

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Bank Syariah Indonesia

Presiden Joko Widodo meresmikan penggabungan tiga bank syariah milik pemerintah pada 1 Februari 2021, menegaskan keseriusan pemerintah dalam mengembangkan bank berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih belum menentu. Setelah merger, Bank Syariah Indonesia akan memiliki total aset Rp 239,56 triliun, lebih dari 1.000 lokasi cabang, dan 20.000 karyawan, menjadikannya bank syariah terbesar di Indonesia. (Febrianti et al., 2021)

Di dalam Al-Qur'an, bank syariah adalah lembaga keuangan yang menerima dan mengeluarkan uang sesuai dengan hukum syariah. Allah SWT berfirman:

Q.S Ar-rum/30:39 sebagai berikut:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لَيَرْبُوهُ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوهُا عِنْدَ اللَّهِ ۖ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ

اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْتَعِفُونَ

Di dalam Al-Qur'an, bank syariah adalah lembaga keuangan yang menerima dan mengeluarkan uang sesuai dengan hukum syariah. Allah SWT berfirman:

Q.S Ar-rum/30:39 sebagai berikut:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَيْدٍ لِيَرْبُوَ فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوا عِنْدَ اللَّهِ ۖ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ

اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْتَعِفُونَ

Artinya : “ Dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan agar manusia bertambah, maka tidak bertambah dalam pandangan Allah. pada harta manusia. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk memperoleh keridhaan Allah, maka itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).”

Ayat diatas menjelaskan tentang riba yang merupakan prinsip yang dilarang agama Islam. Larangan lain adalah; masysir, gharar, riba, bathil, tadlis, ghabn, risywah, ba’i najasy, ikhtikar, ba’i al-mudtarr, zhalim, ikrah, dan ta’alluq, (Istiqomah, 2020)

## **A. Pelayanan dan Produk BSI**

### **1. Individu**

Individu dapat menggunakan bantuan BSI dengan kebutuhan perencanaan keuangannya. Pelayanan yang ditawarkan oleh program tertentu meliputi:

1. Emas;
2. Investasi
3. dan transaksi
4. Prioritas
5. Keuangan;
6. haji dan umrah

7. Tabungan

8. Bisnis,

## **2. Digital Banking**

Yang memungkinkan nasabah bertransaksi kapan saja dan dari mana saja yaitu digital Banking. Pelayanan digital bank yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia meliputi:

1. Solusi Emas
2. BSI Payment Points,
3. Agen Pintar BSI
4. BSI Net,
5. Penarikan Tanpa Kartu dengan BSI
6. BSI Mobile,
7. Buat akun online
8. Respon Ideal
9. JadiBerkah.id
10. CRM ATM BSI
11. Kartu BSI
12. QRIS BSI
13. API Platform BSI,
14. BSI Aisyah

## **3. Kartu**

Bank Syariah Indonesia menawarkan layanan kartu sebagai berikut::

- 1) BSI Hasanah *Card Classic*
- 2) BSI Hasanah *Card Gold*
- 3) Kartu Haji BSI Visa
- 4) BSI Debit OTP
- 5) Kartu Debit BSI SimPel
- 6) BSI Debit GPN
- 7) BSI Hasanah *Card Platinum*
- 8) BSI Debit Visa
- 9) Kartu BSI Debit Sabi

