BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum UIN Antasari Banjarmasin

a. Sejarah Singkat UIN Antasari Banjarmasin

Univesitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang dulu dikenal dengan sebutan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin yang didirikan pada tanggal 10 November 1964, terdapat 8 pemimpin/rektor yang memimpin saat itu ialah merupakan lembaga perguruan tinggi yang tepat berada di tengah kota Banjarmasin yang beralamat di JL. Jendral Ahmad Yani KM 4,5 Keluruhan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur Kalimantan Selatan, sebuah lembaga yang dulu memiliki tujuan yang berawal dari sebuah kesadaran untuk penyempurnaan pendidikan tentang Islam demi kebutuhan serta sebagai jawaban dari masyarakat di Kalimantan Selatan sehingga berdirilah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin yang sekarang telah berubah status sejak tahun 1017 dikenal dengan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

Pada awal kepemimpinan Rektor pertama Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari adalah K.H. Zafri Zamzam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin memiliki 4 fakultas yang berdiri yaitu Fakultas Syariah berada di Banjarmasin, Fakultas Dakwah

berada di Kandangan, Fakultas Tarbiyah berada di Barabai, dan Fakultas Ushuluddin berada di Amuntai.

Berdasarkan dengan keputusan presiden Nomor 36 Tahun 1017 Tentang Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tanggal 3 April 1017, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari berubah menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari lalu mengangkat Rektor pertama Prof. Dr. H. Ah. Fauzi Aseri, MA dengan seiring perubahan tersebut berdirilah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Sehingga menjadikan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin memiliki 5 Fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Fakultas Syariah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Program Pascasarjana (Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2022).

b. Letak Geografis Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Adapun letak geografis Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin yang beralamat Jalan Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia, Kode Pos 70135:

1) Sebelah Utara, berbatasan dengan Jalan Kemiri dan sekitarnya.
2) Sebelah Selatan, berbatasan dengan Jalan Ahmad Yani Km 4,5.
3) Sebelah Barat, berbatasan dengan Jalan Gatot Subroto.

4) Sebelah Timur, berbatasan dengan Komplek Bina Brata.

c. Visi dan Misi Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin

1) Visi

Menjadikan Universitas yang “Unggul dan Berakhlak”

2) Misi

a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang unggul dalam berbagai disiplin ilmu yang berintegrasi dengan kebangsaan, berbasis karakter dan kearifan lokal, serta berwawasan global.

b) Mengembangkan riset berbagai disiplin ilmu integratif yang relavan dengan kebutuhan masyarakat dan berdampak terhadap kelestarian alam.

c) Mengembangkan pola pengabdian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

d) Membangun kepercayaan dan kerja sama yang saling menguntungkan dengan lembaga regional, nasional dan internasional.

e) Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen modern dalam rangka mencapai kepuasan Sivitas Akademik dan *Stakeholders* (Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2022).

2. Gambaran Umum *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Menurut (Nurdin dkk., 2020, hlm. 90) *mobile banking* ialah salah satu produk digital perbankan yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) demi dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, apalagi pada saat masa pandemi yang dimana secara aktifitas sosial dan berekonomi terutama dalam layanan penyedia jasa dibatasi.

Dalam hal ini para bankir telah cerdas dalam mengadopsi sebuah teknologi baru menggunakan *mobile banking* dalam menempatkan mereka dalam memberikan lebih banyak layanan, mengembangkan sebuah bisnis serta dapat membuat keuntungan yang lebih besar (Krishnan, 2014, hlm. 32). Tentunya industri perbankan syariah yang merupakan jasa yang dari waktu kewaktu terus memperbaiki kualitas layanan. Sehingga Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* disini memberikan solusi serta kemudahan dalam hal bertransaksi, info beribadah, dan lainnya melalui beragam fitur dalam satu aplikasi.

Beriringan dengan hal tersebut Bank Syariah Indonesia yang kini menjadi salah satu Bank Syariah yang besar saat ini akibat dari bergabungnya tiga Bank Syariah besar sebelumnya menjadi satu yang kini dikenal dengan Bank Syariah Indonesia yang terus berusaha untuk selalu meningkatkan produk dan layanan salah satunya pada layanan digital perbankan syariah agar menjadi yang terbaik dengan layanan *mobile*

banking Bank Syariah Indonesia yang dapat bergerak seimbang secara finasial, spiritual serta sosial (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Gambar 4. 1 Tampilan fitur pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Sumber: Bank Syariah Indonesia Mobile, 2022

Mobile banking Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan dalam bertransaksi, beribadah serta berbagi dalam satu fitur aplikasi. Keunggulan fitur yang terdapat dalam *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

1. Sahabat Finansial, yaitu layanan yang didalamnya memberikan kemudahan dalam mengatur keuangan dengan menggunakan fitur finansial seperti sebagai berikut:
    a. Transaksi terjadwal.
    b. Pembayaran.
    c. Pembelian.
    d. Pembiayaan.
    e. Buka rekening.
    f. Fitur Bank Syariah Indonesia OTO.

g. Bank Syariah Indonesia emas.

h. Bank Syariah Indonesia *cardless withrawal*.

i. Bank Syariah Indonesia QRIS.

