

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian

1. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada para nasabah *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang menjadi responden kuesioner, yang diperoleh melalui responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

a. Usia Responden

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	15	15%
2	21 tahun – 30 tahun	54	54%
3	31 tahun – 40 tahun	21	21%
4	41 tahun – 50 tahun	8	8%
5	> 50 tahun	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari data diatas 4.1 dari penelitian diatas dapat dikatakan bahwa subyek atau responden terdiri dari usia kurang dari 20 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 15%, usia 21-30 tahun sebanyak 54 orang dengan persentase 54%, usia 31-40 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase 21%, usia 41-50 tahun

sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 2% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden berusia 21-30 tahun sebanyak 54 orang.

b. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kelompok Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	39	39%
2	Perempuan	61	61%
3	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa dalam penelitian ini subyek atau responden terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang dengan persentase 39% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang dengan persentase 61%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah pengguna *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang diambil sebagai responden adalah berjenis kelamin perempuan.

c. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kelompok Berdasarkan Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pegawai Negeri	9	9%
2	Pegawai Swasta	13	13%
3	Wiraswasta	39	39%
4	Mahasiswa/Pelajar	30	30%
5	Lainnya	9	9%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.3 diatas dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari kelompok pekerjaan pegawai negeri sebanyak 9 orang dengan persentase 9%, pegawai swasta sebanyak 13 orang dengan persentase 13%, wiraswasta sebanyak 39 orang dengan persentase 39%, sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 30 orang dengan persentase 30% dan pekerja lainnya sebanyak 9 orang dengan persentase 9%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini yang diambil sebagai responden adalah yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 39 orang.

d. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan

No	Kelompok Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD/MI	0	0
2	SMP/MTs	0	0
3	SMA/SMK/MA	66	66%
4	Diploma	2	2%
5	S1/S2/S3	32	32%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari data 4.4 dijelaskan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari pendidikan SD/MI dan SMP/MTs yaitu 0 (nol), SMA/SMK/MA sebanyak 66 orang dengan persentase 66%, diploma sebanyak 2 orang dengan

persentase 2%, dan S1/S2/S3 sebanyak 32 orang dengan persentase 32%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar yang diambil sebagai responden adalah yang berpendidikan SMA/SMK/MA yaitu sebanyak 66 orang.

2. Analisis Deskripsi Variabel

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka akan dijabarkan deskripsi variabel mengenai pengaruh pengetahuan nasabah (X_1), reputasi (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap keputusan nasabah (Y) menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, diuraikan sebagai berikut:

a. Variabel Pengetahuan Nasabah (X_1)

Variabel pengetahuan nasabah terbagi menjadi 4 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- 1) Indikator nasabah mengetahui fasilitas *internet banking* yang ada di Bank BNI Syariah

Tabel 4.5 Nasabah Mengetahui Fasilitas *Internet Banking* yang ada di Bank BNI Syariah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	27	27%
2	Setuju	61	61%
3	Netral	9	9%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0

	Jumlah	100	100%
--	--------	-----	------

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.5 dijelaskan bahwa indikator nasabah mengetahui fasilitas *internet banking* yang ada di Bank BNI Syariah ($X_{1.1}$) menunjukkan 27 responden dengan persentase 27% menyatakan sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, 9 responden dengan persentase 9% menyatakan netral, 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak setuju, sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menjelaskan kepada nasabah tentang fasilitas *internet banking*.

2). Indikator nasabah mengetahui cara menggunakan *internet banking*

Tabel 4.6 Nasabah Mengetahui Cara Menggunakan *Internet Banking*

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	57	57%
3	Netral	20	20%
4	Tidak Setuju	7	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.6 berdasarkan tabel diatas indikator nasabah mengetahui cara menggunakan *internet banking* ($X_{1,2}$) menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menunjukkan sangat setuju, 57 responden dengan persentase 57% menunjukkan setuju, 20 responden dengan persentase 20% menyatakan netral, 7 responden dengan persentase 7% menyatakan tidak setuju sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 0 (nol). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 57 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menjelaskan kepada nasabah tentang cara menggunakan *internet banking*.