## B. FITUR BSI MOBILE



Gambar 4. 1 Menu Home



**Gambar 4. 2 menu QRIS**



**Gambar 4. 3 waktu sholat**



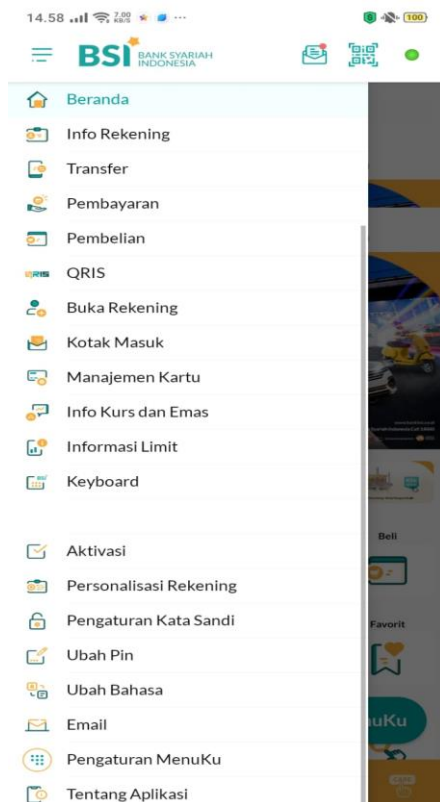
**Gambar 4. 4 Menu Bantuan**



**Gambar 4. 5 Al-Qur'an dan Hikmah**



**Gambar 4. 4 Berbagi-Zifwaf**



**Gambar 4. 5 Beranda**

## C. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi persyaratan rekening Bank Syariah Indonesia dan memiliki aplikasi BSI Mobile, penulis menggunakan survei kuesioner dengan 30 responden.

Dalam SPSS:

- Dikatakan sah  $r_{tabel} < r_{hitung}$ .
- Dianggap tidak sah  $r_{tabel} > r_{hitung}$ .

$r_{tabel}$  yang digunakan adalah 0,361 dengan jumlah sampel pra survei sebanyak 30 responden. menurut hasil uji validitas dapat dinyatakan:

**Tabel 4. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan BSI Mobile (X1)**

Pernyataan	$r_{hitung}$	Sig	$r_{tabel} 5 \%$ (30)	kriteria
X1.1	0,86	nol	0,361	Sah/valid
X1.2	0,664	nol	0,361	Sah/valid
X1.3	0,753	nol	0,361	Sah/valid
X1.4	0,782	nol	0,361	Sah/valid
X1.5	0,884	nol	0,361	Sah/valid
X1.6	0,789	nol	0,361	Sah/valid
X1.7	0,725	nol	0,361	Sah/valid
X1.8	0,82	nol	0,361	Sah/valid
X1.9	0,82	nol	0,361	Sah/valid



X1.10	0,675	nol	0,361	Sah/valid
-------	-------	-----	-------	-----------

Dapat dilihat dari 10 pernyataan diatas dapat dikatakan sah/valid dikarenakan kesepuluh pernyataan bernilai  $r$  hitug  $>$  dari  $r$  tabel, dimana  $r$  tabel bernilai 0,361, dan nilai signifikansi  $<$  0,05 bernilai positif.

**Tabel 4. 2 Uji Validitas Fitur BSI Mobile (X2)**

Pernyataan	$r$ hitung	sig	$r$ tabel 5 % (30)	kriteria
X2.1	0,682	nol	0,361	Sah/valid
X2.2	0,880	nol	0,361	Sah/valid
X2.3	0,813	nol	0,361	Sah/valid
X2.4	0,781	nol	0,361	Sah/valid

Dapat dilihat dari 4 pernyataan diatas dapat dikatakan sah/valid dikarenakan keempat pernyataan bernilai  $r$  hitug  $>$  dari  $r$  tabel, dimana  $r$  tabel bernilai 0,361, dan nilai signifikansi  $<$  0,05 bernilai positif.

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)**

Pernyataan	$r$ hiting	sig	$r$ tabel 5 % (30)	kriteria
Y1.1	0,55	nol	0,361	Sah/valid
Y1.2	0,717	nol	0,361	Sah/valid
Y1.3	0,665	nol	0,361	Sah/valid
Y1.4	0,47	nol	0,361	Sah/valid

Y1.5	0,612	no1	0,361	Sah/valid
Y1.6	0,639	no1	0,361	Sah/valid

Dapat dilihat dari 6 pernyataan diatas dapat dikatakan sah/valid dikarenakan kesepuluh pernyataan bernilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dimana  $r_{tabel}$  bernilai 0,361, dan nilai signifikansi  $< 0,05$  bernilai positif.