2. Sahabat Spiritual, yaitu layanan yang didalamnya memberikan informasi layanan ibadah guna memudahkan saat melakukan ibadah sebagai berikut:

   a. Lokasi mesjid.

   b. Waktu shalat.

   c. Arah kiblat.

   d. Juz amma, Asmaul husna serta Kalkulator untuk qurban.

3. Sahabat Sosial, yaitu layanan yang didalamnya memberikan fitur kemudahan saat ingin berbagi dan mengenai hal produk lainnya sebagai berikut:

   a. Berbagi-Ziswaf.

   b. Layanan informasi seputar produk, layanan serta promo pada Bank Syariah Indonesia Aisyah (Bank Syariah Indonesia, 2021).

4. Gambaran Umum Responden

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentasi (%)
Laki-laki	18	18%
Perempuan	71	71%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa jenis kelamin responden yang paling besar adalah responden perempuan sebanyak 71 orang (71%), sedangkan laki-laki sebanyak 18 orang (18%).

b. Karakteristik Responden Menurut Jurusan/Prodi

Tabel 4. 2 Berdasarkan Jurusan/Prodi

Jurusan/Prodi	Jumlah Responden	Presentasi (%)
Perbankan Syariah	64	64%
Ekonomi Syariah	11	11%
Asuransi Syariah	1	1%
Psikologi Islam	6	6%
Ilmu dan Tafsir Al-Qur'an	1	1%
Hukum Keluarga Islam	3	3%
Hukum Tata Negara	1	1%
Perbandingan Mazhab	1	1%
Pendidikan Matematika	4	4%
Pendidikan Agama Islam	1	1%
Pendidikan Guru MI	1	1%
Pendidikan Bahasa Arab	1	1%
Komunikasi dan Penyiaran Islam	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan untuk karakteristik respoden pada tabel 4.2 menunjukkan jumlah keseluruhan responden yaitu 100 responden. Dapat diketahui dari jumlah responden berdasarkan Jurusan Perbankan Syariah 64 orang (64%), Jurusan Ekonomi Syariah sebanyak 11 orang (11%), Jurusan Asuransi Syariah sebanyak 1 orang (1%), Jurusan Psikologi Islam sebanyak 6 orang (6%), Jurusan Ilmu dan Tafsir Al-qur'an sebanyak 1 orang (1%), Jurusan Hukum Keluarga Islam sebanyak 3 orang (3%), Jurusan Hukum Tata Negara sebanyak 1 orang (1%0, Jurusan Perbandingan Mazhab sebanyak 1 orang (1%), Jurusan Pendidikan

Matematika sebanyak 4 orang (4%), Jurusan Pendidikan Agama Islam sebanyak 1 orang (1%), Jurusan Pendidikan Guru M adrasah Ibtidaiyah sebanyak 1 orang (1%), Jurusan Pendidikan Bahasa Arab sebanyak 1 orang (1%), dan Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam sebanyak 1 orang (1%).

c. Karakteristik Responden Menurut Angkatan

Tabel 4. 3 Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Jumlah Responden	Presentasi (%)
2017	5	5%
2018	71	71%
2019	17	17%
2021	1	1%
2022	5	5%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan untuk karakteristik respoden pada tabel 4.3 menunjukkan jumlah keseluruhan responden yaitu 100 responden. Dapat diketahui dari jumlah responden berdasarkan angkatan 2017 sebanyak 5 orang (5%), jumlah angkatn 2018 sebanyak 71 orang (71%), jumlah angkatan 2019 sebanyak 17 orang (17%), jumlah angkatan 2021 sebanyak 1 orang (1%), dan jumlah angkatan 2022 sebanyak 5 orang (5%).

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut (Bungin, 2005, hlm. 82), jika pada penelitian menguji hubungan *multivariat* sehingga walaupun hanya terdiri dari dua variabel, tetapi variabel bebas memiliki sub-subvariabel yang lebih kecil lagi. Sehingga pada penelitian ini di deskripsikan adalah variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari subvariabel efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan,

tampilan, privasi dan layanan kontak & variabel terikatnya yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y).

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Sub-subvariabel kualitas Pelayanan sebagai berikut:

1) Indikator subvariabel Efisiensi (*efficiency*)

a) Kemudahan

Tabel 4. 4 Jawaban responden mengenai kemudahan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Setuju	37	37%
5	Sangat Setuju	54	54%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.4 diatas yaitu mengenai kemudahan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 9 orang (9%), responden yang menjawab setuju berjumlah 37 orang (37%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 54 orang (54%).

b) Kecepatan

Tabel 4. 5 Jawaban responden mengenai kecepatan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	4	4%
4	Setuju	33	33%

5	Sangat Setuju	61	61%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.5 diatas yaitu mengenai kecepatan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju 4 orang (4%), responden yang menjawab setuju berjumlah 33 orang (33%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 61 orang (61%).

2) Indikator subvariabel Keandalan (*reliability*)

a) Kebutuhan

Tabel 4. 6 Jawaban responden mengenai kebutuhan sebagai pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	13	13%
4	Setuju	39	39%
5	Sangat Setuju	48	48%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.6 diatas yaitu mengenai kebutuhan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 13 orang (13%), responden yang menjawab setuju berjumlah 39 orang (39%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 48 orang (48%).

b) Ketepatan

Tabel 4. 7 Jawaban responden mengenai ketepatan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	14	14%
4	Setuju	40	40%
5	Sangat Setuju	45	45%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.7 diatas yaitu mengenai ketepatan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 14 orang (14%), responden yang menjawab setuju berjumlah 40 orang (40%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 45 orang (45%).

3) Indikator subvariabel Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*)

a) Kepercayaan

Tabel 4. 8 Jawaban responden mengenai kepercayaan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
1	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Setuju	37	37%
5	Sangat Setuju	51	51%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.8 diatas yaitu mengenai kepercayaan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 10 orang (10%), responden yang

menjawab setuju berjumlah 37 orang (37%) dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 51 orang (51%).

4) Indikator subvariabel Tampilan (*tangibles*)

a) Daya Tarik

Tabel 4. 9 Jawaban responden mengenai daya tarik tampilan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	15	15%
4	Setuju	40	40%
5	Sangat Setuju	41	41%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.9 diatas yaitu mengenai daya tarik, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 15 orang (15%), responden yang menjawab setuju berjumlah 40 orang (40%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 41 orang (41%).

b) Daya guna

Tabel 4. 10 Jawaban responden mengenai daya guna tampilan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Setuju	35	35%
5	Sangat Setuju	51	51%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.10 diatas yaitu mengenai daya guna, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 11 orang (11%), responden yang menjawab setuju berjumlah 35 orang (35%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 51 orang (51%).

5) Indikator subvariabel Privasi (*privacy*)

a) Keamanan

Tabel 4. 11 Jawaban responden mengenai keamanan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
1	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	5	5%
4	Setuju	44	44%
5	Sangat Setuju	50	50%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.11 diatas yaitu mengenai keamanan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 5 orang (5%), responden yang menjawab setuju berjumlah 44 orang (44%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 50 orang (50%).

6) Indikator subvariabel Layanan Kontak (*contact*)

a) Informasi

Tabel 4. 12 Jawaban responden mengenai informasi saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Setuju	41	41%
5	Sangat Setuju	35	35%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.12 diatas yaitu mengenai informasi, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 11 orang (11%), responden yang menjawab setuju berjumlah 41 orang (41%) dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 35 orang (35%).

b. Indikator kepuasan mahasiswa (Y)

1) Kecepatan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 13 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan kecepatan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Setuju	47	47%
5	Sangat Setuju	41	41%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.13 diatas yaitu mengenai kepuasan kecepatan layanan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 11 orang (11%),

responden yang menjawab setuju berjumlah 47 orang (47%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 41 orang (41%).

2) Kemudahan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 14 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan kemudahan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	8	8%
4	Setuju	46	46%
5	Sangat Setuju	46	46%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.14 diatas yaitu mengenai kepuasan kemudahan layanan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 8 orang (8%), responden yang menjawab setuju berjumlah 46 orang (46%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 46 orang (46%).

3) Daya guna layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 15 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan daya guna saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	9	9%
4	Setuju	38	38%
5	Sangat Setuju	53	53%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.15 diatas yaitu mengenai kepuasan daya guna layanan, responden yang menjawab sangat tidak setuju

berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 9 orang (9%), responden yang menjawab setuju berjumlah 38 orang (38%) dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 53 orang (53%).

4) Kenikmatan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 16 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan kenikmatan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	7	7%
4	Setuju	39	39%
5	Sangat Setuju	53	53%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.16 diatas yaitu mengenai kepuasan kenikmatan layanan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 7 orang (7%), responden yang menjawab setuju berjumlah 39 orang (39%) dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 53 orang (53%).

5) Keandalan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 17 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan keandalan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	1	1%
4	Setuju	46	46%
5	Sangat Setuju	50	50%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.17 diatas yaitu mengenai kepuasan keandalan layanan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab setuju berjumlah 46 orang (46%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 50 orang (50%).

6) Pengalaman saat menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 18 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan pengalaman saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	3	3%
3	Kurang Setuju	18	18%
4	Setuju	37	37%
5	Sangat Setuju	41	41%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.18 diatas yaitu mengenai kepuasan menurut pengalaman layanan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 3 orang (3%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 18 orang (18%) , responden yang menjawab setuju berjumlah 37 orang (37%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 41 orang (41%).