3). Indikator *internet banking* sangat mudah digunakan dalam bertransaksi perbankan

Tabel 4.7 *Internet Banking* Sangat Mudah Digunakan Dalam Bertransaksi Perbankan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	41	41%
2	Setuju	50	50%
3	Netral	9	9%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.7 dijelaskan bahwa indikator *internet banking* sangat mudah digunakan dalam bertransaksi perbankan ($X_{1,3}$). Sebanyak 41 responden dengan persentase

41% menyatakan sangat setuju, 50 responden dengan persentase 50% menyatakan setuju, 9 responden dengan persentase 9% menyatakan netral, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 0 (nol).berdasarkan responden yang mayoritas menyatakan setuju sebanyak 50 orang. Dapat dikatakan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan fasilitas *internet banking* yang mudah digunakan nasabahnya.

4). Indikator *internet banking* sangat membantu nasabah melakukan transaksi perbankan

Tabel 4.8 *Internet Banking* Sangat Membantu Nasabah Melakukan Transaksi Perbankan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	45	45%
2	Setuju	41	41%
3	Netral	14	14%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.8 dijelaskan bahwa indikator *internet banking* sangat membantu nasabah melakukan transaksi perbankan ($X_{1,4}$). Sebanyak 45 responden dengan persentase 45% menyatakan sangat setuju, 41 responden dengan persentase 41% menyatakan setuju, 14 responden dengan persentase 14% menyatakan netral, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 0

(no). Berdasarkan responden yang mayoritas menyatakan setuju sebanyak 45 orang. Dapat dikatakan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan solusi yang tepat kepada nasabah untuk melakukan transaksi keuangan.

Dari penjelasan diatas, berikut tabel rekapitulasi variabel bagi hasil (X_1):

Tabel 4.9 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Pengetahuan Nasabah

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Nasabah mengetahui fasilitas internet banking	27	27%	61	61%	9	9%	3	3%	0	0	100	100%
2	Nasabah mengetahui cara menggunakan internet banking	16	16%	57	57%	20	20%	7	7%	0	0	100	100%
3	Internet banking sangat mudah digunakan dalam bertransaksi perbankan	41	41%	50	50%	9	9%	0	0	0	0	100	100%
4	Internet banking sangat membantu nasabah melakukan transaksi perbankan	45	45%	41	41%	14	14%	0	0	0	0	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.8 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel Pengetahuan nasabah,

menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar mengetahui tentang *internet banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. Variabel Reputasi (X_2)

Variabel pengetahuan nasabah terbagi menjadi 4 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- 1) Indikator menurut nasabah *internet banking* mempunyai nama baik dikalangan masyarakat

Tabel 4.10 Menurut Nasabah *Internet Banking* Mempunyai Nama Baik Dikalangan Masyarakat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	67	67%
2	Setuju	16	16%
3	Netral	16	16%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.10 dijelaskan bahwa indikator menurut nasabah *internet banking* mempunyai nama baik dikalangan masyarakat ($X_{2.1}$). Sebanyak 67 responden dengan persentase 67% menyatakan sangat setuju, 16 responden dengan persentase 16% menyatakan setuju, 16 responden dengan persentase 16% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju, dan 0 responden dengan persentase 0% menyatakan sangat tidak setuju.

persentase 16% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju sedangkan yang sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan responden, mayoritas menjawab sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan sebanyak 67 orang. Dari hasil ini menyatakan bahwa *internet banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah mempunyai nama baik dikalangan masyarakat.

2) Indikator nasabah tidak pernah mendapatkan informasi buruk tentang *internet banking*

Tabel 4.11 Nasabah Tidak Pernah Mendapatkan Informasi Buruk Tentang *Internet Banking*

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	13	13%
2	Setuju	60	60%
3	Netral	26	26%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.11 dijelaskan bahwa indikator nasabah tidak pernah mendapatkan informasi buruk tentang *internet banking* ($X_{2.2}$). Sebanyak 13 responden dengan persentase 13% menyatakan sangat setuju, 60 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, 26 responden dengan persentase 26% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Dari hasil

pernyataan yang diberikan responden kebanyakan menyatakan setuju sebanyak 60 orang. Hasil dari pertanyaan diatas menunjukkan bahwa nasabah tidak pernah mendapatkan informasi yang buruk tentang *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

3) Indikator para kerabat nasabah mengetahui tentang *internet banking*

Tabel 4.12 Para Kerabat Nasabah Mengetahui Tentang *Internet Banking*

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	10%
2	Setuju	45	45%
3	Netral	38	38%
4	Tidak Setuju	5	5%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.12 dijelaskan bahwa indikator para kerabat nasabah mengetahui tentang *internet banking* ($X_{2.3}$) menunjukkan 10 responden dengan persentase 10% menyatakan sangat setuju, 45 responden dengan persentase 45% menyatakan setuju, 38 responden dengan persentase 38% menyatakan netral, 5 responden dengan persentase 5% menyatakan tidak setuju dan 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan

yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 45 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa para kerabat nasabah mengetahui tentang *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

4) Indikator nama *internet banking* di BNI Syariah sangat mudah diingat

Tabel 4.13 Nama *Internet Banking* di BNI Syariah Sangat Mudah Diingat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	26	26%
2	Setuju	49	49%
3	Netral	21	21%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	2	2%
	Jumlah	100	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.13 dijelaskan bahwa indikator nama *internet banking* di BNI Syariah sangat mudah diingat ($X_{2.4}$) menunjukkan 26 responden dengan persentase % menyatakan sangat setuju, 49 responden dengan persentase 49% menyatakan setuju, 21 responden dengan persentase 21% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju dan 2 responden dengan persentase 2% menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden

menjawab setuju yaitu sebanyak 49 orang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa nama *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sangat mudah diingat oleh nasabah.

Tabel 4.14 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Reputasi

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	%
1	Menurut nasabah internet banking mempunyai nama baik dikalangan masyarakat	67	67%	16	16%	16	16%	1	1%	0	0	100	100%
2	Nasabah tidak pernah mendapatkan informasi buruk tentang internet banking	13	13%	60	60%	26	26%	1	1%	0	0	100	100%
3	Para kerabat nasabah mengetahui tentang internet banking	10	10%	45	45%	38	38%	5	5%	2	2%	100	100%
4	Nama internet banking di BNI Syariah sangat mudah diingat	26	26%	49	49%	21	21%	2	2%	2	2%	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.14 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel reputasi, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki reputasi yang baik, memiliki ciri khas dibandingkan dengan bank lain, memiliki nama yang sudah dikenal dimasyarakat, serta nama *internet banking* di PT. BNI Syariah akan memudahkan nasabah untuk mengingat.

c. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Variabel pengetahuan nasabah terbagi menjadi 8 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

- 1) Indikator tampilan internet banking didesain secara jelas, menarik dan informatif

Tabel 4.15 Tampilan Internet Banking Didesain Secara Jelas, Menarik Dan Informatif

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	59	59%
3	Netral	17	17%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019.

Dari tabel 4.15 dijelaskan bahwa indikator tampilan internet banking didesain secara jelas, menarik dan informatif ($X_{3.1}$) menunjukkan 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 17 responden dengan persentase 17% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju sebesar 0 (nol). Dari pertanyaan diatas, mayoritas nasabah menjawab setuju sebesar 59 orang. Jadi hasil ini menunjukkan bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan tampilan *internet banking* yang didesain secara jelas, menarik dan informatif kepada nasabahnya.

2) Indikator *internet banking* memberikan layanan yang cepat dan akurat

Tabel 4.16 *Internet Banking* Memberikan Layanan Yang Cepat dan Akurat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	24	24%
2	Setuju	56	26%
3	Netral	20	20%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.16 dijelaskan bahwa indikator *internet banking* memberikan layanan yang cepat dan akurat ($X_{3.2}$)

menunjukkan 24 responden dengan persentase 24% menyatakan sangat setuju, 56 responden dengan persentase 56% menyatakan setuju, 20 responden dengan persentase 20% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 56 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan layanan yang cepat dan tepat dilihat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

3). Indikator nasabah tidak perlu mengantri saat melakukan transaksi

Tabel 4.17 Nasabah Tidak Perlu Mengantri Saat Melakukan Transaksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	51	51%
2	Setuju	32	32%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.17 dijelaskan bahwa indikator nasabah tidak perlu mengantri saat melakukan transaksi ($X_{3.3}$), menunjukkan 51 responden dengan persentase 51% menyatakan sangat setuju, 32 responden dengan persentase

32% menyatakan setuju, 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 51 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan fasilitas *internet banking* agar nasabah tidak perlu lagi mengantri ke bank untuk melakukan transaksi.

- 4). Indikator *internet banking* dapat melakukan transaksi yang nasabah perlukan

Tabel 4.18 *Internet Banking* Dapat Melakukan Transaksi Yang Nasabah Perlukan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	21	21%
2	Setuju	67	67%
3	Netral	12	12%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.18 dijelaskan bahwa indikator *internet banking* dapat melakukan transaksi yang nasabah perlukan ($X_{3,4}$) menunjukkan 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, 67 responden dengan persentase 67% menyatakan setuju, 12 responden dengan

persentase 12% menyatakan netral, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 67 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan fasilitas yang dibutuhkan nasabahnya.

5). Indikator keluhan terhadap *internet banking* ditanggapi dengan cepat

Tabel 4.19 Keluhan Terhadap *Internet Banking* Ditanggapi Dengan Cepat

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	1	1%
2	Setuju	61	61%
3	Netral	36	36%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.19 dijelaskan bahwa indikator keluhan terhadap *internet banking* ditanggapi dengan cepat ($X_{3.5}$), menjelaskan sebanyak 1 responden dengan persentase 1% menyatakan sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, 36 responden dengan persentase 36% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang

diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 61 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menanggapi keluhan nasabahnya dengan cepat.

6). Indikator *internet banking* dapat menjaga kerahasiaan bertransaksi nasabah

Tabel 4.20 *Internet Banking* Dapat Menjaga Kerahasiaan Bertransaksi Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	23	23%
2	Setuju	59	59%
3	Netral	18	18%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.20 dijelaskan bahwa indikator *internet banking* dapat menjaga kerahasiaan bertransaksi nasabah ($X_{3,6}$) menunjukkan 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 18 responden dengan persentase 18% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 59 orang. Dari hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas *internet banking* yang

ada di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bisa menjaga kerahasiaan bertransaksi nasabahnya.

7). Indikator nasabah merasa aman bertransaksi dengan *internet banking*.

Tabel 4.21 Nasabah Merasa Aman Bertransaksi Dengan *Internet Banking*.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	20%
2	Setuju	63	63%
3	Netral	17	17%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.21 dijelaskan bahwa indikator nasabah merasa aman bertransaksi dengan *internet banking* ($X_{3.7}$) menunjukkan 20 responden dengan persentase 20% menyatakan sangat setuju, 63 responden dengan persentase 63% menyatakan setuju, 17 responden dengan persentase 17% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas

responden menjawab setuju yaitu sebanyak 63 orang. Dari hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas *internet banking* yang ada di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi perbankan.

8). Indikator *internet banking* memenuhi kebutuhan yang nasabah perlukan

Tabel 4.22 *Internet Banking* Memenuhi Kebutuhan Yang Nasabah Perlukan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	31	31%
2	Setuju	54	54%
3	Netral	15	15%
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.22 dijelaskan bahwa indikator *internet banking* memenuhi kebutuhan yang nasabah perlukan ($X_{3,8}$) menunjukkan 31 responden dengan persentase 31% menyatakan sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menyatakan setuju, 15 responden dengan persentase 15% menyatakan netral, dan sementara yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab setuju yaitu sebanyak 54 orang. Dari hasil ini menunjukkan bahwa *internet banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memenuhi kebutuhan yang nasabah perlukan

Tabel 4.23 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Tampilan internet banking didesain secara jelas, menarik dan informatif	23	23 %	59	59 %	17	17 %	1	1 %	0	0	100	100 %
2	Internet banking memberikan layanan yang cepat dan akurat	24	24 %	56	56 %	20	20 %	0	0	0	0	100	100 %
3	Nasabah tidak perlu mengantri saat melakukan transaksi	51	51 %	32	32 %	15	15 %	2	2 %	0	0	100	100 %
4	Internet banking dapat melakukan transaksi yang nasabah perlukan	21	21 %	67	67 %	12	12 %	0	0	0	0	100	100 %
5	Keluhan tentang internet banking ditanggapi dengan cepat	1	1 %	61	61 %	36	36 %	2	2 %	0	0	100	100 %
6	Internet banking dapat menjaga kerahasiaan bertransaksi nasabah	23	23 %	59	59 %	18	18 %	0	0	0	0	100	100 %
7	Nasabah merasa aman bertransaksi dengan internet banking	20	20 %	63	63 %	17	17 %	0	0	0	0	100	100 %
8	Internet	31	31	54	54	15	15	0	0	0	0	100	100

	banking memenuhi kebutuhan yang nasabah perlu		%		%		%						%
--	---	--	---	--	---	--	---	--	--	--	--	--	---

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.23 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan yang jelas, menarik dan informatif, layanan yang cepat dan akurat, nasabah tidak perlu mengantri saat melakukan transaksi, dapat melakukan transaksi yang diperlukan nasabah, keluhan nasabah ditanggapi dengan cepat, dapat menjaga kerahasiaan bertransaksi, keamanan dalam bertransaksi dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah sehingga membuat nasabah merasa nyaman dalam menggunakan *internet banking* di PT. Bak BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. Keputusan Nasabah (Y)

Variabel pengetahuan nasabah terbagi menjadi 4 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah yang menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