## 2. Uji Reliabilitas

Fungsinya untuk mengukur apakah hasilnya akan konsisten jika dilakukan uji ulang. Jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan pada kuesioner konsisten atau stabil sepanjang waktu, itu dianggap dapat dipercaya atau dianggap dapat diandalkan dengan syarat nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$ , jika  $< 0,6$  itu dianggap tidak dapat diandalkan. Hasil uji reliabilitas yang dihitung dengan program SPSS dan rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan BSI Mobile**

Variabel	Jumlah pernyataan	Cronbach's Alpha	Hasil
Kualitas Pelayanan BSI Mobile	10	0,929	Reliabel

Menurut statistik tersebut, skor *Cronbach Alpha* adalah 0,929. Oleh karena itu, dapat dikatakan *Cronbach alpha*  $> 0,60$ , khususnya ( $0,929 > 0,60$ ). Oleh karena itu, pernyataan dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Fitur BSI Mobile**

Variabel	Jumlah pernyataan	Cronbach's Alpha	Hasil
Fitur BSI	4	0,794	Reliabel

Menurut statistik tersebut, skor *Cronbach Alpha* adalah 0,749. Oleh karena itu, dapat dikatakan *Cronbach alpha*  $> 0,60$ , khususnya ( $0,794 > 0,60$ ). Oleh karena itu, pernyataan dapat dikatakan reliabel.

**Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kepuasan**

Variabel	Jumlah pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan	6	0,908	Reliabel

Menurut statistik tersebut, skor *Cronbach Alpha* adalah 0,908. Oleh karena itu, dapat dikatakan *Cronbach alpha*  $> 0,60$ , khususnya ( $0,908 > 0,60$ ). Oleh karena itu, pernyataan dapat dikatakan reliabel.

### 3. Analisis Deskriptif Responden

Mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi di Banjarmasin, antara lain UIN Antasari Banjarmasin, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari dijadikan subjek penelitian.

Kuesioner dengan 20 pernyataan pada masing-masing variabel telah disajikan oleh peneliti. Pendekatan skala Likert digunakan untuk mengirimkan kuesioner kepada 100 mahasiswa sebagai sampel penelitian.

**Tabel 4. 7 Skor Kuesioner untuk Variabel Kualitas Pelayanan BSI Mobile (X1)**

No Per-	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Jumlah Jawaban	Rata - rata
	STS	TS	N	S	SS			
X1.1	0	0	18	55	27	100	409	4,09
X1.2	0	0	11	49	40	100	429	4,29
X1.3	0	0	15	59	26	100	411	4,11
X1.4	0	0	22	54	24	100	402	4,02
X1.5	0	0	18	27	25	100	287	2,87
X1.6	1	2	32	47	18	100	379	3,79
X1.7	0	0	19	49	32	100	413	4,13
X1.8	0	0	18	53	29	100	411	4,11
X1.9	0	0	15	50	35	100	420	4.2
X1.10	0	1	20	55	24	100	402	4,02
Total	1	3	188	498	280	1000	3963	39,63

**Total rata-rata skor untuk variabel Kualitas Pelayanan BSI Mobile**

**(X1) adalah 39,63**

**Tabel 4. 8 Skor Kuesioner untuk Variabel Fitur BSI Mobile (X2)**

No Per-	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Jumlah Jawaban	Rata - rata
	STS	TS	N	S	SS			
	1	2	3	4	5			
X2.1	0	0	19	57	24	100	405	4,05
X2.2	0	1	17	52	30	100	411	4,11
X2.3	0	1	17	52	30	100	411	4,11
X2.4	0	4	23	44	29	100	398	3,98
TOTAL	0	6	76	205	113	400	1625	16,25

**Total rata-rata skor kuesioner variabel fitur BSI Mobile (X2) adalah**

**16,25**

**Tabel 4. 9 Skor Kuesioner untuk Variabel Kepuasan (Y)**

No Per-	Jawaban Responden					Jumlah Responden	Jumlah Jawaban	Rata - rata
	STS	TS	N	S	SS			
	1	2	3	4	5			
Y1	0	1	16	52	31	100	413	4,13
Y2	0	1	16	57	26	100	408	4,08
Y3	0	0	21	52	27	100	406	4,06
Y4	0	1	21	58	20	100	397	3,97
Y5	2	4	23	45	26	100	389	3,89
Y6	0	3	23	47	27	100	398	3,98
Total	2	10	120	311	157	600	2411	24,11

**Total rata-rata skor kuesioner untuk variabel kepuasan (Y) adalah 24,11**

**Tabel 4. 10 Deskriptif Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin	jumlah	Presentase
Pria	17	17%
Wanita	83	83%
Jumlah	100	100%

**Sumber:** Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.10 di atas didapatkan bahwa responden dengan jenis kelamin pria sejumlah 17 dan responden dengan jenis kelamin Wanita sejumlah sebanyak 83.

**Tabel 4. 11 Deskriptif usia Responden**

Usia	Jumlah	Presentase
18-21	71	71%
22-25	27	27%

> 25	2	2%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, terdapat total 71 responden yang berusia antara 18 hingga 21 tahun, 27 responden berusia antara 22 hingga 25 tahun, dan 2 responden berusia di atas 25 tahun.

**Tabel 4. 12 Deskriptif Universitas Responden**

Universitas	Jumlah	Presentasi
UIN Antasari Banjarmasin	33	33%
UNLAM Banjarmasin	46	46%
UNISKA MAB Banjarmasin	21	21%
TOTAL	100	100%

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, terdapat 33 mahasiswa dari UIN Antasari Banjarmasin, 46 mahasiswa dari UNLAM Banjarmasin, dan 21 mahasiswa dari UNISKA MAB Banjarmasin yang menjadi responden.

#### 4. Statistik Deskriptif

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile sedangkan variabel bebas nya dalah kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin.

Dengan menggunakan SPSS 25 peneliti dapat mengetahui nilai rata-rata, maksimum, minimum dan standar deviasi.

**Tabel 4. 13 statistik deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation

Total X1	100	30	50	40.83	5.411
Total X2	100	10	20	16.25	2.439
Total Y	100	13	30	24.11	3.897
Valid N (listwise)	100				

Dapat dilihat dari tabel diatas variabel kualitas pelayanan BSI Mobile (X1) dengan jumlah sampel 100 memiliki rata-rata bernilai 40,83, nilai tertinggi 50, standar deviasi 5,411, dan nilai terendah 30.

Nilai minimum variabel fitur produk BSI Mobile (X2) 100 sampel adalah 10, nilai tertinggi adalah 20, rata-rata 16,54, dan standar deviasi 2,439.

Dengan ukuran sampel 100, nilai variabel kepuasan pelanggan (paling rendah) adalah 13, nilai tertinggi 30, nilai rata-rata adalah 24,11, dan standar deviasi adalah 3,897.

**Tabel 4. 14 Perhitungan kategori Variabel**

Variabel	Rumus	Kategori
Kualitas Pelayanan BSI Mobile	$X < M - 1SD$ $40,83 - 5,41 = 35,42$ $X < 35$	Rendah
	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$ $35,42 \leq X < 46,24$	Sedang

	$35 \leq X < 46$ $M + 1SD \leq X$ $40,83 + 5,41 = 46,24$ $46 \leq X$	Tinggi
Fitur BSI Mobile	$X < M - 1SD$ $16,25 - 2,44 = 13,81$ $X < 14$	Rendah
	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$ $13,81 \leq X < 18,69$ $14 \leq X < 19$	Sedang
	$M + 1SD \leq X$ $16,25 + 2,44 = 18,69$ $19 \leq X$	Tinggi
Kepuasan	$X < M - 1SD$ $24,11 - 3,897 = 20,21$ $X < 20$	Rendah
	$M - 1SD \leq X < M + 1SD$ $20,21 \leq X < 28,00$ $20 \leq X < 28$	Sedang
	$M + 1SD \leq X$	Tinggi



	$24,11 + 3,897 = 28,00$	
	$28 \leq X$	

Peneliti dapat mengkategorikan setiap variabel dengan melihat perhitungan di atas yaitu kualitas pelayanan (X1), fitur produk (X2), dan kepuasan (Y). Tabel dibawah menjelaskan hasil penelitian kategorisasi:

**Tabel 4. 15 Kategorisasi Kualitas Pelayanan BSI Mobile**

Kategorisasi	Jumlah	Presentase
Tinggi	19	19%
Sedang	67	67%
Rendah	14	14%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dapat dilihat pada tabel di atas yang meliputi variabel kualitas pelayanan BSI Mobile 19 kategori tinggi, artinya 19 % responden memilih kategori tinggi. ada 14 kategori rendah, artinya 14% responden memilih kategori rendah, dan 67 kategori sedang yang menunjukkan bahwa 67% peserta survei memilih kategori sedang.

**Tabel 4. 16 kategorisasi Fitur BSI Mobile**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tinggi	20	20%
Sedang	68	68%

Rendah	12	12%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel 4.16 di atas yang meliputi variabel kualitas pelayanan BSI Mobile diketahui terdapat 20 kategori tinggi. yang menunjukkan bahwa 20% peserta survei memilih kategori tinggi. 12 kategori rendah, artinya 12% responden memilih kelompok tersebut, 68 kategori sedang mewakili 68% responden,

**Tabel 4. 17 kategorisasi Kepuasan Nasabah**

Kategori	Frekuensi	Presentase
Tinggi	22	22%
Sedang	64	64%
Rendah	14	14%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

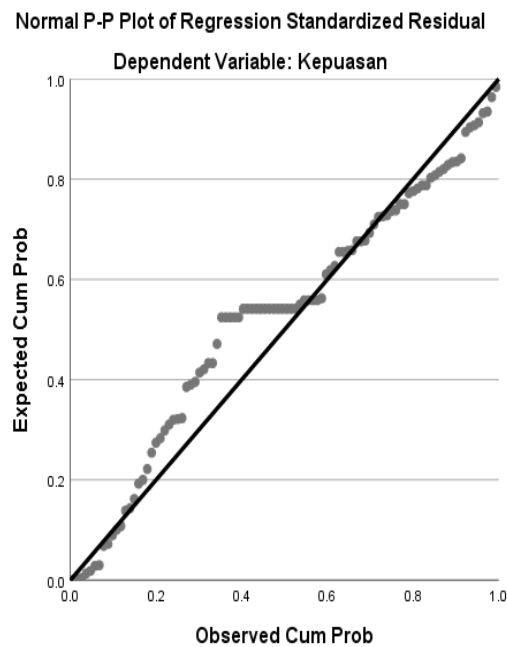
Dapat dilihat dari tabel diatas yang meliputi variabel kepuasan pelanggan terdapat 64 kategori sedang, artinya 64% responden memilih kategori sedang, dan 22 kategori tinggi yang menunjukkan bahwa 22% peserta responden memilih kategori tinggi. 14 kategori rendah, artinya 14% responden memilih kateгоре rendah.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Pendekatan P-P plot, yang biasa disebut sebagai plot probabilitas, digunakan oleh penulis untuk melakukan uji kenormalan dan

keakuratan nilai. Dengan asumsi bahwa normalitas terpenuhi apabila Kolmogorov-Smirnov  $> 0,05$  dan tidak normal apabila Kolmogorov-Smirnov  $< 0,05$ . Temuan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:



**Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas P-P Plot**

Dapat dilihat di atas P-P plot menunjukkan bahwa data titik-titik mengikuti garis diagonalnya, maka nilai residual berdistribusi normal.

**Tabel 4. 18 Hasil uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

kualitas pelayanan

N	98
---	----

Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	40.73
	Std. Deviation	5.385
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.095
	Negative	-.109
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.181
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Seperti yang tercantum pada tabel 4.18 di atas, temuan uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikan 0,181, yaitu lebih dari 0,05 ( $0,181 > 0,05$ ). Hasilnya, asumsi normalitas model regresi terpenuhi dan data residual berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk menganalisis temuan penelitian untuk menentukan apakah variabel bebas model regresi berkorelasi atau tidak. Multikolinieritas akan menghasilkan regresi

yang buruk jika itu terjadi. Ini karena beberapa variabel dapat menghasilkan parameter yang mirip satu sama lain, yang menyebabkan mereka terikat satu sama lain dan berpotensi mengganggu satu sama lain. Dalam uji multikolinearitas, nilai toleransi dan VIF bisa diamati. Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas; namun demikian, jika nilai Tolerance kurang dari 0,10, terjadi multikolinearitas. Sebaliknya jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4. 19 Hasil uji Multikolinieritas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.397	1.847		.756	.451		
	KUALITAS PELAYANAN BSI Mobile	.220	.074	.305	2.973	.004	.361	2.771

FITUR BSI	.845	.164	.529	5.152	.000	.361	2.771
MOBILE							

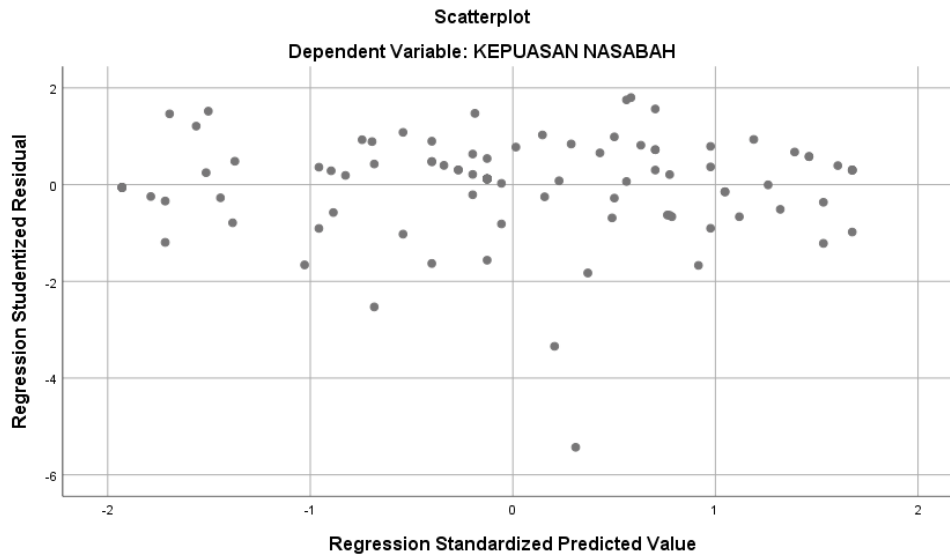
Berdasarkan tabel 4.19 yang memuat hasil uji multikolinearitas terlihat bahwa data tidak multikolinear karena nilai *tolerance* untuk variabel X1 dan X2 = 0,361 artinya nilai *tolerance* > 0,10, dan nilai VIF = 2,771 < 10.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk memastikan apakah varian dari nilai residualnya sama, maka dilakukan uji heteroskedastisitas pada data penelitian. Karena jika terjadi heteroskedastisitas, maka model regresi linier tidak efektif dan tidak dapat dipercaya. Apabila pola menyebar di bawah maupun di atas angka nol dan tidak membentuk pola tertentu maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Pola tersebut dapat dilihat pada hasil gambar scatterplot.

Metode uji white uji digunakan untuk mengetahui apakah model regresi mengalami gangguan heteroskedastisitas atau tidak. Jika nilai  $c^2$  hitung <  $c^2$  tabel : tidak terjadi gejala /terbebas uji heteroskedastisitas . Jika nilai  $c^2$  hitung >  $c^2$  tabel : terjadi gejala / tidak terbebas uji heteroskedastisitas

Hasil uji scatterplot dan uji white sebagai berikut:



**Gambar 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**

Dapat dilihat pada gambar diatas bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena tidak ada membentuk pola tertentu serta titik-titik penyebaran secara acak diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y.

### Uji White

Uji White adalah salah satu metode untuk mengetahui apakah model regresi mengalami gangguan heteroskedastisitas atau tidak

Uji white dilakukan dengan cara meregres residual kuadrat ( $U^2$ ) dengan variabel independen, independent kuadrat dan perkalian (interaksi) variabel independen.

#### Penerapan pada uji White

Jika nilai  $c^2$  hitung  $<$   $c^2$  tabel : tidak terjadi gejala /terbebas uji heteroskedastisitas

Jika nilai  $c^2$  hitung  $>$   $c^2$  tabel : terjadi gejala / tidak terbebas uji heteroskedastisitas

$C^2$  hitung =  $n \times R$  Square

$n$  = sampel

$c^2$  tabel diperoleh melalui tabel chi-square tabel chi-square dengan rumus

$df = n - 1$

**Tabel 4. 20 Hasil Uji White**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.370 <sup>a</sup>	.137	.110	1.530.885

a. Predictors: (Constant), X1X2, X1, X2

$C^2$  hitung =  $n \times R$  Square

$$= 100 \times 0,137$$

$$= 13,7$$

$C^2$  tabel

Df =  $n - 1$

$$= 100 - 1$$

$$= 99$$

$$= 123,23$$

Berdasarkan tabel 4.17 diatas maka nilai  $c^2(13,7)$  ,  $c^2$  tabel (123,23), dapat disimpulkan tidak terjadi gejala/terbebas uji heteroskedastisitas.



## 6. Regresi Linier Berganda dan Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji tingkat pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara individu atau sendiri-sendiri. Adapun hipotesis yang digunakan adalah:

1.  $H_0$  = kualitas pelayanan BSI Mobile tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin

$H_1$  = kualitas pelayanan BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin

2.  $H_0$  = fitur BSI *Mobile* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin

$H_2$  = fitur BSI *Mobile* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin

Nilai dasar uji t menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima.

Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka  $H_1$  dan  $H_2$  diterima

**Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis  $H_1$  dan  $H_2$  dengan Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.397	1.847		.756	.451
	kualitas pelayanan BSI Mobile	.220	.074	.305	2.973	.004
	fitur BSI Mobile	.845	.164	.529	5.152	.000

### 1. Pengujian Hipotesis Pertama (H<sub>1</sub>)

Nilai signifikansi (Sig.) dari variabel kualitas pelayanan BSI Mobile (X1) adalah 0,004, hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan BSI Mobile lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) yang menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> disetujui. Hasilnya, variabel kualitas layanan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

### 2. Pengujian Hipotesis Pertama (H<sub>2</sub>)

Nilai signifikansi (Sig.) dari fitur BSI Mobile (X2) adalah 0,000, variabel Fitur produk BSI *Mobile* lebih kecil daripada 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), maka hal ini menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>2</sub> diterima. Hasilnya, variabel fitur produk BSI *Mobile* (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

## 7. Uji f

Disebut juga uji simultan untuk mengetahui apakah secara bersamaan variabel terikatnya berpengaruh terhadap variabel bebasnya maka digunakan uji F.

- 1) H<sub>0</sub> = kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah BSI mahasiswa

perguruan tinggi di Banjarmasin.

- 2)  $H_3$  = kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin.

Dalam spss 25

- 1)  $H_0$  diterima =  $0,05 < \text{nilai sig}$   
 2)  $H_1$  akan diterima  $0,05 > \text{nilai sig}$

**Tabel 4. 22 Hasil Uji f**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	948.892	2	474.446	82.937	.000 <sup>b</sup>
	Residual	554.898	97	5.721		
	Total	1.503.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), fitur BSI Mobile, kualitas pelayanan

### 3. Pengujian Hipotesis Pertama ( $H_3$ )

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh (Simultan) X1, dan X2, Terhadap Y adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_3$ , diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas Pelayanan (X1) dan Fitur BSI Mobile (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

## 8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk memperkirakan jumlah dimana variabel penjelas di sini disebut sebagai variabel bebas, berkontribusi pada variabel respon di sini disebut sebagai variabel terikat digunakan uji ini (Siagian & Sugiarto, 2000).

Nilai r:

- 0,000 – 1,999 = sangat rendah
- 0,200 – 0,399 = rendah
- 0,400 – 0,599 = cukup kuat
- 0,600 – 0,799 = kuat
- 0,800 – 1,000 = sangat kuat (Pranantha, 2021)

**Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 <sup>a</sup>	.631	.623	2.392

a. Predictors: (Constant), fitur BSI Mobile, kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 4.19, nilai R 0,794 yang menggambarkan hubungan antara kualitas layanan (X1) dan fitur produk BSI Mobile (X2) dengan kepuasan nasabah (Y) tergolong kuat. Berdasarkan hasil di atas diketahui nilai R Square sebesar 0,631 yang menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 memiliki pengaruh simultan (gabungan) sebesar 63,1% terhadap variabel Y, sedangkan sisanya 36,9 % dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain.