

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

#### A. Penyajian Data

##### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

###### a. Sejarah Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit

Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 didirikan pada tahun 2006 di Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur atas jasa maintenance Pusat Inkubasi Usaha Kecil Menengah (PINBUK) Jakarta. KSU BMT 071 Sampit didirikan karena banyaknya usaha kecil yang kebutuhan modalnya dicukupi oleh rentenir dan lintah darat yang menetapkan suku bunga yang sangat besar. Disamping itu, kecenderungan dakwah Islam belum mampu menyentuh kebutuhan ekonomi, sehingga misi dakwah belum terasa sempurna. Hal tersebut mendorong berdirinya KSU BMT 071 Sampit.

Pada prinsipnya usaha KSU BMT 071 Sampit dibagi menjadi dua yakni Baitul Maal (usaha sosial) dan Baitul Tamwil (Bisnis). Usaha sosial ini bergerak dalam penghimpunan dana zaakat, infaq dan sedekah (ZIS) serta menyalurkannya kepada delapan *ashnaf* (golongan). Skala prioritasnya untuk mengentaskan kemiskinan melalui program ekonomi produktif dan bea siswa. Sedangkan usaha bisnis bergerak dalam pemberdayaan masyarakat ekonomi kelas bawah dalam bentuk penghimpunan dana masyarakat yang diaplikasikan dalam bentuk tabungan dan deposito sedangkan penyaluran dana masyarakat

diaplikasikan dalam bentuk pembiayaan kepada pengusaha kecil dengan menggunakan sistem bagi hasil.

Sasaran penghimpunan dana adalah masyarakat yang tergolong kelas menengah atas, tetapi kelompok masyarakat kelas kebawah tetap diarahkan untuk menabung sesuai dengan kesanggupannya. Sedangkan sasaran utama penyaluran pembiayaan adalah para pedagang dan pengusaha kecil yang tidak mampu berhubungan dengan perbankan. Pola pengembalian dana meliputi harian, mingguan, hingga bulanan.

b. Visi dan Misi KSU BMT 071Sampit

1) Visi

“Menjadi Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang Mandiri dan Tangguh”

2) Misi

- a) Menjadikan KSU BMT 071 Sampit sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang transparan, akuntabilitas, bertanggung jawab, mandiri dan penuh kewajaran dalam mengelola lembaga keuangan.
- b) Menjadi model lembaga keuangan mikro syariah yang memberikan kontribusi untuk kesejahteraan masyarakat.

c. Borneo Mobile

Borneo Mobile merupakan sebuah fasilitas elektronik digital yang disediakan KSU BMT 071 Sampit yang diperuntukkan para nasabah yang bertujuan memudahkan kegiatan transaksi keuangan. Borneo Mobile dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh para penggunanya dengan menggunakan ponsel pintar (smartphone).

Adapun cara registrasi dan aktivasi Borneo Mobile sebagai berikut:

- 1) Rekening nasabah didaftarkan terlebih dahulu oleh pengelola. pastikan nomor *handphone* nasabah sesuai dan memiliki pulsa untuk mengirim pesan singkat
- 2) Nasabah menginstall aplikasi Borneo Mobile di Play Store.
- 3) Selanjutnya buka aplikasi Borneo Mobile. Apabila meminta perizinan mengakses lokasi maka pilih izinkan.
- 4) Setelah terbuka, tekan tombol “Check” setelah itu pilih lanjutkan.
- 5) Jika muncul meminta perizinan mengelola panggilan telepon, pilih izinkan.
- 6) Pilih lanjutkan.
- 7) Masukkan nomor rekening yang telah didaftarkan oleh pengelola. setelah melakukan pengisian lalu tekan proses.
- 8) Selanjutnya akan langsung di arahkan ke aplikasi pesan singkat yang ada di *smartphone* pengguna, kemudian tekan kirim.

9) Kembali ke aplikasi Borneo Mobile dan pastikan pesan yang muncul adalah “[0000] Aktivasi Sukses” dan tekan OK.

10) Selanjutnya akan diarahkan ke tampilan menu utama.

