dominan menggunakan aplikasi tersebut untuk

jenis transaksi Transfer yaitu sebanyak 53 orang atau 53%. sedangkan Pembelian 9 orang, Pembayaran 13 Orang. Dan cek saldo sebanyak sebanyak 25 orang atau 25%.

e. Karakteristik responden berdasarkan jumlah transaksi

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi

No	Jumlah Transaksi	F	%
1	Transaksi tidak setiap hari	64	64%
2	1-3 transaksi/hari	29	29%
3	4-6 transaksi/hari	6	6%
4	>6 transaksi/hari	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel diatas diketahui jumlah responden yang melakukan transaksi tidak setiap hari lebih banyak di bandingkan dengan 3 jumlah transaksi lainnya. Responden yang tidak melakukan transaksi setiap hari sebanyak 64 orang atau 64%.

- f. Karakteristik responden berdasarkan alasan utama menggunakan *E-Banking*.

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Utama

No	Alasan Utama	F	%
1	Kapan saja dimana saja (24 jam)	34	34%
2	Lebih aman	6	6%
3	Lebih cepat dan nyaman	23	23%
4	Lebih murah dan Ekonomis	22	22%
5	Teknologi baru	15	15%
Total		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari tabel diatas diketahui jumlah responden yang memilih alasan utama kapan saja dimana saja (24 jam) lebih dominan di dibandingkan dengan 4 alasan utama lainnya yaitu sebanyak 34 orang atau 34%.

2. Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pembagian koesioner kepada para responden, maka gambaran mengenai Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Penjelasan Responden terhadap variabel Reliability atau kehandalan (X_1)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator kehandalan dapat dilihat sebagai berikut:

1) Indikator kemudahan dalam bertransaksi

Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan tepat

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	31	31%
2.	Setuju	64	64%
3.	Netral	5	5%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah responden 64 orang, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden, kemudian dengan jawaban netral yaitu 5 responden. Jadi, 64% responden dominan setuju bahwa *Mobile Banking* BNI Syariah memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan tepat.

2) Indikator pelayanan sesuai yang dijanjikan

Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah yang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	16	16%
2.	Setuju	71	71%
3.	Netral	13	13%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 71 responden, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju berjumlah 16 responden atau 16%. kemudian dengan jawaban netral yaitu 13 responden. Jadi, 71% responden setuju bahwa *Mobile Banking* BNI Syariah yang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.

3) Indikator dapat digunakan dimanapun

Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap aplikasi *M-Banking* BNI Syariah dapat digunakan dimanapun

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	48	48%
2.	Setuju	46	46%
3.	Netral	3	3%
4.	Tidak setuju	2	2%
5.	Sangat tidak setuju	1	1%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 48 responden atau 48%. Kemudian disusul dengan jawaban setuju dengan jumlah 46 atau 46%. Kemudian netral dengan jumlah 3 responden, tidak setuju 2 responden dan sangat tidak setuju 1 responden. Jadi, 48% responden dominan sangat setuju bahwa aplikasi *M-Banking* BNI Syariah dapat digunakan dimanapun.

4) Indikator dapat digunakan 24 jam

Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap aplikasi *M-Banking* BNI Syariah dapat digunakan selama 24 jam

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	59	59%
2.	Setuju	32	32%
3.	Netral	8	8%
4.	Tidak setuju	1	1%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 59 responden atau 59%. Kemudian disusul dengan jawaban setuju dengan jumlah 32 atau 32%. Jadi, 59% responden dominan setuju bahwa aplikasi *M-Banking* BNI Syariah dapat digunakan selama 24 jam

5) Indikator bertransaksi tepat waktu

Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap bertransaksi dengan *M-Banking* BNI Syariah tepat waktu

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	31	31%
2.	Setuju	60	60%
3.	Netral	8	8%
4.	Tidak setuju	1	1%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 60 responden atau 60%. Kemudian disusul dengan jawaban

sangat setuju dengan jumlah 31 atau 31%. Jadi, 60% responden dominan setuju bahwa bertransaksi dengan *M-Banking* BNI Syariah tepat waktu

6) Indikator tidak perlu antri

Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap penggunaan aplikasi *M-Banking* BNI Syariah tidak perlu mengantri

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	57	57%
2.	Setuju	40	40%
3.	Netral	2	2%
4.	Tidak setuju	1	1%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah sangat setuju dengan jumlah 57 responden atau 57%. Kemudian disusul dengan jawaban setuju dengan jumlah 40 atau 40%. Jadi, 57% responden dominan setuju bahwa penggunaan aplikasi *M-Banking* BNI Syariah tidak perlu mengantri

7) Indikator memberikan layanan gratis

Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap aplikasi *M-Banking* BNI Syariah memberikan layanan gratis

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	19	19%
2.	Setuju	53	53%
3.	Netral	22	22%
4.	Tidak setuju	6	6%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 53 responden atau 53%. Kemudian disusul dengan jawaban netral dengan jumlah 22 atau 22%. Kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 19 responden. Jadi, 53% responden dominan setuju bahwa aplikasi *M-Banking* BNI Syariah memberikan layanan gratis.

b. Penjelasan Responden terhadap variabel Assurance atau jaminan (X_2)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator jaminan dapat dilihat sebagai berikut:

1) Indikator memberikan keamanan dan kerahasiaan

Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap Bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat transaksi menggunakan layanan *M-Banking*

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	30	30%
2.	Setuju	65	65%
3.	Netral	5	5%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah setuju dengan jumlah respon 65 responden atau 65%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju berjumlah 30 responden atau 30%. Jadi, 65% responden dominan setuju bahwa bank memberikan keamanan dan menjaga kerahasiaan saat transaksi menggunakan layanan *M-Banking*.

2) Indikator adanya contact center

Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap adanya layanan contact center yang dapat dihubungi

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	16	16%
2.	Setuju	64	64%
3.	Netral	20	20%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 64 responden atau 64%, kemudian jawaban netral dengan jumlah 20 responden atau 20%. Jadi, 64% responden dominan setuju bahwa adanya layanan contact center yang dapat dihubungi.

c. Penjelasan Responden terhadap variabel Empathy atau empati (X_3)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator empati dapat dilihat sebagai berikut:

1) Indikator kemudahan menghubungi BNI apabila ada keluhan

Tabel 4.16 Tanggapan responden terhadap mudahnya menghubungi pihak Bank BNI Syariah apabila terdapat keluhan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	7	7%
2.	Setuju	74	74%
3.	Netral	18	18%
4.	Tidak setuju	1	1%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah setuju dengan jumlah respon 74 responden atau 74%, kemudian disusul dengan jawaban netral berjumlah 18 responden atau 18%. Jadi, 74% responden dominan setuju bahwa mudahnya menghubungi pihak Bank BNI Syariah apabila terdapat keluhan.

2) Indikator layanan *M-Banking* memberikan beragam transaksi

Tabel 4.17 Tanggapan responden terhadap *M-Banking* memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	13	13%
2.	Setuju	74	74%
3.	Netral	12	12%
4.	Tidak setuju	1	1%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 74 responden atau 74%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 13 responden atau 13%. Jadi, 74% responden dominan setuju bahwa *M-Banking* memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan.

d. Penjelasan Responden terhadap variabel Tangible/bukti langsung (X₄)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator bukti langsung dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Indikator Animasi, grafik gambar pada aplikasi *M-Banking* tidak memperlambat proses inti

Tabel 4.18 Tanggapan responden terhadap Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan Mobile Banking BNI Syariah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	11	11%
2.	Setuju	67	67%
3.	Netral	19	19%
4.	Tidak setuju	3	3%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengann jumlah 67 responden atau 67%, kemudian disusul dengan jawaban netral dengan jumlah 19 responden atau 19%. Jadi, 67% responden dominan menjawab setuju bahwa animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan Mobile Banking BNI Syariah.

- 2) Indikator tampilan aplikasi yang jelas, menarik dan informatif

Tabel 4.19 Tanggapan responden terhadap tampilan aplikasi *Mobile Banking* BNI Syariah didesain secara jelas, menarik dan informatif

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	10	10%
2.	Setuju	72	72%
3.	Netral	18	18%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 72 responden atau 72%, kemudian disusul dengan jawaban netral dengan jumlah 18 responden atau 18%. Jadi, 72% responden dominan setuju bahwa tampilan aplikasi *Mobile Banking* BNI Syariah didesain secara jelas, menarik dan informatif.

e. Penjelasan Responden terhadap variabel Responsiveness/Tanggapan (X_5)

1) Indikator keluhan ditanggapi dengan cepat

Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang keluhan terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah ditanggapi dengan cepat

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	4	4%
2.	Setuju	79	79%
3.	Netral	15	15%
4.	Tidak setuju	2	2%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 79 responden atau 79%, kemudian disusul dengan jawaban netral berjumlah 15 responden atau 15%. Jadi 79% responden dominan sangat setuju bahwa keluhan terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah ditanggapi dengan cepat.

2) Indikator penanganan keluhan tidak dibeda-bedakan petugas

Tabel 4.21 Penanganan keluhan terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah tidak dibeda-bedakan oleh petugas pelayanan.

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	8	8%
2.	Setuju	72	72%
3.	Netral	20	20%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 72 responden atau 72%, kemudian disusul dengan jawaban netral berjumlah 20 responden atau 20%. Jadi 60% responden dominan setuju bahwa penanganan keluhan terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah tidak dibeda-bedakan oleh petugas pelayanan

3) Indikator memberikan konfirmasi atas keberhasilan atau kegagalan transaksi

Tabel 4.22 *Mobile Banking* BNI Syariah memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	15	15%
2.	Setuju	67	67%
3.	Netral	13	13%
4.	Tidak setuju	5	5%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 67 responden atau 67%, kemudian disusul dengan jawaban sangat

setuju berjumlah 15 responden atau 15%. Jadi 67% responden dominan setuju bahwa penanganan keluhan terhadap *Mobile Banking* BNI Syariah memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi

f. Penjelasan responden terhadap variabel Efficiency/Efisien (X_6)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator fasilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

1) Indikator aplikasi *Mobile Banking* dapat diakses dengan cepat

Tabel 4.23 Tanggapan responden terhadap aplikasi *Mobile Banking* BNI Syariah dapat diakses dengan cepat

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	19	19%
2.	Setuju	67	67%
3.	Netral	9	9%
4.	Tidak setuju	3	3%
5.	Sangat tidak setuju	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 67 responden atau 67%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 19 responden atau 19%. Jadi, 67% responden dominan menjawab setuju bahwa aplikasi *Mobile Banking* BNI Syariah dapat diakses dengan cepat.

2) Indikator proses login cepat

Tabel 4.24 Tanggapan responden terhadap proses login *Mobile Banking* BNI Syariah cepat

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	22	22%
2.	Setuju	55	55%
3.	Netral	18	18%
4.	Tidak setuju	3	3%
5.	Sangat tidak setuju	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah setuju dengan jumlah 55 responden atau 55%, kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 22 responden atau 22%. Jadi, 55% responden dominan menjawab setuju bahwa proses login *Mobile Banking* BNI Syariah cepat.

3) Indikator mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat

Tabel 4.25 Tanggapan responden terhadap mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di *Mobile Banking* BNI Syariah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	19	19%
2.	Setuju	58	58%
3.	Netral	18	18%
4.	Tidak setuju	3	3%
5.	Sangat tidak setuju	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: hasil penelitian 2019(data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui jawaban responden tertinggi adalah setuju dengan jumlah 58 responden atau 58%, kemudian disusul jawaban sangat setuju dengan jumlah 19 responden atau 19%. Kemudian disusul

jawaban netral dengan jumlah 18 responden atau 18 %. Jadi, 58% responden dominan menjawab setuju bahwa mutasi rekening dapat dilakukan dengan cepat di *Mobile Banking* BNI Syariah

g. Penjelasan responden terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator keputusan nasabah dapat dilihat sebagai berikut:

1) Indikator puas menggunakan

Tabel 4.27 Tanggapan responden terhadap kepuasan menggunakan *Mobile banking* BNI Syariah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	22	22%
2.	Setuju	62	62%
3.	Netral	11	11%
4.	Tidak setuju	5	5%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 62 responden atau 62%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 22 responden atau 22%. Jadi, 62% responden dominan setuju bahwa merasa puas menggunakan *Mobile banking* BNI Syariah.

2) Indikator memenuhi harapan

Tabel 4.28 Tanggapan responden terhadap layanan *Mobile Banking* BNI Syariah telah memenuhi harapan

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	14	14%
2.	Setuju	75	75%
3.	Netral	10	10%
4.	Tidak setuju	1	1%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 75 responden atau 75%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 14 responden atau 14%. Kemudian disusul dengan jawaban netral 10 responden atau 10%, kemudian jawaban tidak setuju dengan jumlah hanya 1 responden atau 1% Jadi, 75% responden setuju dominan bahwa layanan *Mobile Banking* BNI Syariah telah memenuhi harapan

h. Penjelasan responden terhadap variabel loyalitas nasabah (Z)

Data yang diperoleh berdasarkan hasil jawaban responden pada indikator loyalitas nasabah dapat dilihat sebagai berikut:

1) Indikator menggunakan layanan secara berulang

Tabel 4.29 Tanggapan responden terhadap penggunaan layanan Mobile Banking secara berulang

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	19	19%
2.	Setuju	74	74%
3.	Netral	6	6%
4.	Tidak setuju	1	1%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 74 responden atau 74%, kemudian jawaban sangat setuju dengan jumlah 19 responden atau 19%. Jadi, 74% responden dominan setuju akan menggunakan layanan mobile banking secara berulang.

2) Indikator minat merekomendasikan produk

Tabel 4.30 Tanggapan responden terhadap minat merekomendasikan produk dan layanan *Mobile Banking* kepada orang lain

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	14	14%
2.	Setuju	57	57%
3.	Netral	29	29%
4.	Tidak setuju	0	0%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 57 responden atau 57%, kemudian jawaban netral dengan jumlah 29 responden atau 29%. Jadi, 57% responden dominan setuju bahwa

mereka berminat merekomendasikan produk dan layanan *Mobile Banking* kepada orang lain

3) Indikator hanya menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah

Tabel 4.31 Tanggapan responden bahwa hanya akan menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	9	9%
2.	Setuju	48	48%
3.	Netral	35	35%
4.	Tidak setuju	7	7%
5.	Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 48 responden atau 48%, kemudian jawaban netral dengan jumlah 35 responden atau 35% Jadi, 48% responden dominan setuju bahwa hanya akan menggunakan *Mobile Banking* BNI Syariah

4) Indikator selalu melakukan pertimbangan khusus

Tabel 4.32 Tanggapan responden bahwa selalu melakukan pertimbangan khusus untuk menikmati layanan dari bank lain

No.	Alternatif Jawaban	F	%
1.	Sangat setuju	11	11%
2.	Setuju	61	61%
3.	Netral	26	26%
4.	Tidak setuju	2	2%
5.	Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: penelitian tahun 2019 (data diolah)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa jawaban tertinggi adalah setuju dengan jumlah 61 responden atau 61%, kemudian jawaban netral dengan jumlah 26 responden atau 26%. Jadi, 61% responden dominan setuju bahwa

selalu melakukan pertimbangan khusus untuk menikmati layanan dari bank lain.

C. Analisis Data

Dari data kuesioner yang telah didapatkan maka perlu dilakukan berbagai pengujian untuk mendapatkan hasil sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan.

Tujuan uji validitas secara umum adalah untuk mengetahui apakah angket yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan *korelasi bivariate pearson (kolerasi pearson product moment)* yaitu salah satu rumus yang dapat digunakan untuk melakukan uji data dengan spss. Sebuah butir pernyataan dianggap valid bila koefisien *korelasi pearson product moment* dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$

Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Instrumen Data

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Reliability</i> Kehandalan (X ₁)	X _{1.1}	0,755	0,361	Valid
	X _{1.2}	0,523	0,361	Valid
	X _{1.3}	0,619	0,361	Valid
	X _{1.4}	0,705	0,361	Valid
	X _{1.5}	0,696	0,361	Valid
	X _{1.6}	0,605	0,361	Valid
	X _{1.7}	0,467	0,361	Valid
<i>Assurance</i> Jaminan (X ₂)	X _{2.1}	0,629	0,361	Valid
	X _{2.2}	0,274	0,361	Valid
<i>Empathy</i> Empati (X ₃)	X _{3.1}	0,383	0,361	Valid
	X _{3.2}	0,398	0,361	Valid
<i>Tangible</i> Bukti Langsung (X ₄)	X _{4.1}	0,660	0,361	Valid
	X _{4.2}	0,493	0,361	Valid
<i>Responsiveness</i> Tanggapan (X ₅)	X _{5.1}	0,414	0,361	Valid
	X _{5.2}	0,481	0,361	Valid
	X _{5.3}	0,378	0,361	Valid
<i>Efficiency</i> Efisien (X ₆)	X _{6.1}	0,524	0,361	Valid
	X _{6.2}	0,443	0,361	Valid
	X _{6.3}	0,607	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,949	0,361	Valid
	Y.2	0,912	0,361	Valid
Loyalitas Nasabah (Z)	Z.1	0,671	0,361	Valid
	Z.2	0,734	0,361	Valid
	Z.3	0,782	0,361	Valid
	Z.4	0,783	0,361	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Uji validitas disini dilakukan dengan cara mengorelasikan skor pada item dengan skor totalnya. Sebuah butir pernyataan dianggap valid bila koefisien korelasi *product moment pearson* dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\alpha = 5\%$; $n-2$) dan $n =$ jumlah sampel, atau dalam penelitian ini $df = 65 - 2 = 63$ dengan signifikansi 5% maka didapat nilai r_{tabel} yaitu 0,361. Item pertanyaan semua variabel bisa dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ seperti yang disyaratkan.

Berdasarkan tabel di atas, nilai r_{hitung} dari semua item lebih besar dari r_{tabel} . Ini berarti bahwa semua butir item valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Jika Alpha Cronbach's $> 0,60$ maka reliabel.

Berikut perhitungan nilai koefisien reliabilitas untuk instrumen penelitian yang digunakan diperoleh hasilnya sebagai berikut

Tabel 4.34 Uji Reliabilitas Variabel X

Cron bach's Alpha	N of item
0.894	19

Tabel 4.35 Uji Reliabilitas Variabel Y

Cron bach's Alpha	N of item
0.831	2

Tabel 4.36 Uji Reliabilitas Variabel Z

Cron bach's Alpha	N of item
0.729	4

Dari hasil uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel $> 0,60$. Ini berarti semua butir item reliable

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Sminov* (K-S), Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika $\text{Sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika $\text{Sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. (Sujarweni, 2014, hlm. 52–55)

Tabel 4.37 Hasil Uji Normalitas menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Sminov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,75718765
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,107
	Positive	,061
	Negative	-,107
Test Statistic		,107
Asymp. Sig. (2-tailed)		,070 ^c

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan cara uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,070. Artinya $0,070 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data yang diuji normal. dikatakan berdistribusi normal jika signifikansi $> 0,05$.

b. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinieritas) atau tidak. Multikolinieritas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji multikolinieritas yang digunakan adalah dengan melihat VIF. Jika nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi gejala multikolinieritas dan jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi gejala multikolinieritas. (Sujarweni, 2014, hlm. 185)

Setelah melalui perhitungan SPSS 22 *for windows*, nilai VIF pada penelitian pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.38 Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0,506	1,978
	X2	0,335	2,989
	X3	0,237	4,223
	X4	0,336	2,979
	X5	0,468	2,135
	X6	0,553	1,809

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Dari tabel diatas, nilai VIF semua variable independen lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,1. Hal ini berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas antar seluruh variable independent.

c. Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, melalui metode Durbin-Watson yang dapat dilakukan melalui program SPSS, dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu :

1. Jika angka D-W dibawah -2 berarti autokorelasi positif.
2. Jika angka D-W diatas +2 berarti autokorelasi negatif.
3. Jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi.

Tabel 4.39 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.774 ^a	.599	.595	1.324	1.428

a. Predictors: (Constant), Y, X4, X3, X5, X2, X6, X1

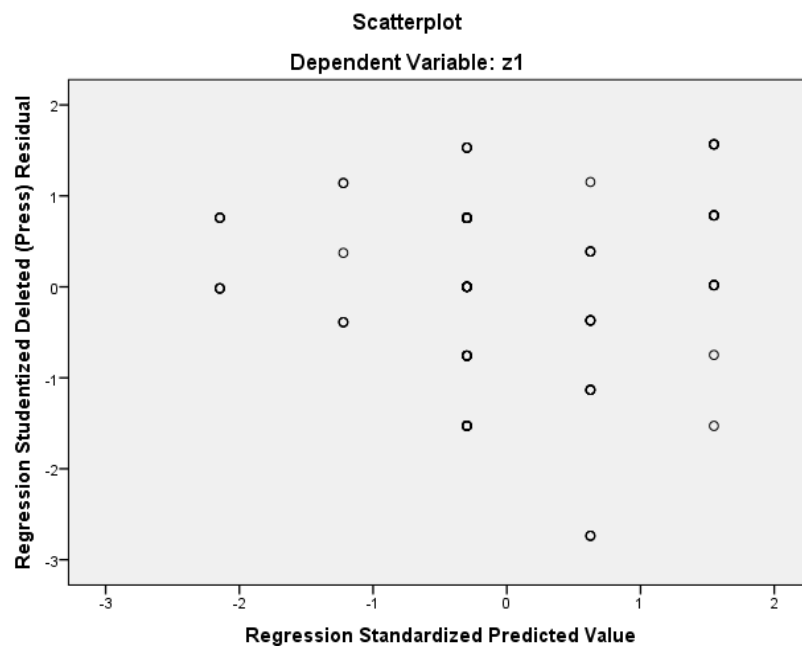
b. Dependent Variable: Z

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dalam tabel diatas, nilai Dubin-Watson adalah 1,320. Angka tersebut terletak antara -2 dan +2. Maka dapat dikatakan bahwa pada model regresi ini terbebas dari autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi.

d. Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot.



Gambar 4.2 hasil uji Heteroskedastisitas (scatterplot)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Dari gambar output scatterplot di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat

disimpulkan bawa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

3. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (independen) yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti nyata), *responsiveness* (ketanggapan), dan *efficiency* (efisien) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan nasabah sebagai variabel Y dan loyalitas nasabah sebagai variabel Z.

Bila dirumuskan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan nasabah

X1 : *Reliability* (Kehandalan)

X2 : *Assurance* (Jaminan)

X3 : *Empathy* (Empati)

X4 : *Tangible* (Bukti Nyata)

X5 : *Responsiveness* (Ketanggapan)

X6 : *Efficiency* (Efisien)

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : error

Hubungan X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan X_6 terhadap Z :

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan:

Z : Loyalitas nasabah

X_1 : *Reliability* (Kehandalan)

X_2 : *Assurance* (Jaminan)

X_3 : *Empathy* (Empati)

X_4 : *Tangible* (Bukti Nyata), ,

X_5 : *Responsiveness* (Ketanggapan)

X_6 : *Efficiency* (Efisien)

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : error

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu uji koefisien determinasi, uji F (uji Simultan) dan uji t (uji signifikan parsial).

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 22 for windows. Berikut hasil perhitungannya :

a. Substruktur I

1) Uji Koefisien Determinasi (R²)**Tabel 4.40 Uji koefisien determinasi(R square)**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.922 ^a	.850	.840	.432	1.969

Predictors: (Constant), Empathy, Tangible, Responsiveness, Assurance, Efficiency, Reliability.

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0.840 (84,0%). Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness dan efficiency* mampu menjelaskan variabel dependen kepuasan nasabah sebesar 84,0% sedangkan sisanya yaitu 16 %, dijelaskan dengan faktor lain diluar penelitian ini.

2) Uji F

Tabel 4.41 Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	100.565	6	16.761	89.663	.000 ^b
	Residual	17.759	95	.187		
	Total	118.324	101			

- a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah
- b. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, Responsiveness Dan Efficiency

Pada tabel di atas ditampilkan hasil uji F sebesar 89,663 dengan F tabel sebesar 2,19. Dengan demikian $F_{hitung} (89,663) > \text{nilai } F_{tabel} (2,19)$ dan taraf signifikansi $(0,000) < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness* dan *efficiency* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak.

3) Uji t

Tabel 4.42 Uji t (Uji signifikan parsial)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-.708	.540		-1.313	.193
	<i>Reability</i>	.078	.023	.187	3.351	.001
	<i>Assurance</i>	.159	.070	.156	2.268	.026
	<i>Empathy</i>	.280	.076	.302	3.701	.000
	<i>Tangible</i>	.143	.058	.168	2.449	.016
	<i>Responsiveness</i>	.117	.040	.171	2.938	.004
	<i>Efficiency</i>	.062	.028	.117	2.195	.031

Dependen : Kepuasan nasabah

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22 (2019)

Berdasarkan tabel di atas diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel secara individu terhadap variabel kepuasan nasabah, sebagai berikut:

- a) Pengaruh Reliability (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 3.351$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.351 > 1.984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.
- b) Pengaruh Assurance (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2.268$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.268 < 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,026 > 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel assurance tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima.
- c) Pengaruh Empathy (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2.701$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.701 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel empathy berpengaruh positif dan signifikan

terhadap variabel kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

- d) Pengaruh Tangible (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2.449$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.449 < 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,016 > 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel tangible tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.
- e) Pengaruh Responsiveness (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2,938$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,938 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,04 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.
- f) Pengaruh Efficiency (X6) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2,195$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,195 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,031 > 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel efficiency tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.

b. Substruktur II

1) Uji Koefisien Determinasi (R²)**Tabel 4.43 Uji koefisien determinasi(R square)**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.774 ^a	.599	.595	1.324	1.428

a. Predictors: (Constant), reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness,dan efficiency

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0.595 (59,5%). Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yaitu reliability, assurance, empathy, tangible, responsiveness,dan efficiency mampu menjelaskan variabel dependen loyalitas nasabah sebesar 59,5% sedangkan sisanya yaitu 40,5%, dijelaskan dengan faktor lain diluar model ini.

2) Uji F

Tabel 4.44 Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	262.228	1	262.228	149.646	.000 ^b
	Residual	175.232	100	1.752		
	Total	437.461	101			

a. Predictors: (Constant), Y

b. Dependent Variable: Z

Pada tabel di atas ditampilkan hasil uji F sebesar 169,016 dengan F tabel sebesar 2,19. Dengan demikian $F_{hitung} (149.646) > \text{nilai } F_{tabel} (2,19)$ dan taraf signifikansi $(0,000) < 0,05$. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *reliability*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, *responsiveness*, dan *efficiency* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak.

3) Uji t

Tabel 4.45 Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	-.642	.493		-1.201	.181
	<i>Reability</i>	.071	.023	.177	2.890	.001
	<i>Assurance</i>	.219	.079	.146	3.201	.000
	<i>Empathy</i>	.201	.056	.202	2.637	.000
	<i>Tangible</i>	.302	.068	.154	2.332	.017
	<i>Responsiveness</i>	.118	.020	.147	3.918	.002
	<i>Efficiency</i>	.054	.038	.110	2.104	.001

Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel di atas diketahui besarnya pengaruh masing masing variabel secara individu terhadap variabel loyalitas nasabah, sebagai berikut:

- a. Pengaruh Reliability (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Z) Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2,890$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,890 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.
- b. Pengaruh Assurance (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Z)
Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 3,201$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,201 < 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 > 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.
- c. Pengaruh Empathy (X3) terhadap Loyalitas Nasabah (Z)
Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2,637$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,701 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.
- d. Pengaruh Tangible (X4) terhadap Loyalitas Nasabah (Z)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2,332$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,332 < 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,017 > 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel tangible tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.

e. Pengaruh Responsiveness (X5) terhadap Loyalitas Nasabah (Z)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 3,918$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,918 > 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

f. Pengaruh Efficiency (X6) terhadap Loyalitas Nasabah (Z)

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 2,104$ dengan $t_{tabel} = 1,984$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,104 < 1,984$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 > 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel efficiency berpengaruh positif terhadap variabel loyalitas nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak.

D. Pembahasan

1. Pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil penyajian analisis data pada halaman-halaman sebelumnya, tercatat bahwa ± 26.000 nasabah menggunakan *mobile banking* yang artinya hampir seluruh nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menggunakan fasilitas ini. Hal ini tidak lepas dengan tujuan adanya fasilitas *mobile banking* yaitu untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, diantaranya cek saldo, transfer ke berbagai bank dimana saja, pembayaran, pembelian, investasi, dan administrasi lainnya tanpa harus pergi ke bank atau mesin Atm.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian disini terlihat beberapa faktor pribadi yang berpengaruh dan tidak berpengaruh dari layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Seperti yang diungkapkan Philip Kotler bahwa karakteristik pribadi itu diantaranya meliputi usia, pekerjaan, keadaan ekonomi dan gaya hidup serta kepribadian. Dalam penelitian ini nasabah pengguna *mobile banking* terbanyak diusia 25-34 yaitu sebesar 39%. Bila dilihat dari status pekerjaan berdasarkan penelitian dibagi menjadi 6 pekerjaan dan mahasiswa adalah nasabah terbanyak yaitu 29%.

2. Variabel yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa variabel/factor yang dianggap berpengaruh besar terhadap layanan mobile

banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, variabel-variabel tersebut adalah reliability (kehandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (bukti langsung), responsiveness (tanggapan), efficiency (efisien). Penulis tidak menambahkan variabel yang berkaitan dengan syariah karena memang dari variabel yang dianalisis, penulis menanggapi tidak ada variabel yang bertentangan dengan kesyariahan.

Hasil dari analisis regresi linear berganda dengan perhitungan menggunakan SPSS 22 *for windows* berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa diantara enam variabel yang diteliti hanya ada tiga variabel saja yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yaitu variabel reliability (kehandalan), empathy (empati), dan responsiveness (tanggapan). Sedangkan terhadap loyalitas nasabah diantara enam variabel, ada lima variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Sebagai hasil analisis meskipun ada beberapa variabel yang tidak memiliki pengaruh yang positif, namun pada saat penelitian para responden tetap memberikan tanggapan yang sangat baik terhadap variabel-variabel tersebut.