

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Identitas Responden

a. Jenis Kelamin

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan jenis kelamin 80 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	42	52,5
Perempuan	38	47,5
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil Penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 80 responden ternyata sebanyak 42 responden atau 52,5% adalah berjenis kelamin laki-laki, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 38 responden atau 47,5% adalah berjenis kelamin perempuan.

b. Umur

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan usia pada 80 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.2 Umur Responden

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17 – 25 Tahun	34	42,5
26 – 35 Tahun	22	27,5
36 – 45 Tahun	11	13,75
46 – 55 Tahun	12	15
56 – 65 Tahun	1	1,25
> 66 Tahun	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang mengisi kuesioner, dari 80 responden ternyata sebanyak 34 responden atau 42,5% adalah responden yang berumur 17 - 25 tahun. Selanjutnya data responden yang berumur 26 - 35 tahun adalah sebanyak 22 responden atau 27,5%, yang berumur 36 – 45 tahun sebanyak 11 responden atau 13,5%, yang berumur 46 – 55 tahun ada 12 responden atau 15%, dan yang berumur 56 – 65 tahun hanya 1 orang atau 1,25%. Dalam proses pengumpulan data ini, peneliti tidak menemukan responden yang berumur di atas 66 tahun.

c. Pendidikan Terakhir

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan pendidikan terakhir pada 80 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Lulus SD	0	0
SD/Sederajat	0	0
SMP/Sederajat	4	5
SMA/Sederajat	29	36,25
Diploma	9	11,25
Sarjana	38	47,5
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak adanya responden yang pendidikannya tidak lulus SD ataupun yang lulus SD artinya 0%, dari 80 responden ada 4 responden atau 5% yang berpendidikan SMP/ sederajat, sebanyak 29 responden atau 36,25% yang berpendidikan SMA/ sederajat, ada 9

responden atau 11,25% yang berpendidikan diploma sedangkan sisanya ada 38 responden atau 47,5% yang lulusan sarjana.

d. Pekerjaan

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan jenis pekerjaan pada 80 responden, diperoleh hasil seperti tabel berikut:

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	29	36,25
Wiraswasta	10	12,5
PNS	5	6,25
Karyawan Swasta	20	25
Lain-lain	16	20
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dari 80 responden yang mengisi kuesioner ada 29 responden atau 36,25% yang masih pelajar/mahasiswa, sebanyak 10 responden atau 12,5% adalah wiraswasta, terdapat 5 responden atau 6,25% adalah PNS, ada 20 responden atau 25% sebagai karyawan swasta dan sisanya ada 16 responden atau 20% termasuk dalam kategori pekerjaan lain-lain (berupa ibu rumah tangga, guru, dosen).

2. Hasil Pendapat Responden

a. Responden yang mengetahui tentang fasilitas perbankan *e-Banking*

Tabel 4.5 Hasil Pendapat Responden yang Mengetahui Tentang Fasilitas *e-Banking*

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	80	100
Tidak	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, secara umum dapat dilihat bahwa responden yang peneliti temukan dari 80 responden atau 100% adalah yang mengetahui tentang adanya fasilitas perbankan *e-Banking* yaitu berupa ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking* dan *SMS Notification* yang disediakan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin mengetahui tentang adanya fasilitas *e-Banking* dan menggunakannya.

b. Fasilitas layanan *e-Banking* yang dimiliki

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan fasilitas layanan *e-Banking* yang dimiliki pada 80 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6 fasilitas layanan *e-Banking* yang dimiliki responden

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Hanya salah satu fasilitas layanan <i>e-Banking</i>	15	18,75
Lebih dari satu fasilitas layanan <i>e-Banking</i>	58	72,5
Semua fasilitas layanan <i>e-Banking</i>	7	8,75
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner, dari 80 responden ada 15 responden atau 18,75% yang hanya memiliki satu fasilitas layanan *e-Banking*, sebanyak 58 responden atau 72,5% yang memiliki lebih dari satu fasilitas layanan *e-Banking*, dan ada 7 responden atau 8,75% yang memiliki semua fasilitas layanan *e-Banking* yaitu berupa ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *Phone Banking*, *SMS Banking* dan *SMS Notification* yang disediakan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Tabel 4.7 Fasilitas Layanan *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Layanan <i>e-Banking</i>	Jumlah Pengguna dari 80 Responden
ATM	80
<i>Internet Banking</i>	13
<i>Mobile Banking</i>	44
<i>Phone Banking</i>	9
<i>SMS Banking</i>	32
<i>SMS Notification</i>	38

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dapat disimpulkan bahwa jumlah terbanyak adalah nasabah yang menggunakan fasilitas layanan *e-Banking* berupa ATM yaitu sebanyak 80 responden dari 80 responden, pengguna *internet banking* sebanyak 13 responden, pengguna *mobile banking* ada 44 responden, pengguna *phone banking* ada 5 responden, pengguna *SMS banking* ada 32 responden dan ada sebanyak 38 responden yang menggunakan layanan *SMS notification* dari 80 responden.

c. Layanan *e-Banking* yang sering digunakan nasabah

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan layanan *e-Banking* yang sering digunakan nasabah dari 80 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8 Layanan *e-Banking* yang sering digunakan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
ATM	46	57,5
<i>Internet Banking</i>	2	2,5
<i>Mobile Banking</i>	29	36,25
<i>Phone Banking</i>	0	0
<i>SMS Banking</i>	3	12,5
<i>SMS Notification</i>	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dapat disimpulkan bahwa layanan *e-Banking* yang sering digunakan nasabah berupa ATM yaitu sebanyak 46 responden dari 80 responden atau 57,5%,

pengguna *internet banking* sebanyak 2 responden atau 2,5%, pengguna *mobile banking* ada 29 responden atau 36,25% dan pengguna *SMS banking* ada 3 responden dari total 80 responden atau 12,5%.

- d. Responden mengerti prosedur atau tata cara menggunakan fasilitas layanan *e-Banking*

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan pemahaman prosedur atau tata cara menggunakan fasilitas layanan *e-Banking* dari 80 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9 Responden Mengerti Prosedur atau Tata Cara Menggunakan Fasilitas Layanan *e-Banking*

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Ya	80	100
Tidak	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Terlihat jelas dari tabel di atas hasil penelitian bahwa seluruh responden mengerti prosedur atau tata cara menggunakan fasilitas layanan *e-Banking* yang mereka miliki.

- e. Intensitas penggunaan fasilitas layanan *e-Banking*

Pengumpulan data melalui kuesioner berdasarkan Intensitas penggunaan fasilitas layanan *e-Banking* dari 80 responden, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10 Intensitas Penggunaan Fasilitas Layanan *e-Banking*

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Pernah Menggunakan	0	0
1 – 3 kali per bulan	53	66,25
4 – 6 kali per bulan	12	15
7 – 9 kali per bulan	7	8,75
>10 kali per bulan	8	10
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang tidak pernah menggunakan fasilitas layanan *e-Banking* adalah tidak ada dan mayoritas responden yang menggunakan fasilitas layanan *e-Banking* adalah sekitar 1 – 3 kali setiap bulannya yaitu sebanyak 53 responden atau 66,25%. Selanjutnya responden yang fasilitas ini sekitar 4 – 6 kali setiap bulannya adalah sebanyak 12 responden atau 15%, responden yang menggunakan fasilitas ini 7 – 9 kali setiap bulannya adalah 7 responden atau 8,75% dan responden yang menggunakan fasilitas layanan *e-Banking* lebih dari 10 kali setiap bulannya adalah sebanyak 8 responden atau 10% dari total 80 responden yang diteliti.

3. Tanggapan Responden

a. *Visibility* (kegunaan atau manfaat yang dirasakan)

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *visibility* terhadap kepuasan nasabah.

- 1) Dapat dengan mudah melakukan transaksi tunai maupun nontunai di mana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan

Tabel 4.11 Jawaban responden mengenai *e-Banking* dapat dengan mudah melakukan transaksi tunai maupun nontunai di mana saja dan kapan saja

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	48	60
Setuju	28	35
Ragu-ragu	4	5
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai *e-Banking* dapat dengan mudah melakukan transaksi tunai maupun nontunai di mana saja dan kapan saja sesuai

dengan kebutuhan, dikatakan sangat setuju oleh 48 responden atau sebesar 60% responden, sebanyak 28 responden atau sebesar 35% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 4 responden atau 5% menyatakan ragu-ragu.

Hasil dapat dikatakan positif karena 60% responden menyatakan bahwa *e-Banking* dapat dengan mudah melakukan transaksi tunai maupun nontunai di mana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan adalah sangat setuju dan 35% responden menyatakan setuju.

- 2) Lebih hemat waktu, tenaga dan juga biaya dengan menggunakan layanan *e-Banking*

Tabel 4.12 Jawaban responden mengenai *e-Banking* lebih hemat waktu, tenaga dan juga biaya

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	44	55
Setuju	33	41,25
Ragu-ragu	3	3,75
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai lebih hemat waktu, tenaga dan juga biaya dengan menggunakan layanan *e-Banking*, dikatakan sangat setuju oleh 44 responden atau sebesar 55% responden, sebanyak 33 responden atau sebesar 41,25% responden, dan sisanya yaitu sebanyak 3 responden atau 3,75% menyatakan ragu-ragu.

Hasil dapat dikatakan positif karena 55% responden menyatakan bahwa lebih hemat waktu, tenaga dan juga biaya dengan menggunakan layanan *e-Banking* adalah sangat setuju dan 41,25% menyatakan setuju.

b. *Trust* (kepercayaan)

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *trust* terhadap kepuasan nasabah.

- 1) Memilih layanan *e-Banking* ini karena bank akan bertanggung jawab terhadap risiko yang dialami nasabah ketika menggunakan layanan ini

Tabel 4.13 Jawaban responden mengenai memilih layanan *e-Banking* ini karena bank akan bertanggung jawab terhadap risiko yang dialami nasabah

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	42,5
Setuju	39	48,75
Ragu-ragu	7	8,75
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai memilih layanan *e-Banking* ini karena bank akan bertanggung jawab terhadap risiko yang dialami nasabah ketika menggunakan layanan ini, dikatakan bahwa sangat setuju oleh 34 responden atau sebesar 42,5% responden, sebanyak 39 responden atau sebesar 48,75% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 7 responden atau 8,75% menyatakan ragu-ragu.

Hasil dapat dikatakan positif karena 48,75% responden menyatakan memilih layanan *e-Banking* ini karena bank akan bertanggung jawab terhadap risiko yang dialami nasabah ketika menggunakan layanan ini adalah setuju dan 42,5% responden menyatakan sangat setuju.

- 2) Memilih layanan ini karena bank menjamin keamanan data nasabah

Tabel 4.14 Jawaban responden mengenai memilih layanan ini karena bank menjamin keamanan data nasabah

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	37	46,25
Setuju	36	45
Ragu-ragu	7	8,75
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai memilih layanan ini karena bank menjamin keamanan data nasabah, dikatakan sangat setuju oleh 37 responden atau sebesar 46,25% responden, sebanyak 36 responden atau sebesar 45% responden menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 7 responden atau 8,75% menyatakan ragu-ragu.

Hasil dapat dikatakan positif karena 46,25% responden menyatakan bahwa memilih layanan ini karena bank menjamin keamanan data nasabah adalah sangat setuju dan 45% responden menyatakan setuju.

- 3) Reputasi bank menjadi salah satu pertimbangan dalam menggunakan layanan *e-Banking* ini

Tabel 4.15 Jawaban responden mengenai reputasi bank menjadi salah satu pertimbangan dalam menggunakan layanan *e-Banking*

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	32	40
Setuju	27	33,75
Ragu-ragu	15	18,75
Tidak Setuju	4	5
Sangat Tidak Setuju	2	2,5
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai reputasi bank menjadi salah satu pertimbangan dalam menggunakan layanan *e-Banking* ini, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 32 responden atau sebesar 40% responden, sebanyak 27 responden atau sebesar 33,75% menyatakan setuju, sebanyak 15 responden atau sebesar 18,75% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 4 responden atau 5 % responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya sebanyak 2 responden atau 2,5% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 40% responden menyatakan bahwa reputasi bank menjadi salah satu pertimbangan dalam menggunakan layanan *e-Banking* ini adalah sangat setuju dan sebanyak 33,75% responden menyatakan setuju.

c. *Service* (layanan)

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *service* terhadap kepuasan nasabah.

1) Merasa nyaman dengan adanya layanan *e-Banking* ini

Tabel 4.16 Jawaban responden mengenai merasa nyaman dengan adanya layanan *e-Banking*

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	39	48,75
Setuju	36	45
Ragu-ragu	4	5
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1,25
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai merasa nyaman dengan adanya layanan *e-Banking* ini, dikatakan bahwa sangat setuju oleh 39 responden atau sebesar 48,75%, sebanyak 36 responden atau sebesar 45% menyatakan setuju,

sebanyak 4 responden atau 5% responden menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 1 responden atau 1,25% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 48,75% responden menyatakan bahwa merasa nyaman dengan adanya layanan *e-Banking* ini adalah sangat setuju dan 45% responden menyatakan setuju.

2) Merasakan kecepatan transaksi dari layanan *e-Banking* dibandingkan datang langsung ke bank

Tabel 4.17 Jawaban responden mengenai merasakan kecepatan transaksi dari layanan *e-Banking* dibandingkan datang langsung ke bank

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	40	50
Setuju	30	37,5
Ragu-ragu	9	11,25
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1,25
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai merasakan kecepatan transaksi dari layanan *e-Banking* dibandingkan datang langsung ke bank, dikatakan sangat setuju 40 responden atau sebesar 50%, sebanyak 30 responden atau sebesar 37,5% menyatakan setuju, sebanyak 9 responden atau 11,25% responden menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 1 responden atau 1,25% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 50% responden menyatakan bahwa merasakan kecepatan transaksi dari layanan *e-Banking* dibandingkan datang langsung ke bank adalah sangat setuju dan 30% responden menyatakan setuju.

- 3) Merasa puas dengan kualitas layanan dari *e-Banking* yang diberikan pihak perbankan

Tabel 4.18 Jawaban responden mengenai merasa puas dengan kualitas layanan dari *e-Banking* yang diberikan pihak perbankan

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	45	56,25
Setuju	28	35
Ragu-ragu	6	7,5
Tidak Setuju	1	1,25
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai merasa puas dengan kualitas layanan dari *e-Banking* yang diberikan pihak perbankan, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 45 responden atau sebesar 56,25%, sebanyak 28 responden atau sebesar 35% menyatakan setuju, 6 responden atau 7,5% responden menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 1 responden atau 1,25% responden menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena sebanyak 56,25% responden menyatakan bahwa merasa puas dengan kualitas layanan dari *e-Banking* yang diberikan pihak perbankan adalah sangat setuju dan 35% responden menyatakan setuju.

- 4) Memilih layanan *e-Banking* ini karena pihak bank memberikan kemudahan dalam mengakses layanan *e-Banking* ini

Tabel 4.19 Jawaban responden mengenai memilih layanan *e-Banking* ini karena pihak bank memberikan kemudahan dalam mengakses layanan *e-Banking*

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	40	50
Setuju	35	43,75
Ragu-ragu	5	6,25
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai memilih layanan *e-Banking* ini karena pihak bank memberikan kemudahan dalam mengakses layanan *e-Banking* ini, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 40 responden atau sebesar 50% responden, sebanyak 35 responden atau sebesar 43,75% menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 5 responden atau 6,25% responden menyatakan ragu-ragu.

Hasil dapat dikatakan positif karena 50% responden menyatakan bahwa memilih layanan *e-Banking* ini karena pihak bank memberikan kemudahan dalam mengakses layanan *e-Banking* ini adalah sangat setuju dan 43,75% responden menyatakan setuju.

d. *Reliability* (keandalan)

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *reliability* terhadap kepuasan nasabah.