11) Dan aplikasi Borneo Mobile sudah dapat digunakan oleh pengguna.

#### d. Fitur-Fitur Borneo Mobile

##### 1) Informasi Simpanan

Fitur pertama yang terdapat di aplikasi Borneo Mobile adalah informasi simpanan. Fitur ini memiliki fungsi untuk pengguna dapat melakukan pengecekan terhadap segala informasi mengenai jumlah simpanan di rekening pengguna. Pada fitur informasi simpanan pengguna dapat melihat informasi saldo simpanan baik itu produk simpanan pengguna, simpanan pokok dan simpanan wajib.

##### 2) Mutasi Simpanan

Fitur ini berfungsi untuk melihat rekapitulasi pemasukan dan pengeluaran simpanan dalam beberapa waktu belakangan. Pada fitur ini pengguna dapat mengetahui rekapitulasi produk simpanan pengguna, simpanan pokok dan simpanan wajib.

##### 3) Riwayat Pinjaman

Fitur riwayat pinjaman merupakan fitur yang terdapat setelah mutasi simpanan. Riwayat pinjaman berfungsi untuk menampilkan informasi jumlah pinjaman yang dilakukan pengguna di KSU BMT 071 Sampit.

#### 4) Saldo Deposito

Fitur saldo deposito berfungsi untuk menampilkan informasi saldo deposito yang dilakukan oleh pengguna.

#### 5) Pembelian

Fitur pembelian berfungsi untuk memenuhi keperluan nasabah yang di dapat diakses dimana saja dan kapan saja tanpa perlu datang ke kantor KSU BMT 071 Sampit. Pada fitur ini pembelian yang dapat dilakukan diantaranya pembelian PLN prepaid, pembelian pulsa dan voucher data, Topup Gopay, Topup OVO, dan lain-lain.

#### 6) Pembayaran

Aplikasi Borneo Mobile juga terdapat fitur pembayaran. Nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Layanan pembayaran yang dapat dilakukan diantaranya pembayaran PLN postpaid, Tagihan Telkom, BPJS dan lainnya.

#### 7) Transfer

Fitur transfer atau bisa juga disebut dengan fitur kirim uang. Fitur ini memudahkan pengguna untuk melakukan pengiriman uang baik itu kepada sesama nasabah KSU BMT 071 Sampit maupun kepada nasabah Lembaga Keuangan Mikro lainnya.

Fitur ini dapat diakses selama 24 jam dengan ketentuan harus memiliki jaringan internet untuk mengaksesnya. Apabila pengguna yang ingin melakukan transfer uang, maka diharuskan

mengisi nomer rekening tujuan, setelah itu mengisi jumlah nominal besaran yang ingin ditransfer, dan memasukan PIN untuk menjaga keamanan transaksi pengguna.

#### 8) Donasi

Apabila pengguna ingin berbagi dengan cara yang mudah dan cepat, dapat menggunakan aplikasi Borneo Mobile dan memilih fitur donasi. Donasi tersebut akan disalurkan kepada orang yang membutuhkan melalui kegiatan Baitul Maal yang terdapat di KSU BMT 071 Sampit ataupun disalurkan secara langsung kepada yang berhak menerimanya.

#### 9) Ganti PIN

Apabila nasabah ingin melakukan pergantian PIN pada aplikasi Borneo Mobile dapat mengakses dengan memilih fitur ganti PIN. Pada fitur ini nasabah akan diminta memasukan PIN yang lama, setelah itu memasukan PIN baru yang ingin diganti, dan konfirmasi PIN dengan cara memasukan PIN baru yang ingin diganti tersebut.

## 2. Deskripsi Responden

## a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel III**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	33	45,8%
2	Perempuan	39	54,2%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel III di atas, memperlihatkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebesar 39 responden atau 54,2%. Sedangkan frekuensi responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 33 responden atau 45,8%. Hal ini menunjukkan responden yang peneliti temukan lebih dominan perempuan.

