

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktifitas ekonomi dan ekosistem halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS).

Pada 1 Februari 2021 M yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI

Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah tersebut sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Alamiin*) (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Adapun Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang dijadikan lokasi penelitian adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Yani 1 yang berlokasi di Jl. Jend. A.Yani KM. 4 No. 27, Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Sehubungan dengan penggabungan ketiga bank tersebut, maka nasabah perlu melakukan proses update data untuk mengakses *internet banking* dengan mendatangi *customer service* (CS) yang ada di kantor cabang. Fasilitas *internet banking* yang ada di Bank Syariah Indonesia disebut dengan BSI NetBanking. Internet banking dapat diakses melalui situs website resmi

yang telah disediakan bank. Dalam internet banking Bank Syariah Indonesia ini terdapat beberapa menu seperti: manage admin, payment, transfer, inquiry, dan rekening.

## **2. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia**

### a. Visi

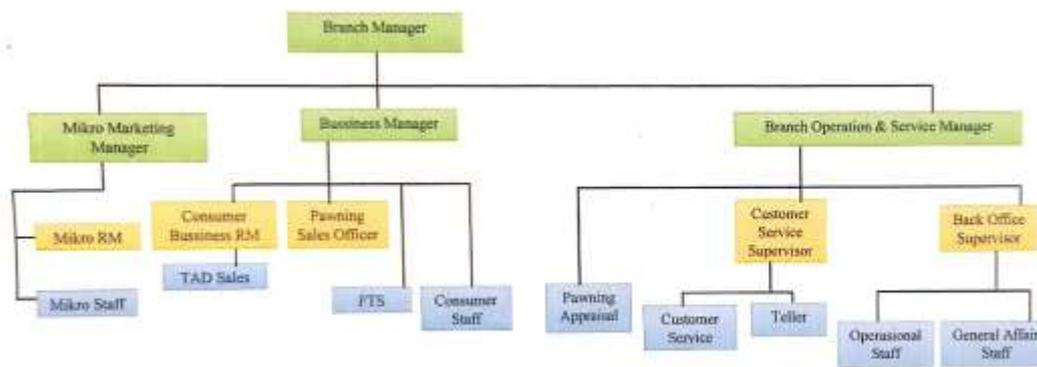
Bank Syariah Indonesia memiliki visi untuk menjadi Top 10 *Global Islamic Bank*.

### b. Misi

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia, perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja (Bank Syariah Indonesia, 2021).

### 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin**



## B. Laporan Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berguna untuk menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah disiapkan. Salah satu tujuan karakteristik responden adalah memberikan gambaran objek yang menjadi sampel penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang di maksud, maka akan dijelaskan mengenai data responden sebagaimana berikut ini.

#### a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna fasilitas *internet banking* adalah berjenis kelamin

perempuan yakni sebanyak 81 orang (81%) dan sisanya berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 19 orang (19%).

**Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-Laki	19	19%
Perempuan	81	81%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah oleh Nilam Sari

b. Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah rata-rata berusia 20 - 30 tahun dengan jumlah 92 orang (92%). Hal ini menunjukkan bahwa *internet banking* lebih banyak digandrungi oleh anak muda.

**Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< dari 20 Tahun	4	4%
20-30 Tahun	92	92%
30-40 Tahun	2	2%
> dari 40 Tahun	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah oleh Nilam Sari

c. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah lulusan dari SLTA/Sederajat yakni sebanyak 53 Orang (53%), sedangkan responden dengan pendidikan terakhir perguruan tinggi sebanyak 45 orang (45%), dan sisanya berpendidikan SLTP/Sederajat yakni sebanyak 2 orang (2%).

**Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
SD/MI	0	0%
SLTP/Sederajat	2	2%
SLTA/Sederajat	53	53%
Perguruan Tinggi	45	45%
Tidak Sekolah	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah oleh Nilam Sari

#### d. Resonden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mayoritas sebagai Pelajar/Mahasiswa/i dengan jumlah sebanyak 56 orang (56%). Dan sebagian responden lainnya bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), wirausaha, karyawan swasta, ibu rumah tangga, dan pekerjaan lainnya, serta ada juga yang belum bekerja.

**Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
PNS/BUMN	3	3%
Wirausaha	4	4%
Karyawan Swasta	15	15%
Ibu Rumah Tangga	1	1%
Mahasiswa/i/Pelajar	56	56%
Belum Bekerja	8	8%
Lainnya	13	13%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah oleh Nilam Sari

## 2. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 orang responden melalui kuesioner online menggunakan *google form*, untuk

memperoleh kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor sebagaimana pada lampiran.

a. Deskripsi Variabel Fasilitas *Internet Banking* (X)

Fasilitas *internet banking* merupakan suatu fasilitas yang disediakan oleh perusahaan perbankan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Variabel X pada penelitian ini diukur dengan 12 indikator pernyataan, yang terdiri dari 3 dimensi yakni kebebasan, kesenangan, dan keamanan. Hasil tanggapan terhadap fasilitas *internet banking* dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Fasilitas *Internet Banking* (X)**

No	Pernyataan	Skor				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
1	P1	38	52	10	0	100
2	P2	28	58	14	0	100
3	P3	63	37	0	0	100
4	P4	54	43	3	0	100
5	P5	10	49	41	0	100
6	P6	52	45	3	0	100
7	P7	26	69	5	0	100
8	P8	28	70	2	0	100
9	P9	30	66	4	0	100
10	P10	44	55	1	0	100
11	P11	27	68	5	0	100
12	P12	45	55	0	0	100

Sumber: Data diolah oleh Nilam Sari

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 (P1) sebagian dari responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 38 orang, sedangkan responden yang menjawab “Setuju/S” sebanyak 52 orang. Hal ini

menunjukkan bahwa responden merasa memiliki kebebasan karena tidak perlu berkomunikasi dengan karyawan bank.

Tanggapan responden pada pernyataan 2 sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 28 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 52 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa bebas karena dapat menghindari kesalahan komunikasi dengan karyawan bank.

Tanggapan responden pada pernyataan 3 sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 63 orang, dan sisanya menjawab “Setuju/S” dengan jumlah sebanyak 37 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa bebas karena dapat menghemat waktu untuk bertransaksi tanpa harus datang ke bank.

Tanggapan responden pada pernyataan 4 sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 54 orang, dan 43 orang menjawab “Setuju/S”, dan 3 lainnya menjawab “Tidak Setuju/TS”. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa bebas karena alat yang digunakan untuk mengakses *internet banking* bervariasi (Hp, laptop, dll).

Tanggapan responden pada pernyataan 5 memiliki perbandingan yang hampir sama antara responden menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 49 orang, sedangkan yang menjawab “Tidak Setuju/TS” yakni sebanyak 41 orang. Hal ini menunjukkan bahwa *internet banking* dapat diakses dengan kecepatan rendah hanya dapat dilakukan oleh sebagian responden saja.

Tanggapan responden pada pernyataan 6 sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 52 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 45 orang. Dan ada 3 orang responden yang menjawab “Tidak Setuju/TS”. Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju dengan pernyataan *internet banking* dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Tanggapan responden pada pernyataan 7 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 26 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 69 orang, sedangkan yang menjawab “Tidak Setuju/TS” yakni sebanyak 5 orang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan bahwa nasabah merasa senang karena informasi yang diberikan akurat.

Tanggapan responden pada pernyataan 8 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 28 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 70 orang, sedangkan yang menjawab “Tidak Setuju/TS” yakni sebanyak 2 orang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa senang dengan fitur *internet banking* yang tersedia karena sesuai dengan keinginan nasabah.

Tanggapan responden pada pernyataan 9 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 30 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 66 orang, sedangkan yang menjawab “Tidak Setuju/TS” yakni sebanyak 4 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden

merasa aman karena pihak bank menjamin keamanan transaksi finansial melalui *internet banking*.

Tanggapan responden pada pernyataan 10 sebagian besar responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 44 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 55 orang, dan hanya 1 orang yang menjawab “Tidak Setuju/TS”. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa aman karena pihak bank sangat menjaga informasi pribadi nasabah.

Tanggapan responden pada pernyataan 11 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 27 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 68 orang, sedangkan 5 orang lainnya menjawab “Tidak Setuju/TS”. Hal ini menunjukkan bahwa responden memercayakan keamanan informasi pribadi nasabah yang sudah diberikan kepada pihak bank.

Tanggapan responden pada pernyataan 12 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 45 orang, dan sebanyak 55 orang lainnya menjawab “Setuju/S”. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa aman karena dapat melaporkan pihak bank atas penyalahgunaan informasi pribadi nasabah.

#### b. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yakni persepsi nasabah bahwa hal yang diharapkan telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah atas layanan yang diberikan oleh pihak bank. Untuk mengukur variabel kepuasan nasabah pada penelitian ini, maka digunakan sebanyak 6 buah indikator pernyataan.

Hasil tanggapan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Pernyataan	Skor				Jumlah
		SS	S	TS	STS	
1	P1	29	68	3	0	100
2	P2	24	74	2	0	100
3	P3	25	73	2	0	100
4	P4	32	68	0	0	100
5	P5	47	52	1	0	100
6	P6	18	64	18	0	100

Sumber: Data diolah oleh Nilam Sari

Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 pada variabel kepuasan nasabah (Y) sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 29 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 68 orang, serta 3 orang lainnya menjawab “Tidak Setuju/TS”. Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat merasakan kepuasan karena layanan *internet banking* menyediakan layanan yang cepat dan efisien.

Tanggapan responden pada pernyataan 2 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 24 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 74 orang, serta 2 orang lainnya menjawab “Tidak Setuju/TS”. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kualitas layanan *internet banking* yang diberikan.

Tanggapan responden pada pernyataan 3 sebagian responden menjawab ‘Sangat Setuju/SS’ yakni sebanyak 25 orang, dan yang menjawab ‘Setuju/S’ yakni sebanyak 73 orang, serta yang menjawab “Tidak Setuju/TS”

yakni hanya sebanyak 2 orang saja. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap produk layanan *internet banking* yang telah diberikan.

Tanggapan responden pada pernyataan 4 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 32 orang, dan selebihnya menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas karena fasilitas *internet banking* dapat memberikan manfaat maksimal sesuai yang dibutuhkan oleh nasabah.

Tanggapan responden pada pernyataan 5 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 47 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 52 orang, serta 1 orang lainnya menjawab “Tidak Setuju/TS”. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas merasa puas terhadap *internet banking* karena dapat membantu aktivitas perbankan sehari-hari.

Tanggapan responden pada pernyataan 6 sebagian responden menjawab “Sangat Setuju/SS” yakni sebanyak 18 orang, dan yang menjawab “Setuju/S” yakni sebanyak 64 orang, serta sebanyak 18 orang lainnya menjawab “Tidak Setuju/TS”. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap *internet banking* Bank Syariah Indonesia, sehingga responden merasa tidak ingin beralih ke bank lain.

### **3. Analisis Data**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menguji sejauh ketetapan alat ukur dapat menggunakan konsep gejala atau kejadian. Dalam

penelitian ini, peneliti melakukan pengelolaan data yang diukur dengan program komputer yaitu IBM SPSS Statistics 22. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai positif maka pernyataan atau indikator tersebut dapat dinyatakan valid. Jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%) maka pernyataan dapat dinyatakan valid. Uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y**

No	Variabel	r hitung	r tabel (5%)	ket
	Fasilitas <i>internet banking</i> (X)			
1	P1	0,693	0,195	valid
2	P2	0,621	0,195	valid
3	P3	0,639	0,195	valid
4	P4	0,521	0,195	valid
5	P5	0,282	0,195	valid
6	P6	0,572	0,195	valid
7	P7	0,707	0,195	valid
8	P8	0,667	0,195	valid
9	P9	0,626	0,195	valid
10	P10	0,666	0,195	valid
11	P11	0,638	0,195	valid
12	P12	0,554	0,195	valid
	Kepuasan Nasabah (Y)			
1	P1	0,841	0,195	valid
2	P2	0,909	0,195	valid
3	P3	0,902	0,195	valid
4	P4	0,819	0,195	valid
5	P5	0,675	0,195	valid
6	P6	0,750	0,195	valid

Sumber: Data diolah oleh Nilam Sari

Pada tabel 4.7 di atas, dapat dilihat bahwa semua indikator pernyataan pada variabel X maupun variabel Y mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$

tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel X dan variabel Y adalah valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas dapat ditentukan dengan beberapa cara, yaitu: Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,60. Atau jika *cronbach alpha* > r tabel, maka data dapat dikatakan reliabel, sebaliknya apabila *cronbach alpha* < r tabel, maka data dapat dikatakan tidak reliabel.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan bantuan program komputer yaitu IBM SPSS Statistics 22. Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada ringkasan tabel berikut ini.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

Variabel	Cronbach Alpha	r tabel (5%)	Keterangan
Fasilitas Internet Banking	0,830	0,195	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,893	0,195	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh Nilam Sari

Pada tabel 4.8 di atas, dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai cronbach alpha yang cukup besar yaitu X sebesar 0,830 dan Y

sebesar 0,893 lebih besar dari r tabel 0,195, sehingga semua variabel dapat dikatakan reliabel atau layak digunakan.

#### c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya memiliki residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual distribusi data normal. Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

penelitian ini, peneliti melakukan uji normalitas dengan bantuan program komputer yaitu IBM SPSS Statistics 22. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada ringkasan tabel berikut ini.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas**

No	Variabel	Nilai Signifikansi	Nilai Ukur	Ket
1	<i>Internet Banking</i>	0,126	0,05	Normal
2	Kepuasan Nasabah	0,126	0,05	Normal

Sumber: Data Diolah oleh Nilam Sari

Pada tabel 4.9 di atas diketahui bahwa nilai signifikansi 0,126  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

#### d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui hubungan secara linear antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , artinya variabel X berpengaruh terhadap

variabel Y. Sebaliknya jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program komputer yaitu IBM SPSS Statistics 22. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Model Regresi**

No	Model	df	F	Signifikansi
1	Regresi	1	126,363	,000 <sup>b</sup>
2	Residual	98		
3	Total	99		

Sumber: Data Diolah oleh Nilam Sari

Pada tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung} = 126,363$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan nasabah atau dengan kata lain ada pengaruh variabel X ( Fasilitas *Internet Banking*) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

**Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

No	Model	b	t	Signifikansi
1	Konstan	,858	,515	,608
2	<i>Internet banking</i>	,471	11,241	,000

Sumber: Data Diolah oleh Nilam sari

Pada tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa nilai konstan (a) sebesar 0,858, sedang nilai *internet banking* (b / koefisien regresi) sebesar 0,471, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,858 + 0,471X$$

Persamaan tersebut dapat diartikan:

- Konstanta sebesar 0,858, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Y (Kepuasan Nasabah) adalah sebesar 0,858
- b sebesar 0,471 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai *internet banking*, maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,471. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Pada tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa hasil uji regresi linear sederhana berdasarkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan berdasarkan pada nilai t, maka diketahui  $t_{hitung}$  sebesar  $11,241 > 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (fasilitas *internet banking*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Hal ini berarti bahwa hipotesis nol ( $H^0$ ) yakni ditolak. Sedangkan hipotesis satu ( $H^1$ ) yakni diterima.

e. Analisis Koefisien Korelasi (r)

ini bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan antar dua buah variabel. Dasar pengambilan keputusan pada uji koefisien korelasi adalah apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  maka variabel dapat dikatakan berkorelasi. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel tidak berkorelasi. Dan apabila nilai  $r > 0,60$ , maka tingkat hubungan kedua variabel adalah berkorelasi kuat. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji analisis koefisien korelasi dengan bantuan program komputer yaitu IBM

SPSS Statistics 22. Hasil analisis koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi**

No			Internet Banking	Kepuasan Nasabah
1	Internet Banking	Person Correlation Signifikansi N	1  100	,750 ,000 100
2	Kepuasan Nasabah	Person Correlation Signifikansi N	,750 ,000 100	1  100

Sumber: Data Diolah oleh Nilam Sari

Pada tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka antara kedua variabel dapat dikatakan berkorelasi. Sedangkan tingkat hubungan antar variabel X dan Y adalah sebesar  $0,750 > 0,60$ , artinya tingkat hubungan kedua variabel tersebut bersifat positif dan berkorelasi kuat.

#### 4. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat dilihat bahwa variabel X (fasilitas *internet banking*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Pengaruh yang diberikan variabel bebas tersebut bersifat positif, artinya semakin tinggi variabel fasilitas *internet banking* maka mengakibatkan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.

Penjelasan yang dapat diberikan dari hasil analisis ini adalah bahwa fasilitas *internet banking* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki peran yang sangat penting sehingga para nasabah dapat

merasakan kepuasan dan perusahaan pun mendapatkan pencapaian yang baik di mata nasabah dan masyarakat.

Adapun hasil penelitian ini yakni  $Y = 0,858 + 0,471X$  yang artinya hal ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah secara signifikan akan memuaskan sebesar 4,71%, jika fasilitas *internet banking* bagi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin mengalami peningkatan 5% (0,05). Berdasarkan hasil analisis untuk menguji signifikansi pengaruh fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin dengan menggunakan uji validitas, jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel yaitu pada taraf signifikan 5% (0,05) dan  $n = 100$  diperoleh  $r$  tabel = 0,195, maka diketahui  $r$  hasil dari setiap indikator  $>$  0,195 dan uji reliabilitas dengan nilai *cronbach alpha* yaitu  $X = 0,830$  dan  $Y = 0,893$ . Sehingga data dapat dikatakan valid dan reliabel (layak digunakan) karena  $>$  0,195. Maka hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Dan hasil ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuyul Fijriani (2018) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UNISMUH Alauddin.