- 1) Memilih layanan *e-Banking* karena fitur layanan ini sesuai dengan kebutuhan

Tabel 4.20 Jawaban responden mengenai memilih layanan *e-Banking* karena fitur layanan ini sesuai dengan kebutuhan

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	51,25
Setuju	31	38,75
Ragu-ragu	8	10
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai memilih layanan *e-Banking* karena fitur layanan ini sesuai dengan kebutuhan, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 41 responden atau sebesar 51,25%, sebanyak 31 responden atau sebesar

38,75% menyatakan setuju, dan sisanya 8 responden atau 10% responden menyatakan ragu-ragu.

Hasil dapat dikatakan positif karena sebanyak 51,25% responden menyatakan bahwa memilih layanan *e-Banking* karena fitur layanan ini sesuai dengan kebutuhan adalah sangat setuju dan 38,75% responden menyatakan setuju.

- 2) Memilih layanan *e-Banking* ini karena memberikan kemudahan dan kecepatan akses data

Tabel 4.21 Jawaban responden mengenai memilih layanan *e-Banking* ini karena memberikan kemudahan dan kecepatan akses data

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	51,25
Setuju	31	38,75
Ragu-ragu	7	8,75
Tidak Setuju	1	1,25
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai memilih layanan *e-Banking* ini karena memberikan kemudahan dan kecepatan akses data, dikatakan sangat setuju oleh 41 responden atau sebesar 51,25% responden, sebanyak 31 responden atau sebesar 38,75% menyatakan setuju, ada 7 responden atau 8,75% responden menyatakan ragu-ragu dan sisanya yaitu 1 responden atau 1,25% menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 51,25% responden menyatakan bahwa memilih layanan *e-Banking* ini karena memberikan kemudahan dan kecepatan akses data adalah sangat setuju dan 38,75% responden menyatakan setuju.

- 3) Lebih akurat dibandingkan dengan layanan lainnya yang diberikan pihak bank

Tabel 4.22 Jawaban responden mengenai lebih akurat dibandingkan dengan layanan lainnya yang diberikan pihak bank

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	11,25
Setuju	46	57,5
Ragu-ragu	24	30
Tidak Setuju	1	1,25
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai lebih akurat dibandingkan dengan layanan lainnya yang diberikan pihak bank, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 9 responden atau sebesar 11,25%, sebanyak 46 responden atau sebesar 57,5% menyatakan setuju, 24 responden atau 30% responden menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 1 responden atau 1,25% responden menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena sebanyak 57,5% responden menyatakan bahwa lebih akurat dibandingkan dengan layanan lainnya yang diberikan pihak bank adalah setuju dan 11,25% responden menyatakan sangat setuju.

e. *Security* (keamanan)

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *security* terhadap kepuasan nasabah.

- 1) Merasa pihak bank memberikan penjagaan dan perlindungan privasi sebagai pengguna layanan *e-Banking*

Tabel 4.23 Jawaban responden mengenai merasa pihak bank memberikan penjagaan dan perlindungan privasi sebagai pengguna layanan *e-Banking*

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	42,5
Setuju	37	46,25
Ragu-ragu	9	11,25
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai merasa pihak bank memberikan penjagaan dan perlindungan privasi sebagai pengguna layanan *e-Banking*, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 34 responden atau sebesar 42,5%, sebanyak 37 responden atau sebesar 46,25% menyatakan setuju, dan sisanya 9 responden atau 11,25% responden menyatakan ragu-ragu.

Hasil dapat dikatakan positif karena sebanyak 46,25% responden menyatakan merasa pihak bank memberikan penjagaan dan perlindungan privasi sebagai pengguna layanan *e-Banking* adalah setuju dan 42,5% responden menyatakan sangat setuju.

- 2) Merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat menggunakan layanan *e-Banking*

Tabel 4.24 Jawaban responden mengenai merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat menggunakan layanan *e-Banking*

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	43,75
Setuju	39	48,75
Ragu-ragu	5	6,25
Tidak Setuju	1	1,25
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat menggunakan layanan *e-Banking*, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 35 responden atau sebesar 43,75%, sebanyak 39 responden atau sebesar 48,75% menyatakan setuju, 5 responden atau 6,25% responden menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 1 responden atau 1,25% responden menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena sebanyak 48,75% responden menyatakan bahwa merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat menggunakan layanan *e-Banking* adalah setuju dan 43,75% responden menyatakan sangat setuju.

f. *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan)

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *ease of use* terhadap kepuasan nasabah.

1) Mudah untuk diakses serta digunakan

Tabel 4.25 Jawaban responden mengenai *e-Banking* mudah untuk diakses serta digunakan

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	42	52,5
Setuju	32	40
Ragu-ragu	4	5
Tidak Setuju	2	2,5
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai mudah untuk diakses serta digunakan, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 42 responden atau sebesar 52,5%, sebanyak 32 responden atau sebesar 40% menyatakan setuju, 4 responden

atau 5% responden menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 2 responden atau 2,5% responden menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena sebanyak 52,5% responden menyatakan bahwa mudah untuk diakses serta digunakan adalah sangat setuju dan 40% responden menyatakan setuju.