7) Terpenuhinya harapan saat menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 19 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan terpenuhinya harapan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	13	13%
4	Setuju	46	46%
5	Sangat Setuju	39	39%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.19 diatas yaitu mengenai kepuasan menurut terpenuhinya harapan layanan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 13 orang (13%), responden yang menjawab setuju berjumlah 46 orang (46%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 39 orang (39%).

8) Kesediaan merekomendasikan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 20 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan kesediaan merekomensasikan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	0	0%
3	Kurang Setuju	11	11%
4	Setuju	41	41%
5	Sangat Setuju	38	38%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.20 diatas yaitu mengenai kepuasan layanan berdasarkan kersediaan merekomendasikan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab

tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 11 orang (11%), responden yang menjawab setuju berjumlah 41 orang (41%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 38 orang (38%).

9) Selalu ingin menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 21 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan selalu ingin menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
1	Tidak Setuju	1	1%
3	Kurang Setuju	10	10%
4	Setuju	40	40%
5	Sangat Setuju	39	39%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.21 diatas yaitu mengenai kepuasan layanan berdasarkan selalu ingin menggunakan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 0 orang (0%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang (1%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 10 orang (10%), responden yang menjawab setuju berjumlah 40 orang (40%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 39 orang (39%).

10) Ketidakpuasan saat menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

Tabel 4. 22 Jawaban responden mengenai kepuasan layanan berdasarkan ketidakpuasan saat menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia

No	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	17	17%
1	Tidak Setuju	13	13%
3	Kurang Setuju	16	16%
4	Setuju	14	14%
5	Sangat Setuju	10	10%

	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Penelitian, data diolah, 2022

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.22 diatas yaitu mengenai kepuasan layanan berdasarkan ketidakpuasan, responden yang menjawab sangat tidak setuju berjumlah 17 orang (17%), responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 13 orang (13%), responden yang menjawab kurang setuju berjumlah 16 orang (16%), responden yang menjawab setuju berjumlah 14 orang (14%), dan responden yang menjawab sangat setuju berjumlah 10 orang (10%).

4. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validasi dalam sebuah penelitian yaitu untuk menunjukkan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap suatu isi yang telah diukur. Validitas yang biasanya dalam penelitian merepresentasikan derajat ketepatan antara data yang terjadi saat objek penelitian dengan data telah diuji. Hal tersebut dapat dilihat pada r_{hitung} agar nanti dapat dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dimana df = n-1 dengan taraf signifikan 5% (0,05). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid.

df = n-1
df = 100-1
= 98 (0,196)

Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel		Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Kualitas Pelayanan (X)	Efisiensi (*efficiency*)	X1.1	0,710	0,196	Valid
		X1.1	0,656	0,196	Valid
	Keandalan (*reliability*)	X1.1	0,787	0,196	Valid

		X1.1	0,811	0,196	Valid
	Jaminan/kepercaya an (*assurance/trust*)	X1.1	0,808	0,196	Valid
	Tampilan (*tangibles*)	X1.1	0,637	0,196	Valid
		X1.1	0,581	0,196	Valid
	Privasi (*privacy*)	X1.1	0,781	0,196	Valid
	Layanan kontak (*contact*)	X1.1	0,753	0,196	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)		Y1	0,768	0,196	Valid
		Y1	0,711	0,196	Valid
		Y3	0,711	0,196	Valid
		Y4	0,710	0,196	Valid
		Y5	0,714	0,196	Valid
		Y6	0,775	0,196	Valid
		Y7	0,809	0,196	Valid
		Y8	0,711	0,196	Valid
		Y9	0,741	0,196	Valid
		Y10	0,336	0,196	Valid

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.23 diatas merupakan hasil uji validitas dari variabel bebas kualitas pelayanan (X) dengan memiliki subvariabel berjumlah 6 item yaitu efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi dan layanan kontak & variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y) menunjukkan seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,196 hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner variabel kualitas pelayanan (X) beserta subvariabel dan kepuasan mahasiswa (Y) dalam penelitian ini dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas suatu alat ukur yang sudah dapat dinyatakan valid, maka uji reliabilitasnya pun harus diuji. Reliabilitas ialah suatu nilai yang dapat menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama, yang seharusnya mampu memberikan hasil pengukuran yang

konsisten. Dengan suatu data dapat dikatakan reliabel jika nilai *Alpha* >0,60 .

Tabel 4. 24 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,883	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,836	10

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat menunjukkan nilai dari *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel, baik variabel dari pengaruh kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan mahasiswa (Y) dengan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 yaitu nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel pengaruh kualitas pelayanan (X) sebesar 0,883 dan nilai *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,836. Sehingga dalam hasil uji reliabilitas ini dapat disimpulkan bahwa data dapat dikatakan reliabel karena memiliki nilai Alpha >0,60 dan dapt digunakan pada analisis berikutnya.