## b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel IV**  
**Usia Responden**

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	18-25 Tahun	13	18,1%
2	26-40 Tahun	31	43,1%
3	> 40 Tahun	28	38,9%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel IV di atas, memperlihatkan bahwa responden yang memiliki usia 18-25 tahun memiliki frekuensi sebesar 13 orang atau memiliki persentase 18%. Pada usia 26-40 tahun memiliki frekuensi sebesar 31 orang atau memiliki presentase 43,1%. Sedangkan frekuensi usia >40 tahun sebanyak 28 orang atau sebesar 38,9%. Hal ini menunjukkan responden yang peneliti temukan lebih dominan usia >40 tahun.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel V**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD/MI	1	1,4%
2	SMP/MTS	15	20,8%
3	SMA/MA	35	48,6%
4	S1/Diploma	19	26,4%
5	S2	0	0%
6	Lainnya	2	2,8%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel V di atas, pendidikan terakhir yang mendominasi yaitu SMA/MA sebanyak 35 orang dengan persentase 48,6%, kemudian S1/Diploma sebanyak 19 orang dengan persentase 26,4%, dari SMP/MTS sebesar 15 orang dengan persentase 20,8%, dari



Lainnya sebanyak 2 orang dengan persentase 2,8%, dari SD/MI sebesar 1 orang dengan persentase 1,4%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

**Tabel VI**  
**Status Pekerjaan Responden**

No	Status Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar	1	1,4%
2	Mahasiswa	6	8,3%
3	Pegawai	18	25%
4	Wiraswasta	24	33,3%
5	Lainnya	23	31,9%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel VI di atas, dapat dilihat responden dari status pekerjaan Wiraswasta sebanyak 24 orang dengan persentase 33,3%, Pelajar sebanyak 1 orang dengan persentase 1,4%, Mahasiswa sebanyak 6 orang dengan persentase 8,3%, Pegawai sebanyak 18 orang dengan persentase 25%, dan lainnya sebanyak 23 orang dengan persentase 31,9%. Hal ini menunjukkan bahwa status pekerjaan yang mendominasi adalah Wiraswasta.

- e. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Waktu Menjadi Nasabah

**Tabel VII**  
**Rentang Waktu Menjadi Nasabah Responden**

No	Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Presentase
1	< 6 Bulan	4	5,6%
2	6 Bulan – 1 Tahun	13	18,1%
3	1-2 Tahun	18	25%
4	> 2 Tahun	37	51,4%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel VII di atas, dapat dilihat rentang waktu menjadi nasabah <6 Bulan sebanyak 4 orang dengan presentase 5,6%, rentang waktu 6 Bulan–1 Tahun sebanyak 13 orang dengan presentase 18,1%, rentang waktu 1–2 Tahun sebanyak 18 orang dengan presentase 25%, dan rentang waktu >2 Tahun sebanyak 37 orang dengan presentase 51,4%. Hal ini menunjukkan rentang waktu menjadi nasabah yang mendominasi adalah >2 Tahun.

### 3. Deskripsi Variabel

#### a. Variabel Kualitas Layanan (X)

Pada variabel ini terdapat 13 point pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit. Berikut adalah penjabaran hasil setiap butir pernyataan tersebut.

## 1) Indikator kecepatan akses

**Tabel VIII**  
**Kecepatan Akses**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,4%
2	Tidak Setuju	2	2,8%
3	Netral	9	12,5%
4	Setuju	45	62,5%
5	Sangat Setuju	15	20,8%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 45 atau 62,5% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 15 atau 20,8%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 9 atau 12,5%, kemudian yang memilih tidak setuju sebesar 2 atau 2,8%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile dapat diakses dengan cepat.

## 2) Indikator kemudahan transaksi

**Tabel IX**  
**Kemudahan Transaksi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1,4%
3	Netral	6	8,3%
4	Setuju	30	41,7%
5	Sangat Setuju	35	48,6%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan sangat setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 35 atau 48,6% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban setuju sebanyak 30 atau 41,7%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 6 atau 8,3%, kemudian yang memilih tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju dengan pernyataan Borneo Mobile memudahkan ketika melakukan transaksi.