2) Tampilan yang sederhana dan menarik serta mudah dimengerti

Tabel 4.26 Jawaban responden mengenai tampilan *e-Banking* yang sederhana dan menarik serta mudah dimengerti

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	34	42,5
Setuju	31	38,75
Ragu-ragu	12	15
Tidak Setuju	2	2,5
Sangat Tidak Setuju	1	1,25
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai tampilan yang sederhana dan menarik serta mudah dimengerti, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 34 responden atau sebesar 42,5% responden, sebanyak 31 responden atau sebesar 38,75% menyatakan setuju, sebanyak 12 responden atau sebesar 15% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 2 responden atau 2,5 % responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya sebanyak 1 responden atau 1,25% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 42,5% responden menyatakan bahwa tampilan yang sederhana dan menarik serta mudah dimengerti adalah sangat setuju dan sebanyak 38,75% responden menyatakan setuju.

g. *Subjective Norm* (pengaruh orang lain)

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai *subjective norm* terhadap kepuasan nasabah.

- 1) Menggunakan layanan *e-Banking* ini karena pengaruh dari orang lain

Tabel 4.27 Jawaban responden mengenai menggunakan layanan *e-Banking* ini karena pengaruh dari orang lain

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	28	35
Setuju	20	25
Ragu-ragu	15	18,75
Tidak Setuju	10	12,5
Sangat Tidak Setuju	7	8,75
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden menggunakan layanan *e-Banking* ini karena pengaruh dari orang lain, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 28 responden atau sebesar 35% responden, sebanyak 20 responden atau sebesar 25% menyatakan setuju, sebanyak 15 responden atau sebesar 18,75% menyatakan ragu-ragu, sebanyak 10 responden atau 12,5 % responden menyatakan tidak setuju, dan sisanya sebanyak 7 responden atau 8,75% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 35% responden menyatakan bahwa menggunakan layanan *e-Banking* ini karena pengaruh dari orang lain adalah sangat setuju dan sebanyak 25% responden menyatakan setuju.

- 2) Menggunakan layanan *e-Banking* ini karena rekomendasi atau masukan dari pegawai PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Tabel 4.28 Jawaban responden mengenai menggunakan layanan *e-Banking* ini karena rekomendasi atau masukan dari pegawai PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	43,75
Setuju	25	31,25
Ragu-ragu	11	13,75
Tidak Setuju	9	11,25
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai menggunakan layanan *e-Banking* ini karena rekomendasi atau masukan dari pegawai PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, dikatakan bahwa sangat setuju sebanyak 35 responden atau sebesar 43,75%, sebanyak 25 responden atau sebesar 31,25% menyatakan setuju, 11 responden atau 13,75% responden menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 9 responden atau 11,25% responden menyatakan tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena sebanyak 43,75% responden menyatakan bahwa menggunakan layanan *e-Banking* ini karena rekomendasi atau masukan dari pegawai PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah sangat setuju dan 31,25% responden menyatakan setuju.

h. Kepuasan

Di bawah ini merupakan tabel hasil pengolahan data berdasarkan penilaian responden mengenai layanan *e-Banking* terhadap kepuasan nasabah.

- 1) Merasa puas menggunakan layanan *e-Banking* karena memenuhi keinginan dan kebutuhan saya sebagai nasabah pengguna

Tabel 4.29 Jawaban responden mengenai merasa puas menggunakan layanan *e-Banking* karena memenuhi keinginan dan kebutuhan saya sebagai nasabah pengguna

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	41	51,25
Setuju	31	38,75
Ragu-ragu	8	10
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai merasa puas menggunakan layanan *e-Banking* karena memenuhi keinginan dan kebutuhan saya sebagai nasabah pengguna, dikatakan sangat setuju oleh 41 responden atau sebesar 51,25% responden, sebanyak 31 responden atau sebesar 38,75% menyatakan setuju, dan sisanya yaitu sebanyak 8 responden atau 10% menyatakan ragu-ragu.

Hasil dapat dikatakan positif karena 51,25% responden menyatakan bahwa merasa puas menggunakan layanan *e-Banking* karena memenuhi keinginan dan kebutuhan saya sebagai nasabah pengguna adalah sangat setuju dan 38,75% responden menyatakan setuju.

- 2) Merasa puas dengan layanan *e-Banking* yang diberikan sehingga saya cenderung akan lebih sering menggunakan layanan *e-Banking*

Tabel 4.30 Jawaban responden mengenai merasa puas dengan layanan *e-Banking* yang diberikan sehingga cenderung akan sering menggunakan layanan *e-Banking*

Alternatif	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Setuju	35	43,75
Setuju	36	45
Ragu-ragu	8	10
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1,25
Jumlah	80	100

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Hasil tanggapan responden mengenai merasa puas dengan layanan *e-Banking* yang diberikan sehingga saya cenderung akan lebih sering menggunakan layanan *e-Banking* dikatakan bahwa sangat setuju oleh 35 responden atau sebesar 43,75%, sebanyak 36 responden atau sebesar 45% menyatakan setuju, sebanyak 8 responden atau 10% responden menyatakan ragu-ragu, dan sisanya 1 responden atau 1,25% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Hasil dapat dikatakan positif karena 43,75% responden menyatakan bahwa merasa puas dengan layanan *e-Banking* yang diberikan sehingga saya cenderung akan lebih sering menggunakan layanan *e-Banking* adalah sangat setuju dan 45% responden menyatakan setuju.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor pada item dengan skor total item. Valid atau tidaknya butir item pertanyaan yaitu apabila nilai r hitung $>$ r tabel (nilai r hitung harus lebih besar dari r tabel). Dalam penelitian ini n berjumlah 80 orang sehingga, $80 - 2 = 78$ dengan tingkat signifikansi adalah 5%, maka diperoleh angka 0,219. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel, maka butir item tersebut dinyatakan valid. Tetapi, apabila terjadi hal yang sebaliknya atau r hitung $<$ r tabel maka butir item tersebut tidak valid.¹

Dari hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa semua angka r hitung berada di atas r tabel yaitu 0,219, hal tersebut menunjukkan bahwa semua butir item

¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), hlm. 135.

tersebut valid. Berikut ini hasil dari uji validitas penelitian dengan bantuan SPSS

22 for windows pada tabel berikut:

Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X1.1	1	0,699	0,219	Valid
X1.2	2	0,799	0,219	Valid
X2.1	3	0,764	0,219	Valid
X2.2	4	0,828	0,219	Valid
X2.3	5	0,795	0,219	Valid
X3.1	6	0,845	0,219	Valid
X3.2	7	0,832	0,219	Valid
X3.3	8	0,799	0,219	Valid
X3.4	9	0,873	0,219	Valid
X4.1	10	0,863	0,219	Valid
X4.2	11	0,886	0,219	Valid
X4.3	12	0,562	0,219	Valid
X5.1	13	0,847	0,219	Valid
X5.2	14	0,859	0,219	Valid
X6.1	15	0,847	0,219	Valid
X6.2	16	0,777	0,219	Valid
X7.1	17	0,812	0,219	Valid
X7.2	18	0,799	0,219	Valid
Y1.1	19	0,785	0,219	Valid
Y1.2	20	0,859	0,219	Valid

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas umumnya menggunakan koefisien alpha (α). Koefisien alpha (α) bisa diukur dengan *statistic Cronbach's Alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach's Alpha* positif tidak boleh negatif dan nilai *Cronbach's Alpha* hasil perhitungan sama atau lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Visibility (Kegunaan atau manfaat yang dirasakan)	0,887	Reliabel
2	Trust (Kepercayaan)	0,837	Reliabel
3	Service (Layanan)	0,915	Reliabel
4	Reliability (Keandalan)	0,823	Reliabel
5	Security (Keamanan)	0,932	Reliabel
6	Ease of Use (Kemudahan dalam menggunakan)	0,729	Reliabel
7	Subjective Norm (Pengaruh orang lain)	0,866	Reliabel
8	Kepuasan Nasabah	0,824	Reliabel

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Dari uji reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa semua angka *r Cronbach's Alpha* berada di atas atau lebih besar dari 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur dalam penelitian ini adalah reliabel.

3. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)

Tabel 4.33 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	106,786	7	15,255	37,104	,000 ^b
Residual	29,602	72	,411		
Total	136,388	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, nilai F hitung sebesar 37,104, di mana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,072 ($37,104 > 2,072$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,000, di mana nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama semua variabel bebas (*visibility*, *trust*, *service*, *reliability*, *security*, *ease of use*, dan *subjective norm*) dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

4. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)

Tabel 4.34 Hasil Uji T (Parsial)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	1					
	(Constant)	,298	,666		,447	,656
	VAR X1	,207	,111	,174	1,860	,067
	VAR X2	-,107	,073	-,166	-1,459	,149
	VAR X3	,088	,067	,167	1,313	,193
	VAR X4	,167	,086	,222	1,951	,055
	VAR X5	,283	,114	,276	2,493	,015
	VAR X6	,077	,113	,079	,681	,498
	VAR X7	,147	,057	,246	2,559	,013

a. Dependent Variable: VAR Y

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji t di atas, terdapat 5 variabel yang memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu: variable *visibility* (X_1) 0,067, *trust* (X_2) 0,149, *service* (X_3) 0,193, *reliability* (X_4) 0,055, dan *ease of use* (X_6) 0,498. Kemudian sisanya dua variabel yang nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu variabel *security* (X_5) dan *subjective norm* (X_7).

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui hasil pengujian hipotesis secara parsial. Berikut penjelasan masing-masing variabel yang dilakukan secara parsial.

1) Pengujian Hipotesis Variabel *Visibility* (X_1)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *visibility* (X_1) sebesar 1,860 sementara t_{tabel} sebesar 1,666, signifikan sebesar 0,067 dan tingkat *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan t_{tabel} . Dengan demikian hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak dan berarti variabel *visibility* (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2) Pengujian Hipotesis Variabel *Trust* (X_2)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *trust* (X_2) sebesar -1,459 sementara t_{tabel} sebesar 1,666, signifikan sebesar 0,149 dan tingkat *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan t_{tabel} . Dengan demikian hipotesis H_a ditolak dan H_o diterima dan berarti variabel *trust* (X_2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

3) Pengujian Hipotesis Variabel *Service* (X_3)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *service* (X_3) sebesar 1,313 sementara t_{tabel} sebesar 1,666, signifikan sebesar 0,193 dan tingkat *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan t_{tabel} . Dengan demikian hipotesis H_a ditolak dan H_o diterima dan berarti variabel *service* (X_3) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

variabel keputusan menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

4) Pengujian Hipotesis Variabel *Reliability* (X_4)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *reliability* (X_4) sebesar 1,951 sementara t_{tabel} sebesar 1,666, signifikan sebesar 0,055 dan tingkat *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan t_{tabel} . Dengan demikian hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak dan berarti variabel *reliability* (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

5) Pengujian Hipotesis Variabel *Security* (X_5)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *security* (X_5) sebesar 2,493 sementara t_{tabel} sebesar 1,666, signifikan sebesar 0,015 dan tingkat *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan t_{tabel} . Dengan demikian hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak dan berarti variabel *security* (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

6) Pengujian Hipotesis Variabel *Ease of Use* (X_6)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *ease of use* (X_6) sebesar 0,681 sementara t_{tabel} sebesar 1,666, signifikan sebesar 0,498 dan tingkat *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih kecil nilainya dibandingkan t_{tabel} . Dengan demikian hipotesis H_a ditolak dan H_o diterima dan

berarti variabel *ease of use* (X_6) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

7) Pengujian Hipotesis Variabel *Subjective Norm* (X_7)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *subjective norm* (X_7) sebesar 2,559 sementara t_{tabel} sebesar 1,666, signifikan sebesar 0,013 dan tingkat *alpha* sebesar 5% atau 0,05. Ini berarti t_{hitung} lebih besar nilainya dibandingkan t_{tabel} . Dengan demikian hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak dan berarti variabel *subjective norm* (X_7) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Tabel 4.35 Perhitungan Hasil Uji T (Parsial)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	H_a	H_o
X_1	1,860	1,666	Diterima	Ditolak
X_2	-1,459	1,666	Ditolak	Diterima
X_3	1,313	1,666	Ditolak	Diterima
X_4	1,951	1,666	Diterima	Ditolak
X_5	2,493	1,666	Diterima	Ditolak
X_6	0,681	1,666	Ditolak	Diterima
X_7	2,559	1,666	Diterima	Ditolak

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 22 *for windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linier berganda pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.36 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,298	,666		,447	,656
	VAR X ₁	,207	,111	,174	1,860	,067
	VAR X ₂	-,107	,073	-,166	-1,459	,149
	VAR X ₃	,088	,067	,167	1,313	,193
	VAR X ₄	,167	,086	,222	1,951	,055
	VAR X ₅	,283	,114	,276	2,493	,015
	VAR X ₆	,077	,113	,079	,681	,498
	VAR X ₇	,147	,057	,246	2,559	,013

a. Dependent Variable: VAR Y

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan tabel di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas dengan variabel terikat memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,298 + 0,207X_1 + (-0,107)X_2 + 0,088X_3 + 0,167X_4 + 0,283X_5 + 0,077X_6 + 0,147X_7$$

a. Konstanta

Berdasarkan tabel di atas nilai konstanta yang diperoleh adalah sebesar 0,298. Jika tidak terjadi perubahan nilai dari variabel *visibility* (X₁), *trust* (X₂), *service* (X₃), *reliability* (X₄), *security* (X₅), *ease of use* (X₆) dan *subjective norm* (X₇) maka nilai kepuasan nasabah adalah sebesar 0,298.

b. *Visibility*

Berdasarkan tabel di atas koefisien regresi X_1 diperoleh sebesar 0,207 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,207 menunjukkan apabila variabel *visibility* sebesar 20,7% maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 20,7% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *visibility* berkorelasi positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. *Trust*

Berdasarkan tabel perhitungan di atas koefisien regresi X_2 diperoleh sebesar -0,107 dan menunjukkan hubungan yang tidak searah. Nilai -0,107 menunjukkan apabila variabel *trust* sebesar -10,7% maka kepuasan nasabah akan turun sebesar -10,7% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *trust* berkorelasi negatif terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. *Service*

Berdasarkan tabel di atas koefisien regresi X_3 diperoleh sebesar 0,088 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,088 menunjukkan apabila variabel *service* sebesar 8,8% maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 8,8% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *service* berkorelasi positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

e. *Reliability*

Berdasarkan tabel di atas koefisien regresi X_4 diperoleh sebesar 0,167 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,167 menunjukkan apabila variabel *reliability* sebesar 16,7% maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 16,7% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *reliability* berkorelasi positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

f. *Security*

Berdasarkan tabel di atas koefisien regresi X_5 diperoleh sebesar 0,283 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,283 menunjukkan apabila variabel *security* sebesar 28,3% maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 28,3% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *security* berkorelasi positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

g. *Ease of Use*

Berdasarkan tabel di atas koefisien regresi X_6 diperoleh sebesar 0,077 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,077 menunjukkan apabila variabel *ease of use* sebesar 7,7% maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 7,7% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *ease of use* berkorelasi positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

h. *Subjective Norm*

Berdasarkan tabel di atas koefisien regresi X_7 diperoleh sebesar 0,147 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,147 menunjukkan apabila variabel *subjective norm* sebesar 14,7% maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 14,7% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel *subjective norm* berkorelasi positif terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.37 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,885 ^a	,783	,762	,641

a. Predictors: (Constant), VAR X1, VAR X2, VAR X3, VAR X4, VAR X5, VAR X6, VAR X7

Sumber: Hasil penelitian 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel di atas, nilai *adjusted R*² dalam penelitian ini adalah sebesar 0,762. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel *independent* yaitu *visibility* (kegunaan atau manfaat yang dirasakan), *trust* (kepercayaan), *service* (layanan), *reliability* (keandalan), *security* (keamanan), *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan), dan *subjective norm* (pengaruh orang lain) terhadap variabel *dependent* kepuasan nasabah yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 76,2%, sedangkan sisanya 23,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

7. Analisis Deskriptif

- a. Kepuasan nasabah terhadap penggunaan fasilitas *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil penyajian analisis data pada halaman-halaman sebelumnya, dapat dilihat bahwa seluruh responden dari nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menggunakan ATM BNI Syariah dalam melakukan transaksi keuangan di luar jam kerja bank. Kemudian disusul dengan penggunaan *Mobile Banking*, *SMS Notification*, *SMS Banking*, *Internet Banking* dan yang terakhir penggunaan *Phone Banking*.

Sebagai layanan yang paling lama, wajar jika ATM memiliki jumlah pengguna terbesar karena memang saat ini setiap nasabah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin diwajibkan untuk memiliki ATM ketika pertama kali membuka rekening. Hingga saat ini, layanan *e-Banking* yang paling banyak adalah ATM karena jumlah transaksinya yang paling besar. Setiap perbankan memiliki layanan *e-Banking* yang berbeda sebagai pendamping ATM, misalnya mengandalkan layanan melalui telepon seluler. Layanan *Mobile Banking* termasuk yang paling laris selain ATM. Melalui *Mobile Banking* nasabah bisa memantau buku rekening mereka secara langsung melalui *smartphone* mereka dan bahkan bisa melakukan transaksi nontunai seperti transfer. Nasabah tidak perlu repot datang ke bank hanya untuk mengecek transaksi mereka.²

Kelebihan layanan ATM yaitu terletak pada transaksi tunai, yaitu berupa penarikan tunai, sehingga nasabah lebih mudah untuk mengambil uang

² Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 229.

tanpa perlu antri di bank dengan mesin ATM yang bisa ditemui di banyak tempat. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian, nasabah pengguna ATM BNI Syariah ini hampir semua kalangan umur baik tua maupun muda banyak memiliki dan menggunakan ATM BNI Syariah, ini artinya prosedur dari penggunaannya memang sangat mudah dimengerti sesuai dengan kebutuhan dari nasabah itu sendiri. Di sini terlihat karakteristik pribadi dari nasabah itu sendiri berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas *e-Banking* PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Seperti yang diungkapkan Philip Kotler bahwa karakteristik pribadi itu di antaranya meliputi usia, pekerjaan, keadaan ekonomi dan gaya hidup serta kepribadian.

Jenis transaksi yang paling laris dalam layanan *e-Banking* di kebanyakan bank adalah pembayaran tagihan. Penarikan tunai melalui mesin ATM menempati urutan kedua transaksi yang paling banyak di *e-Banking*. Baru setelah itu, transaksi transfer dana. Dari urutan-urutan transaksi itu saja, bank sudah punya alasan untuk menyediakan layanan *e-Banking*. Jika sebuah bank memiliki layanan *e-Banking*, maka nasabah bank cenderung lebih loyal.³

b. Variabel yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa variabel atau faktor yang dianggap berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, variabel-variabel tersebut adalah *visibility* (manfaat yang dirasakan), *trust* (kepercayaan), *service* (layanan), *reliability* (keandalan), *security*

³ *Ibid.*, hlm. 229.

(keamanan), *ease of use* (kemudahan dalam menggunakan), dan *subjective norm* (pengaruh orang lain). Peneliti tidak menambahkan variabel yang berkaitan dengan syariah karena memang dari variabel yang dianalisis, peneliti menganggap tidak ada variabel yang bertentangan dengan kesyariahan. Ketika membuat suatu pilihan maka manusia akan menentukan nilai relatif dari suatu produk dan jasa. Konsumsi yang Islami merupakan konsumsi yang tidak melanggar dengan selalu berpedoman pada ajaran Islam. Seperti kita ketahui fasilitas *e-Banking* ini adalah layanan jasa perbankan yang disediakan oleh bank syariah dan juga bank konvensional yang tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya dengan cara mengurangi kegiatan di kantor cabang pembantu dan kantor cabang bank akan tetap memperoleh *fee* dari layanan ini. Hasil dari analisis uji koefisien regresi secara parsial dengan perhitungan menggunakan SPSS 22 *for windows* berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa di antara tujuh variabel yang diteliti ternyata ada empat variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas *e-Banking* PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, variabel tersebut adalah *visibility* (kegunaan atau manfaat yang dirasakan), *reliability* (keandalan), *security* (keamanan), dan *subjective norm* (pengaruh orang lain).

Sebagai hasil dari analisis meskipun variabel lain tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas *e-Banking* PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, namun pada saat penelitian para responden tetap memberikan tanggapan yang sangat baik terhadap variabel *trust* (kepercayaan), *service* (layanan), dan *ease of use* (kemudahan dalam

menggunakan). Karena memang tujuan utama dari PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menyediakan layanan berupa *ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, SMS Banking* dan *SMS Notification* dalam fasilitas *e-Banking* mereka adalah untuk memberikan kemudahan, kenyamanan dan kepuasan, sehingga nasabah bisa melakukan transaksi tunai maupun nontunai kapan saja dan di mana saja.