5. Uji Asumsi Klasik

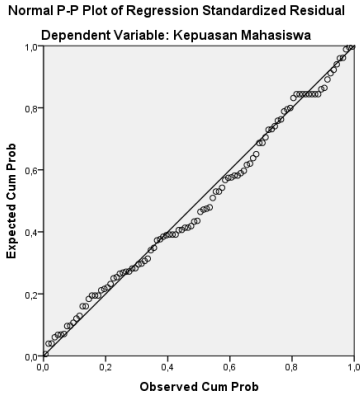
a. Uji Normalitas

Uji normalitas ialah pengujian data yang digunakan untuk mengetahui distribusi dari seuatu data dalam variabel yang digunakan pada penelitian. Uji normalitas digunakan untuk membuktikan bahwa penelitian ini berdistribusi normal.

1) Analisis Grafik

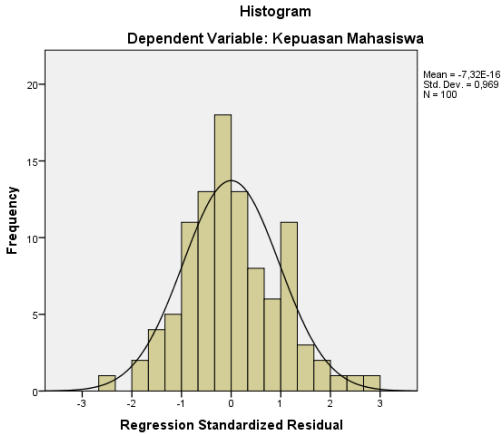
Analisis grafik pada penelitian ini dapat dilihat menggunakan grafik normal P-P Plot san histrogram berikut ini.

Gambar 4. 2 Normal P-P Plot



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Gambar 4. 3 Histogram



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Berdasarkan pada hasil data yang dikumpulkan data dapat dikatakan berdistribusi normal, jika suatu data atau titik yang ada pada gambar Normal P-P Plot menunjukkan bahwa adanya titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan dapat mengikuti arah garis diagonal. Dan pada gambar histogram diatas dapat menunjukkan bahwa pada gambar tersebut dapat berbentuk lonceng terbalik yang mana memenuhi garis lonceng tersebut. Sehingga pada penelitian ini dapat

disimpulkan bahwa adanya kelayakkan pada model regresi ini untuk dapat dipakai karena sudah dapat memenuhi asumsi dari uji normalitas.

Namun perlu dipastikan lagi apakah model regrasi telah berdistribusi normal dengan mengujinya kembali dengan uji kolmogorov-smirnov.

2) Uji Kolmogorov-Smirnov

Tabel 4. 25 Uji Kolmogorov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,10794064
Most Extreme Differences	Absolute	0,066
	Positive	0,066
	Negative	-,041
Test Statistic		0,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Untuk dapat lebih memastikan lagi apakah suatu data dikatakan berdistribusi normal atau tidak maka dapat kita lihat pada tabel diatas yaitu dengan menganalisis *Kolmogorov-Smirnov Test*. Maka suatu data dapat dikatakan normal jika nilai signifikan > 0,05 dan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikan < 0,05. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan yaitu sebesar 0,100 itu berarti nilai signifikan > 0,05 sehinggadapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

a. Uji Multikolinieritas

Tabel 4. 26 Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7,390	2,840		2,602	0,011		
Efisiensi	0,817	0,387	0,180	2,113	0,001	0,517	1,934
Keandalan	1,317	0,433	0,330	3,041	0,003	0,320	3,122
Jaminan/kepercayaan	0,411	0,676	0,059	0,608	0,545	0,403	2,479
Tampilan	1,101	0,291	0,286	3,782	0,000	0,657	1,521
Privasi	0,276	0,725	0,036	0,381	0,704	0,422	2,371
Layanan kontak	0,716	0,552	0,113	1,297	0,198	0,495	2,022

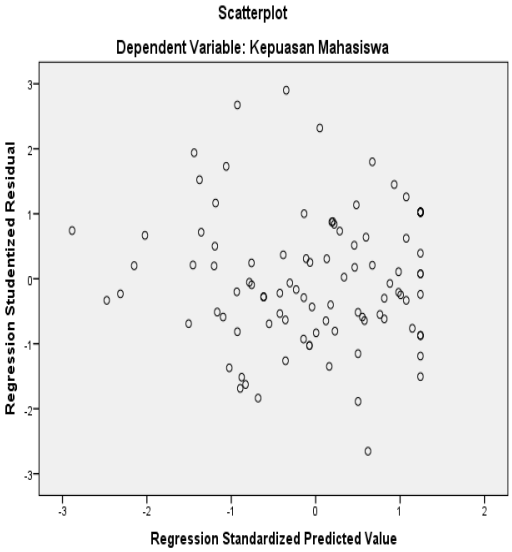
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Penelitian diolah,2022