## 3) Indikator responden bertransaksi tanpa mengantri

**Tabel X****Responden Bertransaksi Tanpa Mengantri**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	2	2,8%
4	Setuju	36	50%
5	Sangat Setuju	34	47,2%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 36 atau 50% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 34 atau 47,2%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 2 atau 2,8%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan menggunakan Borneo Mobile tidak perlu mengantri.

## 4) Indikator kelengkapan informasi

**Tabel XI**  
**Kelengkapan Informasi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	5	6,9%
4	Setuju	46	63,9%
5	Sangat Setuju	21	29,2%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 46 atau 63,9% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 21 atau 29,2%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 5 atau 6,9%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile memberikan informasi data keuangan secara lengkap.

## 5) Indikator keakuratan informasi

**Tabel XII**  
**Keakuratan Informasi**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1,4%
3	Netral	3	4,2%
4	Setuju	47	65,3%
5	Sangat Setuju	21	29,2%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 47 atau 65,3% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 21 atau 29,2%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 3 atau 4,2%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile memberikan informasi data keuangan secara akurat.

## 6) Indikator beroperasi dengan baik

**Tabel XIII**  
**Beroperasi Dengan Baik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,4%
2	Tidak Setuju	2	2,8%
3	Netral	12	16,7%
4	Setuju	42	58,3%
5	Sangat Setuju	15	20,8%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 42 atau 58,3% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 15 atau 20,8%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 12 atau 16,7%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 2 atau 2,8%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile beroperasi dengan baik.



- 7) Indikator Borneo Mobile beroperasi sesuai dengan keinginan responden

**Tabel XIV**  
**Borneo Mobile Beroperasi Sesuai Dengan Keinginan Responden**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	14	19.4
4	Setuju	40	55,6%
5	Sangat Setuju	18	25%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 40 atau 55,6% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 18 atau 25%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 14 atau 19,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile beroperasi sesuai dengan keinginan pengguna.

## 8) Indikator fleksibilitas akses

**Tabel XV**  
**Fleksibilitas Akses**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2,8%
3	Netral	3	4,2%
4	Setuju	40	55,6%
5	Sangat Setuju	27	37,5%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 40 atau 55,6% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 27 atau 37,5%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 3 atau 4,2%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 2 atau 2,8%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile dapat diakses selama 24 jam.

## 9) Indikator jaminan kerahasiaan

**Tabel XVI**  
**Jaminan Kerahasiaan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	1	1,4%
4	Setuju	43	59,7%
5	Sangat Setuju	28	38,9%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 43 atau 59,7% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 28 atau 38,9%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan informasi pengguna terjamin kerahasiaannya.

## 10) Indikator keamanan

**Tabel XVII****Keamanan**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1,4%
3	Netral	1	1,4%
4	Setuju	48	66,7%
5	Sangat Setuju	22	30,6%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 48 atau 66,7% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 22 atau 30,6%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 1 atau 1,4%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan data keuangan aman saat menggunakan Borneo Mobile.

## 11) Indikator tampilan menarik

**Tabel XVIII**  
**Tampilan Menarik**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,4%
2	Tidak Setuju	2	2,8%
3	Netral	19	26,4%
4	Setuju	46	63,9%
5	Sangat Setuju	4	5,6%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 46 atau 63,9% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban netral sebanyak 19 atau 26,4%, selanjutnya yang memilih sangat setuju sebesar 4 atau 5,6%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 2 atau 2,8%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile memiliki tampilan yang menarik.

## 12) Indikator tampilan jelas dan mudah dipahami

**Tabel XIX****Tampilan Jelas dan Mudah Dipahami**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	6	8,3%
4	Setuju	48	66,7%
5	Sangat Setuju	18	25%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 48 atau 66,7% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 18 atau 25%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 6 atau 8,3%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile memiliki tampilan yang jelas dan mudah dipahami.

## 13) Indikator tampilan tidak membosankan

**Tabel XX****Tampilan Tidak Membosankan**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	3	4,2%
3	Netral	22	30,6%
4	Setuju	43	59,7%
5	Sangat Setuju	4	5,6%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 43 atau 59,7% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban netral sebanyak 22 atau 30,6%, selanjutnya yang memilih sangat setuju sebesar 4 atau 5,6%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 3 atau 4,2%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan Borneo Mobile memiliki tampilan yang tidak membosankan.

b. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Pada variabel ini terdapat tujuh point pernyataan dalam kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit. Berikut adalah penjabaran hasil setiap butir pernyataan tersebut.

1) Indikator kesetiaan penggunaan

**Tabel XXI**  
**Kesetiaan Penggunaan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	2,8%
3	Netral	13	18,1%
4	Setuju	42	58,3%
5	Sangat Setuju	15	20,8%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 42 atau 58,3% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 15 atau 20,8%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 13 atau 18,1%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 2 atau 2,8%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan akan tetap



menggunakan Borneo Mobile walaupun terdapat layanan yang sejenis.

2) Indikator peningkatkan kepercayaan diri

**Tabel XXII**

**Peningkatan Kepercayaan Diri**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,4%
2	Tidak Setuju	1	1,4%
3	Netral	29	40,3%
4	Setuju	37	51,4%
5	Sangat Setuju	4	5,6%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 37 atau 51,4% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban netral sebanyak 29 atau 40,3%, selanjutnya yang memilih sangat setuju sebesar 4 atau 5,6%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan menjadi percaya diri ketika menggunakan Borneo Mobile.

## 3) Indikator penggunaan secara berkelanjutan

**Tabel XXIII****Penggunaan Secara Berkelanjutan**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,4%
2	Tidak Setuju	4	5,6%
3	Netral	14	19,4%
4	Setuju	46	63,9%
5	Sangat Setuju	7	9,7%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 46 atau 63,9% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban netral sebanyak 14 atau 19,4%, selanjutnya yang memilih sangat setuju sebesar 7 atau 9,7%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 4 atau 5,6%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan menggunakan layanan Borneo Mobile secara terus menerus.

## 4) Indikator penggunaan jangka panjang

**Tabel XXIV**  
**Penggunaan Jangka Panjang**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Netral	12	16,7%
4	Setuju	53	73,6%
5	Sangat Setuju	7	9,7%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 53 atau 73,6% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban netral sebanyak 12 atau 16,7%, selanjutnya yang memilih sangat setuju sebesar 7 atau 9,7%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan menggunakan layanan Borneo Mobile dalam jangka waktu yang panjang.

## 5) Indikator kesediaan memberikan informasi

**Tabel XXV****Kesediaan Memberikan Informasi**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,4%
2	Tidak Setuju	1	1,4%
3	Netral	6	8,3%
4	Setuju	40	55,6%
5	Sangat Setuju	24	33,3%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 40 atau 55,6% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 24 atau 33,3%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 6 atau 8,3%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%, dan yang memilih jawaban sangat tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan bersedia memberikan informasi mengenai Borneo Mobile kepada orang lain.

## 6) Indikator kesediaan memberikan saran

**Tabel XXVI****Kesediaan Memberikan Saran**

<b>No</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1,4%
3	Netral	6	8,3%
4	Setuju	51	70,8%
5	Sangat Setuju	14	19,4%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 51 atau 70,8% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban sangat setuju sebanyak 14 atau 19,4%, selanjutnya yang memilih netral sebesar 6 atau 8,3%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan bersedia menyarankan orang lain untuk menggunakan Borneo Mobile.

## 7) Indikator Ketertarikan Penggunaan

**Tabel XXVII**  
**Ketertarikan Penggunaan**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	1,4%
3	Netral	18	25%
4	Setuju	40	55,6%
5	Sangat Setuju	13	18,1%
	<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah 2023.

Berdasarkan tabel tersebut menyatakan bahwa tanggapan setuju memiliki frekuensi yang paling besar yaitu 40 atau 55,6% dibandingkan dengan pilihan jawaban yang lain, kemudian jawaban netral sebanyak 18 atau 25%, selanjutnya yang memilih sangat setuju sebesar 13 atau 18,1%, kemudian yang memilih jawaban tidak setuju sebesar 1 atau 1,4%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden memilih setuju dengan pernyataan hanya tertarik menggunakan Borneo Mobile saat bertransaksi.

## B. Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Uji validitas ditujukan untuk menguji kelayakan pada tiap-tiap variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui apakah suatu kuesioner yang digunakan dalam suatu penelitian valid atau tidak. Untuk mengetahui layak atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dapat dilihat berdasarkan hasil  $r$  hitung dan  $r$  tabel yang diperoleh. Apabila suatu kuesioner memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel maka bisa dikatakan valid dan sebaliknya.

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebesar 5% (0,05). Jumlah responden yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sebanyak 72 orang responden, Nilai  $r$  tabel dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , sehingga *degree of freedom* memperoleh hasil 70. Sehingga diperoleh nilai  $r$  tabel yaitu 0,231.

**Tabel XXVIII**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X.1	0,689	0,231	Valid
	X.2	0,734	0,231	Valid
	X.3	0,453	0,231	Valid
	X.4	0,495	0,231	Valid
	X.5	0,741	0,231	Valid
	X.6	0,677	0,231	Valid

	X.7	0,635	0,231	Valid
	X.8	0,600	0,231	Valid
	X.9	0,557	0,231	Valid
	X.10	0,703	0,231	Valid
	X.11	0,771	0,231	Valid
	X.12	0,445	0,231	Valid
	X.13	0,602	0,231	Valid
Kepuasan (Y)	Y.1	0,721	0,231	Valid
	Y.2	0,685	0,231	Valid
	Y.3	0,742	0,231	Valid
	Y.4	0,637	0,231	Valid
	Y.5	0,677	0,231	Valid
	Y.6	0,602	0,231	Valid
	Y.7	0,719	0,231	Valid

Sumber: Data diolah 2023.

Keseluruhan variabel dapat dikatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas diketahui bahwa keseluruhan angka yang diperoleh pada tiap variabel memiliki nilai di atas  $r_{tabel}$  (0,231), yang menunjukkan bahwa semua item valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa besar konsistensi suatu alat ukur terhadap hasil pengukuran dalam jangka waktu tertentu sehingga dapat diketahui apakah data penelitian dapat diandalkan atau dipercaya. Uji reliabilitas dapat diketahui dengan melihat nilai



*Cronbach Alpha* pada suatu variabel. Apabila *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  dapat dikatakan reliabel, sedangkan *Cronbach Alpha*  $< 0,60$  maka dikatakan tidak reliabel.

**Tabel XXIX**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	N	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,870	13	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,809	7	Reliabel

Sumber: Data diolah 2023.

Sesuai tabel hasil uji reliabilitas di atas, diketahui nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  pada seluruh variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

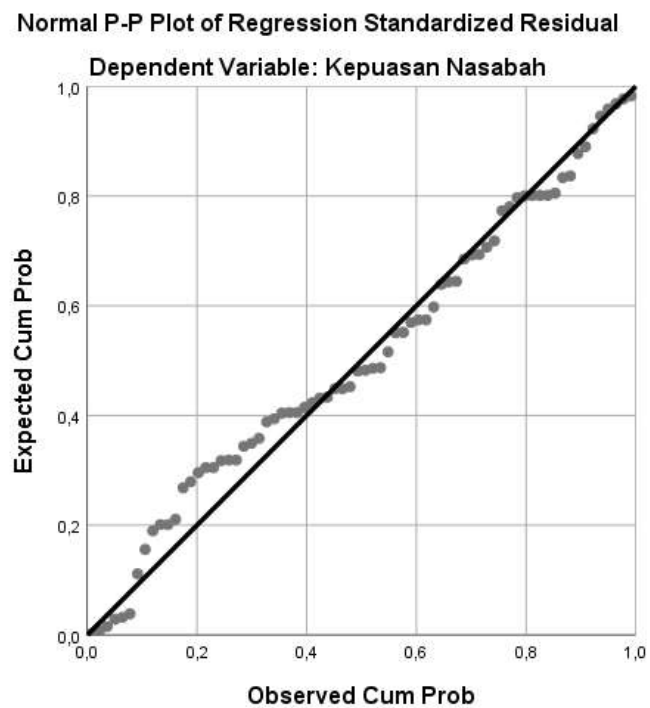
Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dideteksi dengan melihat persebaran titik (data) pada sumbu diagonal berdasarkan residual, histogram, dan grafik.

Ketentuan dasar menentukan uji normalitas apabila titik pada sumbu diagonal menunjukkan pola atau menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya apabila data menunjukkan pola tidak normal atau

data menjauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti titik sumbu diagonalnya maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dari ujir normalitas dengan menggunakan pengujian *normal probability plot*:

**Gambar I**  
**Hasil Uji Normalitas P-Plot**



Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

**Tabel XXX**  
**Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,79252677
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,055
	Negative	-,099
Test Statistic		,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,080 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Kenormalan data juga dapat dilihat dengan menggunakan uji normalitas Kolmogrov Smirnov (K-S). Dengan ketentuan suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal dengan melihat nilai signifikansi suatu data, dapat dikatakan normal jika suatu data nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Begitu pula sebaliknya data dapat dikatakan tidak normal apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,080 menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang dilakukan pengujian normalitas terdistribusi secara normal.

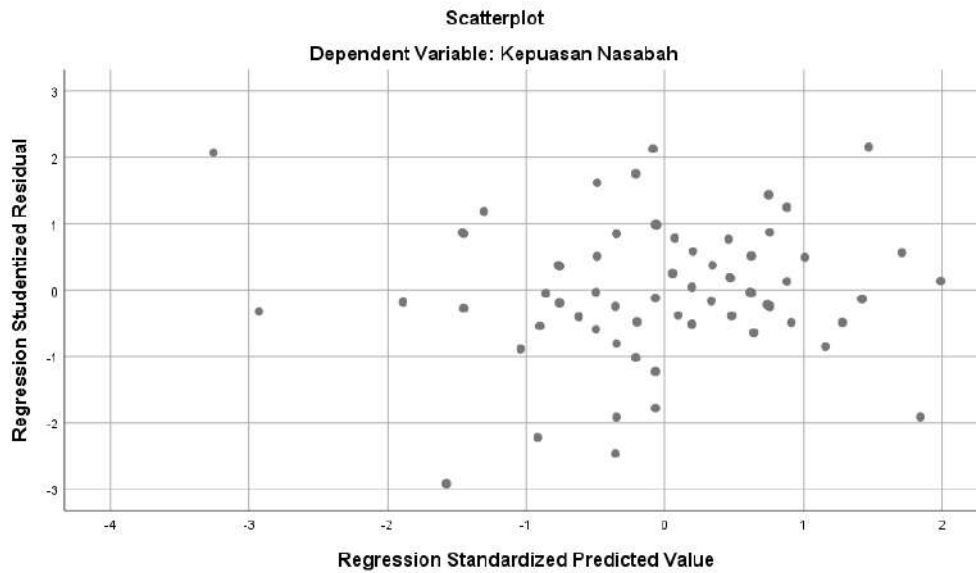
#### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila suatu model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas merupakan model regresi yang baik. Untuk mendeteksi terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan metode scatterplot dan metode Glejser.

Metode scatterplot digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas pada model regresi dengan dasar analisis yaitu apabila titik membentuk suatu pola yang teratur seperti bergelombang, menyempit dan melebur hal tersebut dapat diartikan bahwa terjadinya heteroskedastisitas, sedangkan apabila titik tidak membentuk pola tertentu (tidak teratur) maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas juga dapat ditentukan dengan metode Glejser, dengan ketentuan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas, jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar II**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**



Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Pada gambar diatas grafik scatterplot menggambarkan bahwa data yang di uji tidak terjadi heteroskedastisitas karena data yang diuji tersebar serta tidak menggambarkan pola yang jelas.

**Tabel XXXI**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,752	1,518		2,472	,016
	Kualitas Layanan	-,036	,034	-,159	-1,051	,297

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas glejser diatas menunjukkan bahwa nilai dari variabel independen memperoleh nilai signifikansi  $> 0,05$ . Variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,297. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### c. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi Pearson atau regresi linear. Uji linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi Pearson atau regresi linear.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas yaitu, jika nilai Sig. deviation from linearity  $> 0,05$ , maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan nilai Sig. deviation from linearity  $< 0,05$ , maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

**Tabel XXXII**  
**Hasil Uji Linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Kualitas Layanan	Between Groups	(Combined)	583,824	22	26,537	8,153	,000
		Linearity	473,082	1	473,082	145,340	,000
		Deviation from Linearity	110,743	21	5,273	1,620	,083
	Within Groups		159,495	49	3,255		
	Total		743,319	71			

Berdasarkan hasil uji linieritas menunjukkan bahwa nilai Sig. deviation from linearity sebesar  $0,083 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas layanan dengan kepuasan.

### 3. Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan sebuah model regresi linier yang terdapat variabel bebas, yaitu kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Dapat disebut regresi linier sederhana apabila memiliki tidak lebih dari satu variabel bebas.

**Tabel XXXIII**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,676	2,340		-,716	,476
	Kualitas Layanan (X2)	,377	,053	,607	7,111	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Data diolah SPSS 25,2023.

Berdasarkan tabel diatas regresi linier sederhana dapat diketahui dengan rumus model persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = \alpha + bX + e$$

$$Y = -1,676 + 0,377 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

$\alpha$  = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi Variabel X

X = Kualitas Layanan

*e* = *error*

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai *constant* Kepuasan Nasabah (Y) sebesar -1,676 menunjukkan nilai *constant* bertanda negatif yang artinya apabila kualitas layanan (X) sama dengan nol maka kepuasan nasabah mengalami penurunan.
- b. Nilai koefisien kualitas layanan (X) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,377, hal ini menunjukkan apabila variabel kualitas layanan ditingkatkan 1% maka kepuasan nasabah akan meingkat sebesar 37,7% sebaliknya jika variabel kualitas layanan diturunkan 1% akan menurun sebesar 37,7%. Berdasarkan nilai koefisien bernilai positif antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan nasbaah.



#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t mempunyai tujuan untuk mengetahui signifikansi setiap variabel bebas atau variabel independen (X) apakah berpengaruh secara individual atau parsial terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y).

Hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel XXXIV**

##### Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,676	2,340		-,716	,476
	Kualitas Layanan (X)	,377	,053	,607	7,111	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai uji t yang akan diujikan pengaruhnya terhadap setiap variabel independen yaitu kualitas layanan (X) dengan diperolehnya nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,995. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1) Kualitas Layanan (X)

H<sub>0</sub>: tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

Ha: terdapat pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diketahui  $t_{hitung}$  sebesar 7,111 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,995. Maka secara statistik dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,111 > 1,995$ ) dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan hipotesis  $H_a$  diterima.

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas atau variabel independen yang dilambangkan dengan X terhadap variabel terikat atau variabel terikat yang dilambangkan dengan Y. Uji koefisien determinasi dapat ditentukan dengan melihat R Square, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel XXXV**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,798 <sup>a</sup>	,636	,631	1,96483
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan				

Sumber: Data diolah SPSS 25, 2023.

Tabel diatas menunjukkan nilai R sebesar 0,798 yang berarti kemampuan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan dapat dijelaskan

dengan baik, karena mendekati angka satu, sedangkan nilai R Square pada penelitian ini sebesar 0,636 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh sebesar 63,6% terhadap kepuasan nasabah sedangkan 36,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.

### **C. Hasil Penelitian**

Pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha 071 Sampit. Variabel kualitas layanan berdasarkan tabel hasil uji t diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa pada penelitian ini variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit.

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penjelasan diatas adalah semakin tinggi kualitas layanan akan semakin tinggi juga kepuasan nasabah menggunakan Borneo Mobile di Koperasi Serba Usaha Baitul Maal Wat Tamwil 071 Sampit. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yeni Anda Dwinurpitasari (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking.