

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Indonesia dengan negara yang penduduk muslimnya terbesar di dunia, mempunyai potensi menjadi untuk yang terdepan melalui industri keuangan syariah. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang bagus pada inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan situasi yang baik dari tahun ke tahun.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13.00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri,BNI,BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat

bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang di harapkan 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).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional di bawah Kementrian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. dari february sampai bulan juni hampir akan menginjak setengah tahun. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia. Diharapkan kedepannya proses migrasi dan roll out nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari Februari sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November itu semua tidak ada lagi

BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya.

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara

pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus ditegakan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia (Kurnia, 2021).

b. Visi dan Misi

1) Visi

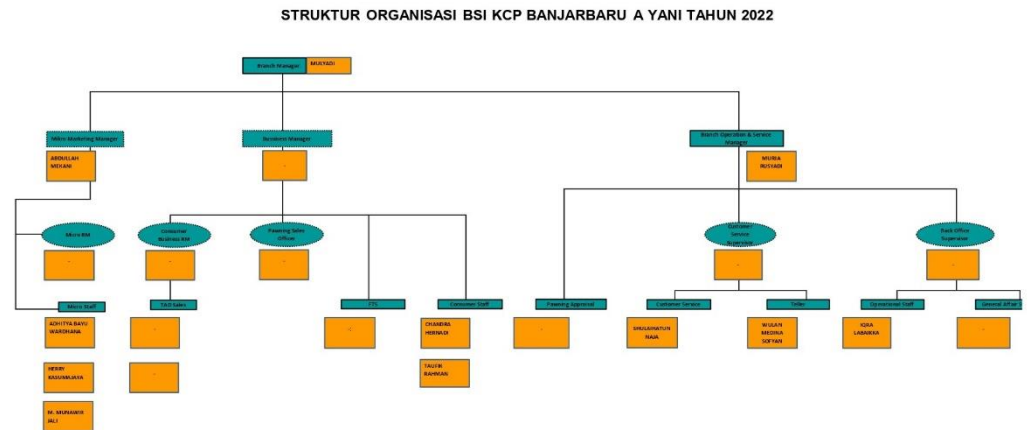
TOP 10 Global Islamic Bank

2) Misi

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.1



2. Karakteristik Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden pada penelitian yang berjudul “*Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani*” peneliti mengumpulkan data-data ini dengan melakukan penyebaran angket kepada nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani yang berdomisili di Banjarbaru sebagai responden, sebanyak 50 orang nasabah. Berikut tentang karakteristik responden yaitu :

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	23	46
Perempuan	27	54

Total	50	100
--------------	-----------	------------

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari total 50 responden, berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (46%), sedangkan sisanya 27 orang (54%) berjenis kelamin perempuan.

b. Umur Responden

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	%
≤ 20 Tahun	5	10
21-30 Tahun	23	46
31-40 Tahun	12	24
41-50 Tahun	10	20
≥ 51 Tahun	0	0
Total	50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan dari jumlah keseluruhan responden yaitu 50 responden. Dapat diketahui tidak ada responden yang umurnya ≥ 51 Tahun, umur responden ≤ 20 Tahun berjumlah 5 orang (10%), umur responden 21-30 Tahun berjumlah 23 orang (46%), umur responden 31-40 Tahun berjumlah 12 orang (24%), umur responden 41-50 Tahun berjumlah 10 orang (20%),

c. Pendidikan Responden

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD/MI	0	0
SMP/MTS	1	2
SMA/SMK/MA	26	52
Perguruan Tinggi	23	46
Total	50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan dari jumlah keseluruhan responden yaitu 50 responden. Dapat diketahui tidak ada responden yang tingkat pendidikannya SD/MI, kemudian tingkat pendidikan SMP/MTS sebanyak 1 orang (2%), tingkat pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 26 orang (52%), tingkat pendidikan Perguruan Tinggi 23 orang (46%).

3. Data Deskriptif

Dari data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran yang berkaitan dengan pengaruh *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah di BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani dilihat dari variabel pemahaman *internet banking* (X_1), *mobile banking* (X_2), *automatic teller machine* (X_3) dan kepuasan nasabah (Y).

Data deskriptifnya dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Variabel *Internet Banking* (X_1)

Tabel 4.4

Jawaban responden terhadap indikator keamanan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	2
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	3	6
4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	19	38
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator keamanan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 2% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 38% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.5

Jawaban responden terhadap indikator keandalan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0

3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	31	62
5	Sangat Setuju	18	56
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator keandalan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 62% responden menyatakan setuju dan 56% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.6

Jawaban responden terhadap indikator akses

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	22	44
5	Sangat Setuju	27	54
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator akses yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden

menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 44% responden menyatakan setuju dan 54% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.7

Jawaban responden terhadap indikator *design website*

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	2
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	29	58
5	Sangat Setuju	20	40
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator *design website* yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 2% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 58% responden menyatakan setuju dan 40% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.8

Jawaban responden terhadap indikator manfaat

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	3	6
4	Setuju	28	56
5	Sangat Setuju	18	36
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator manfaat yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 56% responden menyatakan setuju dan 36% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.9

Jawaban responden terhadap indikator kemudahan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0

4	Setuju	25	50
5	Sangat Setuju	25	50
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kemudahan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 50% responden menyatakan setuju dan 50% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.10

Jawaban responden terhadap indikator risiko

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	32	64
5	Sangat Setuju	16	32
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator risiko yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden

menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 64% responden menyatakan setuju dan 32% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.11

Jawaban responden terhadap indikator minat

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	15	30
5	Sangat Setuju	33	66
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator minat yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 30% responden menyatakan setuju dan 66% responden menyatakan sangat setuju.

b. Variabel Mobile Banking (X₂)

Tabel 4.12

Jawaban responden terhadap indikator keamanan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	3	6
4	Setuju	26	52
5	Sangat Setuju	20	40
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator keamanan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 52% responden menyatakan setuju dan 40% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.13

Jawaban responden terhadap indikator Kemudahan

Penggunaan Layanan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0

2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	33	66
5	Sangat Setuju	17	34
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kemudahan penggunaan layanan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 66% responden menyatakan setuju dan 34% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.14

Jawaban responden terhadap indikator Kemampuan Akses

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	32	64
5	Sangat Setuju	17	34
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kemampuan akses yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 64% responden menyatakan setuju dan 34% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.15

Jawaban responden terhadap indikator Kredibilitas Perusahaan
Jasa Layanan Perbankan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	24	48
5	Sangat Setuju	26	52
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden

menyatakan kurang setuju, 48% responden menyatakan setuju dan 52% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.16

Jawaban responden terhadap indikator manfaat

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	2
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	30	60
5	Sangat Setuju	19	38
Total			

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator manfaat yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 2% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 60% responden menyatakan setuju dan 38% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.17

Jawaban responden terhadap indikator kecepatan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
-----	---------	-----------	---

1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	3	6
4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	19	38
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kecepatan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 38% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.18

Jawaban responden terhadap indikator risiko

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	30	60
5	Sangat Setuju	20	40
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator risiko yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 60% responden menyatakan setuju dan 40% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.19

Jawaban responden terhadap indikator kepercayaan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	2
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	3	6
4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	19	38
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kepercayaan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 2% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 6% responden menyatakan kurang

setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 38% responden menyatakan sangat setuju.

c. Variabel Automatic Teller Machine (ATM) (X_3)

Tabel 4.20

Jawaban responden terhadap indikator ketepatan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	34	68
5	Sangat Setuju	15	30
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator ketepatan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 68% responden menyatakan setuju dan 30% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.21

Jawaban responden terhadap indikator keandalan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	23	46
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator keandalan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 46% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.22

Jawaban responden terhadap indikator perlengkapan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	3	6

4	Setuju	18	36
5	Sangat Setuju	29	58
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator perlengkapan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 6% responden menyatakan kurang setuju, 36% responden menyatakan setuju dan 58% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.23

Jawaban responden terhadap indikator bukti fisik

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	33	66
5	Sangat Setuju	15	30
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator bukti fisik yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden

menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 66% responden menyatakan setuju dan 30% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.24

Jawaban responden terhadap indikator jaminan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	21	42
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator jaminan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 42% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.25

Jawaban responden terhadap indikator kecepatan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	25	50
5	Sangat Setuju	24	48
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kecepatan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 50% responden menyatakan setuju dan 48% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.26

Jawaban responden terhadap indikator empati

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	2
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0

4	Setuju	29	58
5	Sangat Setuju	20	40
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator keandalan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 2% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 58% responden menyatakan setuju dan 40% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.27

Jawaban responden terhadap indikator daya tanggap

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	30	60
5	Sangat Setuju	20	40
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator daya tanggap yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0%

responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 60% responden menyatakan setuju dan 40% responden menyatakan sangat setuju.

d. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.28

Jawaban responden terhadap indikator kualitas produk

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	23	46
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kualitas produk yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 46% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.29

Jawaban responden terhadap indikator keandalan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	25	50
5	Sangat Setuju	25	50
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator keandalan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 50% responden menyatakan setuju dan 50% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.30

Jawaban responden terhadap indikator kualitas layanan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	1	2

4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	21	42
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 42% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.31

Jawaban responden terhadap indikator harga

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	1	2
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	21	42
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator harga yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden

menyatakan sangat tidak setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 42% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.32

Jawaban responden terhadap indikator kemudahan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	27	54
5	Sangat Setuju	23	46
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator kemudahan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 54% responden menyatakan setuju dan 46% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.33

Jawaban responden terhadap indikator empati

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	2
4	Setuju	34	68
5	Sangat Setuju	15	30
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator empati yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 68% responden menyatakan setuju dan 30% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.34

Jawaban responden terhadap indikator jaminan

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	1	2

4	Setuju	32	64
5	Sangat Setuju	17	34
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator jaminan yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 2% responden menyatakan kurang setuju, 64% responden menyatakan setuju dan 34% responden menyatakan sangat setuju.

Tabel 4.35

Jawaban responden terhadap indikator daya tanggap

No.	Jawaban	Frekuensi	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	2
2	Tidak Setuju	0	0
3	Kurang Setuju	0	0
4	Setuju	29	58
5	Sangat Setuju	20	40
Total		50	100

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Data pada tabel diatas menunjukkan bahwa indikator daya tanggap yang diwakili dengan 8 item pernyataan sebanyak 2%

responden menyatakan sangat tidak setuju, 0% responden menyatakan tidak setuju, 0% responden menyatakan kurang setuju, 58% responden menyatakan setuju dan 40% responden menyatakan sangat setuju.

B. Analisis

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu butir pernyataan pada kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti mengenai pengaruh *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani. Nilai validitas pada setiap butir pernyataan dapat dilihat dari r_{hitung} yang kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid.

Tabel 4.36

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	1	0,682	0,278	Valid
	2	0,659	0,278	Valid
	3	0,638	0,278	Valid
	4	0,452	0,278	Valid

<i>Internet Banking (X₁)</i>	5	0,548	0,278	Valid
	6	0,423	0,278	Valid
	7	0,322	0,278	Valid
	8	0,507	0,278	Valid
<i>Mobile Banking (X₂)</i>	1	0,515	0,278	Valid
	2	0,361	0,278	Valid
	3	0,501	0,278	Valid
	4	0,717	0,278	Valid
	5	0,649	0,278	Valid
	6	0,436	0,278	Valid
	7	0,535	0,278	Valid
	8	0,616	0,278	Valid
<i>Automatic Teller Machine (ATM) (X₃)</i>	1	0,569	0,278	Valid
	2	0,634	0,278	Valid
	3	0,690	0,278	Valid
	4	0,565	0,278	Valid
	5	0,647	0,278	Valid
	6	0,562	0,278	Valid
	7	0,688	0,278	Valid
	8	0,624	0,278	Valid
<i>Kepuasan Nasabah (Y)</i>	1	0,689	0,278	Valid
	2	0,685	0,278	Valid

	3	0,661	0,278	Valid
	4	0,661	0,278	Valid
	5	0,662	0,278	Valid
	6	0,613	0,278	Valid
	7	0,671	0,278	Valid
	8	0,726	0,278	Valid

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Pada tabel di atas merupakan hasil uji validitas dari variabel independen *internet banking* (X_1), *mobile banking* (X_2), *automatic teller machine* (X_3) dan variabel dependen kepuasan nasabah (Y) menunjukkan seluruh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,278 hal ini dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dari variabel *internet banking* (X_1), *mobile banking* (X_2), *automatic teller machine* (X_3) dan variabel kepuasan nasabah (Y) dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang dapat digunakan diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Jika *Alpha Cronbach's* > 0,6 maka reliabel.

Tabel 4.37

Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Batasan	Keterangan

<i>Internet Banking (X₁)</i>	0,623	0,6	Reliabel
<i>Mobile Banking (X₂)</i>	0,649	0,6	Reliabel
<i>Automatic Teller Machine (ATM) (X₃)</i>	0,773	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,822	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Variabel dikatakan reliabel jika memberikan angka *cronbach's alpha* > 0,6. Dari tabel diatas dapat dilihat nilai *cronbach's alpha* untuk setiap pernyataan > 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal. Uji ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Hasil uji dapat di lihat dibawah ini :

Tabel 4.38

Uji Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,82199327
Most Extreme Differences	Absolute	0,090
	Positive	0,073
	Negative	-0,090
Test Statistic		0,090
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

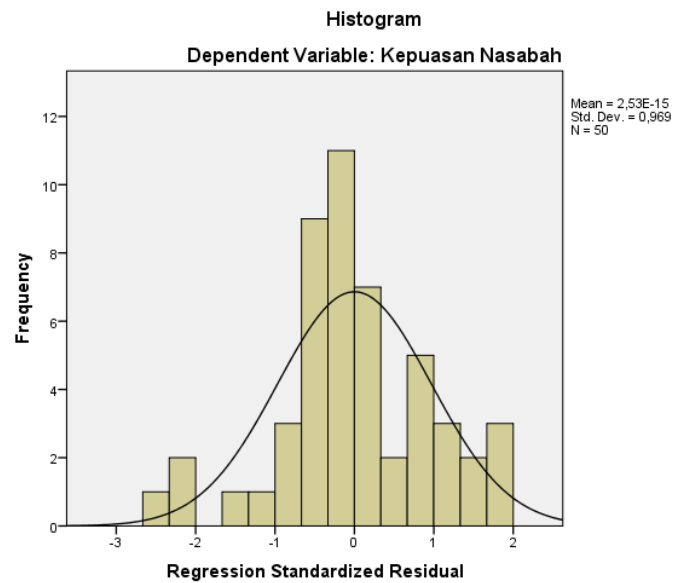
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Hasil ini sudah sesuai dengan data penelitian yang pada residualnya mempunyai nilai *sig* 0,200 > 0,05 sehingga dikatakan bahwa residual data berdistribusi normal. Hal ini juga dapat dilihat dari grafik yang terbentuk pada PP Plot.

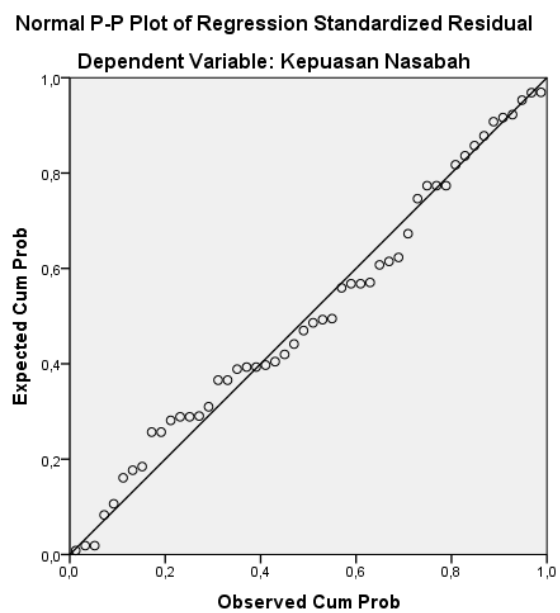
Gambar 4.2

Histogram



Gambar 4.3

Hasil Uji PP Plot



Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Dari gambar di atas dapat dilihat titik-titik mengikuti garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya suatu kesamaan antar tiap variabel independen. Jika terdapat kesamaan antara variabel maka akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu juga untuk uji ini menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan tentang pengaruh uji parsial pada masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang telah dihasilkan diantara 1-10 dengan nilai $tolerance > 0,1$ maka tidak multikolinearitas.

Tabel 4.39

Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Internet Banking</i>	0,285	3,503
<i>Mobile Banking</i>	0,298	3,361
<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	0,224	4,464

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Pada tabel di atas telah menunjukkan nilai VIF pada *internet banking* sebesar 3,503, *mobile banking* sebesar 3,361 dan *automatic*

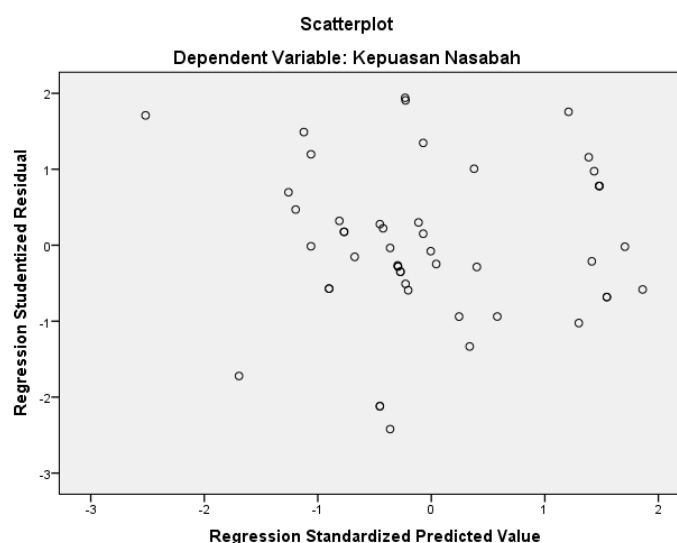
teller machine (ATM) sebesar 4,464. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* terhadap suatu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya. Cara untuk mengetahui ada atau tidak heteroskedastisitas pada suatu model dilihat dengan pola pada gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah, penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar lagi, penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.4

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Berdasarkan uji Heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa adanya penyebaran titik-titik yang tidak membentuk suatu plot sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas pada model regresi ini.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel *internet banking* (X_1), *mobile banking* (X_2), *automatic teller machine* (X_3) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), menggunakan regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

X_1 : *Internet Banking*

X_2 : *Mobile Banking*

X_3 : *Automatic Teller Machine* (ATM)

a : *Constant*

$b_1b_2b_3$: Koefisien Regresi

Tabel 4.40

Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,537	1,714		-2,063	0,045
<i>Internet Banking</i>	0,191	0,086	0,167	2,215	0,032

<i>Mobile Banking</i>	0,261	0,085	0,226	3,067	0,004
<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	0,652	0,090	0,620	7,284	0,000

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda yaitu : $Y = 3,573 + 0,191X_1 + 0,261X_2 + 0,652X_3$.

a (Nilai *constant*) sebesar 3,573 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel *Internet Banking*(X_1), *Mobile Banking* (X_2), *Automatic Teller Machine (ATM)* (X_3), maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) adalah 4,641.

$\beta_1 = 0,191$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu-satuan variabel *Internet Banking* (X_1), maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,191 dengan semua asumsi variabel lain yang diteliti bernilai konstan.

$\beta = 0,261$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu-satuan variabel *Mobile Banking* (X_2), maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,261 dengan satu-satuan asumsi variabel lain yang diteliti bernilai konstan.

$\beta = 0,652$ menyatakan bahwa setiap penambahan satu-satuan variabel *Automatic Teller Machine (ATM)* (X_3), maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,652 dengan satu-satuan asumsi variabel lain yang diteliti bernilai konstan.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh variabel independent yaitu *internet banking* (X_1) *mobile banking* (X_2) dan

automatic teller machine (ATM) (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan uji hipotesis adalah uji f, uji t dan uji koefisien determinasi yang diakhiri dengan pembahasan analisis data. Adapun hipotesis yang digunakan ada 2 yakni sebagai berikut:

Hipotesis 1 :

H₀ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *internet banking, mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani secara parsial.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *internet banking, mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani secara parsial.

Hipotesis 2 :

H₀ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *internet banking, mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani secara simultan.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *internet banking, mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani secara simultan.

a. Uji T (Uji Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Variabel independen dikatakan berpengaruh secara signifikan apabila nilai $\text{sig.} < 0,05$ atau $\text{thitung} > \text{ttabel}$. Adapun jumlah data (n) = 50 dan jumlah variabel independen (k) = 3, maka dapat ditentukan $df = n - k - 1 = 50 - 3 - 1 = 46$, dimana tingkat signifikansinya sebesar 0,05. Sehingga didapatkan ttabel sebesar 2,012 (pada tabel t). Adapun perhitungan dari uji t dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.41

Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3,537	1,714		-2,063	0,045
Internet Banking	0,191	0,086	0,167	2,215	0,032
Mobile Banking	0,261	0,085	0,226	3,067	0,004
Automatic Teller Machine (ATM)	0,652	0,090	0,620	7,284	0,000

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Dari tabel di atas dapat dibandingkan antara thitung dari masing-masing variabel independen dengan ttabel yang diperoleh. Variabel *internet banking* memiliki thitung sebesar 2,215 yang lebih besar

dari nilai *t* tabel yaitu 2,012 dan juga pada variabel *mobile banking* yang memiliki *t* hitung sebesar 3,067 yang lebih besar dari pada nilai *t* tabel yaitu 2,012 begitu pula dengan variabel *automatic teller machine* (ATM) yang memiliki *t* hitung sebesar 7,284 dimana juga lebih besar dari nilai *t* tabel yaitu 2,012. Selain itu, nilai signifikansi masing-masing variabel secara berurutan adalah 0,032, 0,004, 0,000 dimana ketiganya sama-sama lebih kecil nilainya dari 0,05. Maka dengan semua nilai *t* hitung dari variabel *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) yang lebih besar dari *t* tabel serta nilai signifikansi dari kedua variabel yang lebih dari 0,05 dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *internet banking* (X_1), *mobile banking* (X_2) dan *automatic teller machine* (ATM) (X_3) bersama-sama berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

b. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Denziana, Indrayenti, & Fatah (2014:42) uji *f* digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Variabel independen dikatakan berpengaruh secara signifikan apabila nilai $\text{sig.} < 0,05$ atau $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$. Adapun jumlah data (n) = 50, jumlah variabel independen (k) = 3 dan jumlah semua variabel adalah 4, maka dapat ditentukan $df_1 = \text{jumlah variabel} - 1$

$= 4 - 1 = 3$ dan $df_2 = n - k - 1 = 50 - 3 - 1 = 46$, dimana tingkat signifikansinya sebesar 0,05. Sehingga didapatkan f_{tabel} sebesar 2,81 (pada tabel f). Adapun perhitungan dari uji f dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.42

Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	410,572	3	136,857	190,149	,000 ^b
Residual	33,108	46	0,720		
Total	443,680	49			

Sumber : Hasil Penelitian (data diolah 2022)

Dari Tabel dapat diketahui nilai dari f_{hitung} yakni 190,149 lebih besar dari nilai f_{tabel} yaitu 2,81. Selain itu, nilai signifikansinya adalah 0,000 dimana lebih kecil nilainya dari 0,05. Maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel *internet banking* (X1), *mobile banking* (X2) dan *automatic teller machine* (ATM) (X3) bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

C. Pembahasan Analisis Data

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dengan mengambil sampel sebanyak 50 orang yang merupakan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani, terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel yang diteliti. Hasil pembagian angket yang dilakukan peneliti kepada para nasabah mendapatkan berbagai macam jawaban. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *internet*

banking, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t_{hitung} yakni 190,149 dan t_{tabel} yaitu 2,81, dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan nilai $\alpha = 5\%$ atau 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) memberikan pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji penelitian ini menggunakan program SPSS 24 for windows yang memperoleh hasil ke tiga variabel bebas (independent) yaitu *internet banking*, *mobile banking* dan *automatic teller machine* (ATM) tersebut berpengaruh secara parsial terhadap minat menabung.

1. Pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI

(Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *internet banking* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini terbukti dari nilai t_{hitung} sebesar 2,215 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} yaitu 2,012 dengan nilai signifikansi 0,032 yang berarti lebih kecil nilainya dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa *internet banking* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.

2. Pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BSI

(Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *mobile banking* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), artinya jika semakin baik fasilitas *mobile banking* maka semakin baik pula kepuasan dari nasabah tersebut, dan sebaliknya semakin buruk fasilitas *mobile banking* maka semakin buruk pula kepuasan dari nasabah. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang telah diolah dengan SPSS 24 menunjukkan bahwa *mobile banking* memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,067 > 2,012$ atau $sig\ 0,000 < 0,05$. Berdasarkan kriteria tersebut maka H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas *mobile banking* merupakan suatu elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. hal ini karena apabila fasilitas *mobile banking* yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik fasilitas *mobile banking* semakin baik juga kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin rendah/buruk fasilitas *mobile banking* semakin buruk juga kepuasan nasabahnya.

3. Pengaruh *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Automatic Teller Machine* (X3) secara parsial menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), artinya jika semakin baik fasilitas *Automatic Teller Machine* maka semakin baik pula

kepuasan dari nasabah, dan sebaliknya semakin buruk fasilitas Automatic Teller Machine maka semakin buruk pula kepuasan dari nasabah. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang telah diolah dengan SPSS 24 menunjukkan bahwa variabel *Automatic Teller Machine* memiliki nilai thitung $>$ ttabel yaitu $7,284 > 2,012$ atau $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Berdasarkan kriteria tersebut maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas *Automatic Teller Machine* merupakan suatu elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini karena fasilitas *Automatic Teller Machine* yang nyaman dan baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik fasilitas *Automatic Teller Machine*, semakin baik juga kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin buruk fasilitas *Automatic Teller Machine* semakin buruk juga kepuasan nasabahnya.

4. Pengaruh *internet banking*, *mobile Banking* Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani

Berdasarkan hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa *internet banking* (X1), *mobile Banking* (X2) dan *Automatic Teller Machine* (ATM) (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat pada uji F. Nilai Fhitung sebesar 11,019 sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,925 sehingga variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen

sebesar 92,5% dan sisanya 7,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Dari pembahasan di atas dapat diketahui bahwa hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa variabel *A internet banking (X1)*, *mobile Banking (X2)* dan *Automatic Teller Machine (ATM) (X3)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.