1) Indikator nasabah mencari informasi tentang *internet banking*

Tabel 4.24 *Internet Banking* Memenuhi Kebutuhan Yang Nasabah Perlukan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	15	15%
2	Setuju	61	61%
3	Netral	21	21%
4	Tidak Setuju	3	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.24 dijelaskan bahwa indikator nasabah mencari informasi tentang *internet banking* (Y_1), Sebanyak 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat setuju, 61 responden dengan persentase 61% menyatakan setuju, 21 responden dengan persentase 21% menyatakan netral, 3 responden dengan persentase 3% menyatakan tidak setuju, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Dari hasil pernyataan yang diberikan responden kebanyakan menyatakan setuju sebanyak 61 orang. Dari hasil pertanyaan diatas menunjukkan bahwa nasabah mencari informasi tentang *internet banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2) Indikator nasabah mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan *internet banking*

Tabel 4.25 Nasabah Mempertimbangkan Terlebih Dahulu Sebelum Menggunakan *Internet Banking*

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	18	18%
2	Setuju	62	62%
3	Netral	19	19%
4	Tidak Setuju	1	1%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.25 dijelaskan bahwa indikator nasabah mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan *internet banking* , sebanyak 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, 19 responden dengan persentase 19% menyatakan netral, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju, sedangkan responden yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Dari hasil pertanyaan yang diberikan responden kebanyakan menyatakan setuju sebanyak 62 orang. Dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

3) Indikator menggunakan *internet banking* merupakan pilihan terbaik

Tabel 4.26 Menggunakan *Internet Banking* Merupakan Pilihan Terbaik

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	16	16%
2	Setuju	57	57%

3	Netral	25	25%
4	Tidak Setuju	2	2%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.26 dijelaskan bahwa indikator menggunakan *internet banking* merupakan pilihan terbaik (Y_3), menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, 57 responden dengan persentase 57% menyatakan setuju, 25 responden dengan persentase 25% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 57 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin merupakan pilihan terbaik bagi nasabah.

4) Indikator *internet banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah

Tabel 4.27 *Internet Banking* Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	30	30%
2	Setuju	54	54%
3	Netral	14	14%
4	Tidak Setuju	2	2%

5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.27 dijelaskan bahwa indikator *internet banking* sesuai dengan kebutuhan nasabah (Y_4), menunjukkan 30 responden dengan persentase 30% menyatakan sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menyatakan setuju, 14 responden dengan persentase 14% menyatakan netral, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju dan sementara yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, mayoritas responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 54 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa *internet banking* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sesuai dengan kebutuhan nasabahnya.

Tabel 4.28 Jumlah dan Persentase Jawaban Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		N		TS		STS		Jlh	%
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	100	100
1	Nasabah mencari informasi	15	15%	61	61%	21	21%	3	3%	0	0	100	100%
2	Nasabah mempertimbangkan terlebih dahulu sebelum menggunakan internet banking	18	18%	62	62%	19	19%	1	1%	0	0	100	100%
3	Menggunakan internet banking	16	16%	57	57%	25	25%	2	2%	0	0	100	100%

	merupakan pilihan terbaik												
4	Internet banking sesuai dengan kebutuhan nasabah	30	30%	54	54%	14	14%	2	2%	0	0	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.28 diatas jumlah dan persentase jawaban responden terhadap variabel keputusan nasabah, menyatakan bahwa kebanyakan responden memilih alternatif jawaban setuju dalam setiap indikator pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa sebelum menggunakan *internet banking*, nasabah terlebih dahulu berusaha mencari informasi yang berkaitan dengan *internet banking*, kemudian melakukan pertimbangan untuk menggunakan *internet banking*, serta menggunakan *internet banking* adalah pilihan terbaik, dan merasa *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memenuhi kebutuhan nasabahnya.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor indikator dengan skor total. Valid tidaknya butir item pertanyaan variabel dapat dilihat dengan mengkonsultasikan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari tabel r, untuk $df = n - 2$, atau dalam penelitian

ini $df = 100 - 2 = 98$ (jumlah responden $- 2 = 98$) dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh angka 0,196 (lihat pada lampiran tabel r). Jika r hasil positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pengetahuan Nasabah (X1)	X _{1.1}	0,716	0,196	Valid
	X _{1.2}	0,732	0,196	Valid
	X _{1.3}	0,700	0,196	Valid
	X _{1.4}	0,667	0,196	Valid
Reputasi (X2)	X _{2.1}	0,642	0,196	Valid
	X _{2.2}	0,528	0,196	Valid
	X _{2.3}	0,733	0,196	Valid
	X _{2.4}	0,703	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X _{3.1}	0,660	0,196	Valid
	X _{3.2}	0,705	0,196	Valid
	X _{3.3}	0,633	0,196	Valid
	X _{3.4}	0,761	0,196	Valid
	X _{3.5}	0,524	0,196	Valid
	X _{3.6}	0,720	0,196	Valid
	X _{3.7}	0,594	0,196	Valid
	X _{3.8}	0,644	0,196	Valid
Keputusan Nasabah (Y)	Y ₁	0,642	0,196	Valid
	Y ₂	0,565	0,196	Valid
	Y ₃	0,629	0,196	Valid
	Y ₄	0,770	0,196	Valid

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel 4.29 dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan semuanya valid, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,196.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} , apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan reliabel dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas pada umumnya menggunakan koefisien alpha (α) yang biasanya diukur dengan menggunakan statistic *Alpha-Cronbach*, dengan ketentuan nilai *Alpha-Cronbach* positif dan nilainya $>0,60$. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.30 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Item	r_{hitung}	$r_{tabelAlpha-Cronbac}$	Keterangan
Pengetahuan Nasabah (X1)	X1	0,779	0,60	Reliabel
Reputasi (X2)	X2	0,754	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	X3	0,761	0,60	Reliabel
Keputusan Nasabah (Y)	Y	0,755	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

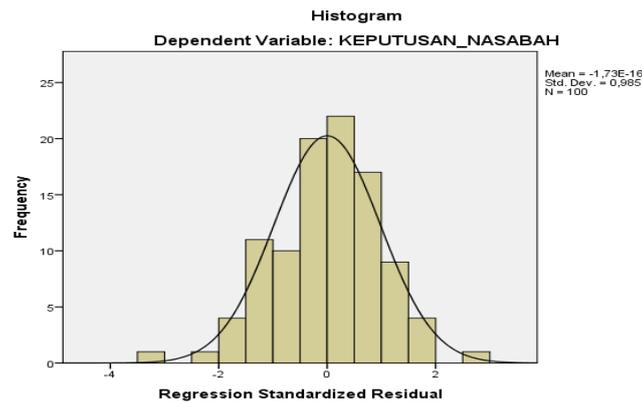
Dari tabel 4.30 dapat disimpulkan bahwa butir item pertanyaan variabel dinyatakan semuanya valid, karena nilai r_{hitung} masing-masing item pertanyaan nilainya lebih besar dari $r_{tabel Alpha-Cronbach}$ sebesar 0,60.

2. Uji Asumsi Klasik

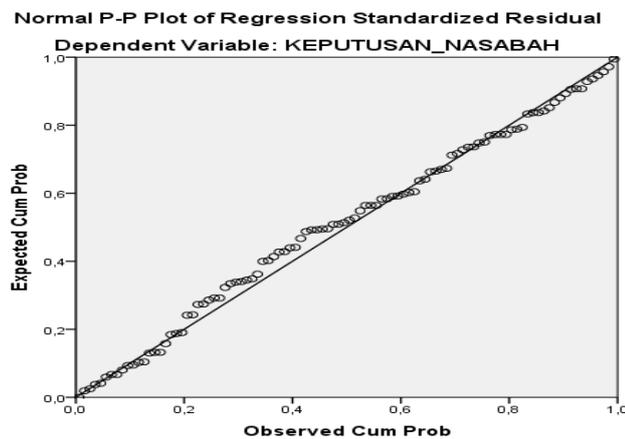
Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, maka perlu dilakukan uji asumsi klasik terhadap variabel yang digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut menyimpang dari asumsi-asumsi klasik. Asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, autokorelasi, multikolinearitas dan heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Ada beberapa cara untuk mendeteksi apakah residual mendistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Apabila dilihat dari grafik histogram, data dikatakan normal jika bentuk kurva memiliki kemiringan yang cenderungimbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna. Apabila dilihat dengan normal p-plot data dikatakan berdistribusi normal jika gambar berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, dan bisa juga menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Jika signifikansi lebih besar dari 0,05 ($> 0,05$) maka variabel residual terdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($< 0,05$) maka variabel residual terdistribusi tidak normal. Berikut hasil uji normalitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Histogram Dependent Variable Keputusan Nasabah



Gambar 4.2 Normal P-P Plot Regression Standardized Residual
Dependen Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar 4.1 diatas, dimana grafik histogram memberikan bentuk kurva yang memiliki kemiringan yang cenderung imbang pada sisi kanan maupun sisi kirinya dan kurva berbentuk menyerupai lonceng yang hampir sempurna yang artinya data berdistribusi normal. Selanjutnya pada gambar 4.2 normal p-plot terlihat bahwa titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data

searah mengikuti garis diagonal yang artinya data berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson (D-W) dengan tingkat kepercayaan 5% dimana secara umum dapat diambil patokan, jika D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif, jika angka D-W diatas +2, berarti autokorelasi negatif dan jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak autokorelasi. Berikut hasil uji autokorelasi penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.31 Model Summary (Uji Autokorelasi)

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,633 _a	,401	,383	1,410	,401	21,448	3	96	,000	1,967

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, REPUTASI, PENGETAHUAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel 4.31 diatas, diketahui bahwa nilai D-W (Durbin-Watson) sebesar 1,967. Hal ini

berarti tidak terjadi autokorelasi dikarenakan nilai D-W terletak antara -2 sampai dengan +2.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi maka terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (variance inflation factor). Pedoman suatu model yang bebas multikolinieritas yaitu mempunyai nilai $VIF \leq 4$ atau 5.

Setelah melalui perhitungan SPSS 22 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.32 Coefficients (Uji Multikolinieritas)

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations	Collinearity Statistics

	B	Std. Error	Beta			Zero - order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,142	1,502		2,759	,007					
PENGETAHUAN	,098	,095	,107	1,036	,303	,466	,105	,082	,581	1,720
REPUTASI	,100	,085	,108	1,175	,243	,392	,119	,093	,734	1,362
KUALITAS PELAYANAN	,264	,055	,500	4,800	,000	,617	,440	,379	,574	1,741

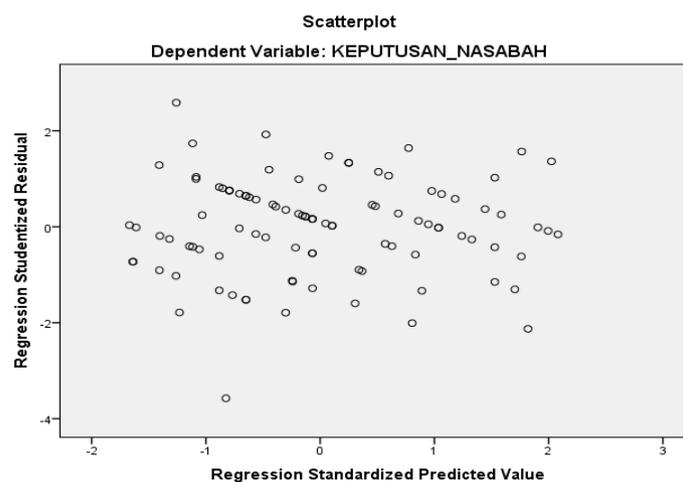
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH
 Sumber: Hasil SPSS 22 for windows

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.32 diatas, diperoleh nilai VIF sebesar 1,720 untuk pengetahuan nasabah, 1,362 untuk reputasi, dan 1,741 untuk kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil diatas semua variabel bebas nilai VIF nya ≤ 4 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas artinya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas dan uji multikolinearitas terpenuhi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian untuk meyakinkan bahwa model tidak mengandung heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot yaitu dengan membuat grafik plot nilai prediksi variabel dependen

terstansarisasi (*ZPRED*) dengan Residu standar (*SRESID*). Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot *SRESID* dengan *ZPRED*. Berikut hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3 Scatterplot Dependent Variable: Keputusan Nasabah

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berdasarkan dari gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar secara acak tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *for window*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantug pada variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumusan regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + b_1 \cdot x_1 + b_2 \cdot x_2 + b_3 \cdot x_3$$

Dimana:

Y= keputusan nasabah

α = konstanta interception

b= koefisien kolerasi (nilai peningkatan atau penurunan)

x 1= pengetahuan nasabah

x2= reputasi

x3= kualitas pelayanan

b_1, b_2, b_3 : Koefisien kolerasi

Berikut hasil analisis regresi linier berganda penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.33 Model Summary (Analisis Regresi Linier Berganda)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,633 ^a	,401	,383	1,410

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, REPUTASI, PENGETAHUAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dari tabel 4.33 diatas dapat dilihat bahwa koefisien korelasi antara variabel X1, X2, X3, dan X4 senilai 0,633 dengan koefisien determinasi adalah senilai 0,401 itu artinya, besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 40,1% dan besarnya variabel lain yang mempengaruhi variabel Y adalah (100%-40,1%=59,9%), sedangkan sisanya 59,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.34 Coefficients (Analisis Regresi Linier Berganda)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,142	1,502		2,759	,007
PENGETAHUAN	,098	,095	,107	1,036	,303
REPUTASI	,100	,085	,108	1,175	,243
KUALITAS PELAYANAN	,264	,055	,500	4,800	,000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber: Hasil SPSS 22 for windows

Dari tabel 4.34 diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda ke dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 4,142 + 0,098 X_1 + 0,100 X_2 + 0,264 X_3$$

a. Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 4,142 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan, maka nilai keputusan nasabah adalah sebesar 4,142.

b. Pengetahuan Nasabah (X1)

Koefisien regresi variabel X1 diperoleh sebesar 0,098 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,098 menunjukkan apabila variabel pengetahuan nasabah naik sebesar 9,8% maka

keputusan nasabah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 9,8% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel pengetahuan nasabah berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. Reputasi (X2)

Koefisien regresi variabel X2 diperoleh sebesar 0,100 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,100 menunjukkan apabila variabel reputasi naik sebesar 10% maka keputusan nasabah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 10% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel reputasi berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. Kualitas Pelayanan (X3)

Koefisien regresi variabel X2 diperoleh sebesar 0,264 dan menunjukkan hubungan yang searah. Nilai 0,264 menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan naik sebesar 26,4% maka keputusan nasabah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan naik sebesar 26,4% dengan asumsi variabel yang lain tidak berubah. Dalam hal ini variabel kualitas pelayanan berkorelasi yang positif terhadap keputusan nasabah PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis maka akan digunakan uji sebagai berikut:

a. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk membuktikan apakah variabel bebas yaitu pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu keputusan nasabah menggunakan *internet banking*. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho= pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

Ha= pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan level of significany (α) sebesar 5% dengan degree of freedom (df) = (k-1) (n-k) atau (df) = (4-1)

(100-4) = (3) (96) sehingga dilihat dari F_{tabel} sebesar 2,70 (lihat pada lampiran tabel f). Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak dan Ha diterima jika

$F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sebaliknya H_0 diterima dan H_a ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

Berikut hasil uji koefisien regresi secara simultan (uji f) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.35 Regresi Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127,909	3	42,636	21,448	,000 ^b
	Residual	190,841	96	1,988		
	Total	318,750	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, REPUTASI, PENGETAHUAN

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Dilihat dari tabel 4.34 nilai F_{hitung} adalah sebesar 21,448 nilai tersebut lebih besar dari F_{tabel} yaitu ($21,448 > 2,70$). Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ($\alpha = 5\%$ atau 0,05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel bebas (X) yang terdiri dari pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah

menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) H_0 = Pengetahuan nasabah tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

H_a = Pengetahuan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

2) H_0 = Reputasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

H_a = Reputasi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

3) H_0 = Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

H_a = Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

Hasil uji T dapat dilihat pada *output Coefficients* dari hasil analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan

level of significany (α) sebesar 5% dan *degree of freedom* (dk) = $n - k$ atau $100 - 4 = 96$ (jumlah responden – jumlah variabel), maka diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,660 (lihat pada lampiran tabel t). Langkah selanjutnya adalah membandingkan antara t_{tabel} dengan t_{hitung} . Apabila $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya masing-masing variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen. Apabila $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

Berikut hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t) penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.36 Regresi Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,142	1,502		2,759	,007
PENGETAHUAN	,098	,095	,107	1,036	,303
REPUTASI	,100	,085	,108	1,175	,243

KUALITAS_PELAYANAN	,264	,055	,500	4,800	,000
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN_NASABAH

Sumber: Hasil SPSS 22 *for windows*

Berikut adalah hasil pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan tabel 4.35 diatas:

a) Pengujian hipotesis variabel pengetahuan nasabah (X_1)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel pengetahuan nasabah (X_1) sebesar 1,036 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan nasabah tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

b) Pengujian hipotesis variabel reputasi (X_2)

Dari tabel diatas maka dapat diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel reputasi (X_2) sebesar 1,175 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Ini berarti $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel reputasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

c) Pengujian hipotesis variabel kualitas pelayanan (X_3)

Dari tabel diatas maka diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (X_3) sebesar 4,800 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,660. Ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*.

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji T atau secara parsial diketahui bahwa hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu variabel kualitas pelayanan dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,800 karena nilai t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan lebih besar dari nilai t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yakni 1,660. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu pengetahuan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,036 dan variabel reputasi dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,175 tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin karena nilai t_{hitung} dari kedua variabel tersebut lebih kecil dari nilai t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$).