Berdasarkan tabel diatas merupakan hasil uji multikolinieritas, yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya jika tidak terdapat korelasi antar variabel. Jika hasil dari VIF yang dihasilkan antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas, dapat dilihat tabel diatas menunjukkan nilai VIF pada pengaruh kualitas pelayanan dengan subvariabel efisiensi sebesar (1,934), keandalan sebesar (3,122), jaminan/kepercayaan sebesar (2,479), tampilan sebesar (1,521), privasi sebesar (2,371), dan layanan kontak sebesar (2,022) dimana VIF yang dihasilkan antara 1-10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Tabel 4. 27 Uji Gleser

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,197	1,686		0,710	0,479
Efisiensi	0,240	0,230	0,147	1,044	0,299
Keandalan	-,436	0,257	-,304	-1,694	0,094
Jaminan/kepercayaan	0,071	0,401	0,028	0,177	0,860
Tampilan	0,183	0,173	0,132	1,058	0,293
Privasi	0,109	0,431	0,040	0,253	0,801
Layanan kontak	0,125	0,328	0,055	0,380	0,705

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Tabel 4. 28 Pembuktian Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	SIG	Keterangan
X1.1	0,479	tidak terjadi heteroskedastisitas
X1.1	0,299	tidak terjadi heteroskedastisitas
X1.3	0,094	tidak terjadi heteroskedastisitas
X1.4	0,860	tidak terjadi heteroskedastisitas
X1.5	0,293	tidak terjadi heteroskedastisitas

X1.6	0,801	tidak terjadi heteroskedastisitas
X1.7	0,705	tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Dari hasil output dan melihat pada gambar plot diatas, dapat dilihat bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan gambar yang menunjukkan bahwa titik-titik yang membentuk suatu pola sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi ini.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. 29 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,390	2,840		2,602	0,011
	Efisiensi	0,817	0,387	0,180	2,113	0,001
	Keandalan	1,317	0,433	0,330	3,041	0,003
	Jaminan/kepercayaan	0,411	0,676	0,059	0,608	0,545
	Tampilan	1,101	0,291	0,286	3,782	0,000
	Privasi	0,276	0,725	0,036	0,381	0,704
	Layanan kontak	0,716	0,552	0,113	1,297	0,198

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Berdasarkan uji Anova di dapat nilai F_{hitung} sebesar 28,799 dengan signifikan 0,000. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

Berdasarkan pada hasil pengolahan data dapat diketahui sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha_o + \beta_1 X1.1 + \beta_1 X1.1 + \beta_3 X1.3 + \beta_4 X1.4 + \beta_5 X1.5 + \beta_6 X1.6 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Mahasiswa

X1.1 : Efisiensi (*efficiency*)

X1.1 : Keandalan (*reliability*)

X1.3 : Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*)

X1.4 : Tampilan (*tangibles*)

X1.5 : Privasi (*privacy*)

X1.6 : Layanan kontak (*contact*)

α_o : Konstanta

β : Koefisien regresi

e : *Error*

Berdasarkan Estimasi *Multi Regresion* dapat diperoleh model regresi pada penelitian ini sebagai berikut:

Y = 7,390 + 0,817X1.1 + 1,317X1.1 + 0,411X1.3 + 1,101X1.4 + 0,276X1.5 + 0,716X1.6

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai *constant* = 7,390 yang bearti apabila X1.1=X1.1=X1.3=X1.4=X1.5=X1.6= 0, maka nilai dari Y = 7,390 artinya apabila pengaruh kualitas pelayanan dengan subvariabel (efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi, dan layanan kontak) sama dengan nol (0) maka kepuasan mahasiswa akan mengalami penurunan.

2) Koefisien subvariabel efisiensi (X1.1) sebesar 0,817 dan bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa dinaikkan setiap 1 satuan sebesar 0,817, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan jika diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,817 dengan asumsi variabel independen yang lainnya konstan.
3) Koefisien subvariabel keandalan (X1.2) sebesar 1,317 dan bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa dinaikkan setiap 1 satuan sebesar 1,317 maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan jika diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 1,317 dengan asumsi variabel independen yang lainnya konstan.
4) Koefisien subvariabel jaminan/kepercayaan (X1.3) sebesar 0,411 dan bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa dinaikkan setiap 1 satuan sebesar 0,411, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan jika diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,411 dengan asumsi variabel independen yang lainnya konstan.
5) Koefisien subvariabel tampilan (X1.4) sebesar 1,101 dan bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan

mobile banking Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa dinaikkan setiap 1 satuan sebesar 1,101, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan jika diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 1,101 dengan asumsi variabel independen yang lainnya konstan.

6) Koefisien subvariabel privasi (X1.5) sebesar 0,276 dan bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa dinaikkan setiap 1 satuan sebesar 0,276, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan jika diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,176 dengan asumsi variabel independen yang lainnya konstan.
7) Koefisien subvariabel layanan kontak (X1.6) sebesar 0,716 dan bernilai positif terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan pelayanan *mobile banking* BSI menyatakan bahwa dinaikkan setiap 1 satuan sebesar 0,716, maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa dan jika diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,716 dengan asumsi variabel independen yang lainnya konstan.

d. Uji hipotesis

Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji t (parsial) dan uji dominan. Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Hipotesis 1 Uji Parsial (T):

1) H_0: Efisiensi tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   H_a: Efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

2) H_0: Keandalan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   H_a: Keandalani berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

3) H_0: Jaminan/kepercayaan tidak pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus* Disease-2019 (COVID 19).

   H_a: Jaminan/kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari

Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

4) H_0: Tampilan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   H_a: Tampilan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

5) H_0: Privasi tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 *(*COVID 19).

   H_a: Privasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Islam (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

6) H_0: Layanan kontak ada tidak pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

H_a: Layanan kontak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

e. Uji Parsial (T)

Uji parsial (T) digunakan untuk menguji signifikan dari masing-masing sebuah variabel koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui nilai signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas pengaruh kualitas pelayanan (X) dengan subvariabel (efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi, dan layanan kontak) terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y) (Sanusi, 2011, hlm. 138). Suatu variabel independen dapat dikatakan berpengaruh secara parsial jika nilai masing-masing subvariabel kualitas pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig < 0,05. Subvariabel independen dari kualitas pelayanan yaitu efisiensi (X1.1), keandalan (X1.2), jaminan/kepercayaan (X1.3), tampilan (X1.4), privasi (X1.5), dan layanan kontak (X1.6) dan variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Adapun jumlah seluruh data dalam penelitian ini (n) = 100 dengan variabel independennya (k) = 6 maka dapat ditentukan df = n-k-1 = 100-6-1 =93 dan diperoleh nilai t_{tabel} = 1,986.

Tabel 4. 30 Uji T

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,390	2,840		2,602	0,011
	Efisiensi	0,817	0,387	0,180	2,113	0,001
	Keandalan	1,317	0,433	0,330	3,041	0,003
	Jaminan/kepercayaan	0,411	0,676	0,059	,608	0,545
	Tampilan	1,101	0,291	0,286	3,782	0,000
	Privasi	0,276	0,725	0,036	,381	0,704
	Layanan kontak	0,716	0,552	0,113	1,297	0,198

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Penelitian diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas hasil uji t, dapat dibandingkan dengan nilai antara t_{hitung} dari masing-masing subvariabel independen dengan t_{tabel} yang diperoleh dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh subvariabel efisiensi terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,001 dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,113 yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,986 (2,113 > 1,986) maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa subvariabel efisiensi pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa secara signifikan.
2) Pengaruh subvariabel keandalan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,003 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,041 yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,986 (3,041 > 1,986) maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulakan bahwa subvariabel keandalan pada kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa secara signifikan.

3) Pengaruh subvariabel jaminan/kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,545 dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,608 yang lebih kecil dari t_{tabel} yaitu 1,986 (0,608 < 1,986) maka dapat dinyatakan H_0 diterima dan Ha ditolak sehingga disimpulkan bahwa subvariabel jaminan/kepercayaan pada kualitas pelayanan tidak ada pengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa secara signifikan.
4) Pengaruh subvariabel tampilan terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,782 lebih besar dari t_{tabel} 1,986 (3,782 > 1,986) maka dapat dinyatakan H_0 ditolak H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa subvariabel tampilan pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa secara signifikan.
5) Pengaruh subvariabel privasi terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,704 dengan nilai t_{hitung} sebesar 0,381 lebih kecil dari t_{tabel} 1,986 (0,381 < 1,986) maka dapat dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa subvariabel privasi pada kualitas pelayanan tidak ada pengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa secara signifikan.

6) Pengaruh subvariabel layanan kontak terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,198 dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,297 lebih kecil dari t_{tabel} 1,986 (1,297 < 1,986) maka dapat dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa subvariabel layanan kontak pada kualitas pelayanan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan.

f. Uji Dominan

Tabel 4. 31 Uji Dominan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,390	2,840		2,602	,011
	Efisiensi	,817	,387	,180	2,113	,001
	Keandalan	1,317	,433	,330	3,041	,003
	Jaminan/kepercayaan	,411	,676	,059	,608	,545
	Tampilan	1,101	,291	,286	3,782	,000
	Privasi	,276	,725	,036	,381	,704
	Layanan kontak	,716	,552	,113	1,297	,198

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Penelitian, diolah 2022

Untuk mengetahui subvariabel dari kualitas pelayanan yang mana mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap variabel terikat maka dapat dilakukan uji *Standardized Coeficients Beta* dengan melihat nilai *Standardized Coeficients Beta* yang mempunyai nilai lebih besar. Nilai beta β terbesar menunjukkan bahwa subvariabel dari kualitas pelayanan tersebut mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil uji diatas dapat

diketahui bahwa subvariabel keandalan lebih besar yaitu 0,330. Hal ini disimpulkan bahwa subvariabel keandalan dari kualitas pelayanan mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

g. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. 32 Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,806[a]	0,650	0,628	3,20663	2,061

a. Predictors: (Constant), Layanan kontak, Efisiensi, Tampilan, Jaminan/kepercayaan, Privasi, Keandalan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Penelitian, diolah 2022

Berdasarkan hasil uji pada tabel uji koefisien determinasi diatas dapat dilihat nilai dari R square sebesar 0,650, hal ini menunjukkan bahwa korelasi variabel bebas (efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi, dan layanan kontak) secara simultan berpengaruh sebesar 65% terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) UIN Antasari Banjarmasin, sedangkan sisanya 35% dapat dijelaskan pada variabel lain di luar model.

Berdasarkan hasil angka R sebesar 0,806 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi, dan layanan kontak terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin adalah korelasi yang kuat karena dapat dibuktikan dengan apabila korelasi kuat ditandai dengan nilai 0,51-0,99.

B. Analisis Data

1. Pembahasan hasil analisis data secara parsial

a. Pengaruh efisiensi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

Pada hasil uji T, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,113 >1,986) dengan tingkat signifikan (0,001<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa subvariabel efisiensi dari pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dimana dari nilai hasil regresi sebesar 0,817 menunjukkan apabila subvariabel efisiensi dinaikkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,817 dan jika subvariabel efisiensi diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,817 dengan asumsi subvariabel independen yang lainnya konstan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Shofiah & Fakhriza, 2022, hlm. 10) dapat diketahui dalam penelitiannya menyatakan bahwa subvariabel efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB.

b. Pengaruh keandalan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

Pada hasil uji T, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (3,041>1,986) dengan tingkat signifikan (0,003<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa

subvariabel keandalan dari pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dimana dari nilai hasil regresi sebesar 1,317 menunjukkan apabila subvariabel efisiensi dinaikkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,317 dan jika subvariabel efisiensi diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 1,317 dengan asumsi subvariabel independen yang lainnya konstan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Shofiah & Fakhriza, 2022, hlm. 10) dapat diketahui dalam penelitiannya menyatakan bahwa subvariabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BJB.

c. Pengaruh jaminan/kepercayaan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

Pada hasil uji T, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (0,608 <1,986) dengan tingkat signifikan (0,054 >0,05). Hal ini menunjukkan bahwa subvariabel jaminan/kepercayan dari pengaruh kualitas pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dimana dari nilai hasil regresi sebesar 0,411 menunjukkan apabila

subvariabel efisiensi dinaikkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,411 dan jika subvariabel efisiensi diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,411 dengan asumsi subvariabel independen yang lainnya konstan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Wijayanto, 2015, hlm. 42) dapat diketahui dalam penelitiannya menyatakan bahwa subvariabel jaminan/kepercayaan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank.

d. Pengaruh tampilan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

Pada hasil uji T, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (3,781>1,986) dengan tingkat signifikan (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa subvariabel tampilan dari pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dimana dari nilai hasil regresi sebesar 1,101 menunjukkan apabila subvariabel efisiensi dinaikkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 1,101 dan jika subvariabel efisiensi diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 1,101 dengan asumsi subvariabel independen yang lainnya konstan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Nasfi dkk., 2020, hlm. 35) dapat diketahui dalam

penelitiannya menyatakan bahwa subvariabel tampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin.

e. Pengaruh privasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

   Pada hasil uji T, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (0,381 < 1,986) dengan tingkat signifikan (0,704 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa subvariabel privasi dari pengaruh kualitas pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dimana dari nilai hasil regresi sebesar 0,276 menunjukkan apabila subvariabel efisiensi dinaikkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,276 dan jika subvariabel efisiensi diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,276 dengan asumsi subvariabel independen yang lainnya konstan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Ayuningtyas dkk., t.t., hlm. 74) dapat diketahui dalam penelitiannya menyatakan bahwa subvariabel privasi tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

f. Pengaruh layanan kontak terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).

Pada hasil uji T, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,197 <1,986) dengan tingkat signifikan (0,198>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa subvariabel layanan kontak dari pengaruh kualitas pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Dimana dari nilai hasil regresi sebesar 0,716 menunjukkan apabila subvariabel efisiensi dinaikkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan meningkat sebesar 0,716 dan jika subvariabel efisiensi diturunkan sebesar 1 satuan maka kepuasan mahasiswa akan menurun sebesar 0,716 dengan asumsi subvariabel independen yang lainnya konstan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Andriyanto, 2016, hlm. 37) dapat diketahui dalam penelitiannya menyatakan bahwa subvariabel layanan kontak tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelangan pada studi kasus ABD.COM.

2. Pembahasan hasil uji berdasarkan uji dominan

Pada hasil uji dominan melalui uji *standardized coeficients beta* dapat dilihat nilai yang menghasilkan nilai beta β paling besar untuk menunjukkan bahwa subvariabel dari pengaruh kualitas pelayanan (variabel bebas) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil uji dapat diketahui subvariabel keandalan yaitu sebesar 0,330 dari kualitas pelayanan mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi di masa pandemi *Corona Virus Disease*-2019 (COVID 19).