

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia merupakan salah satu negara muslim terbesar di dunia, dalam hal ini tentu saja Indonesia memiliki potensi yang besar dalam industri keuangan syariah. Keberadaan bank syariah sendiri sudah mengalami peningkatan dan perkembangan yang cukup signifikan. Semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan korporasi. Hal ini pula yang dilakukan oleh tiga bank milik BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, BNI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia di Istana Negara. Dengan ini dalam industri perbankan mencatat sejarah baru karena lahirnya BSI ini. BSI merupakan hasil merger antara tiga PT. bank, PT. BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Untuk komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT. BRI (Persero) Tbk 24,85%, dan PT. BNI (Persero) Tbk 17,25%. Otoritas Jasa Keuangan secara resmi mengeluarkan

izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021.

Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memungkinkan permodalan yang lebih baik. Didukung dengan sinergi yang berkomitmen melalui pemerintah dengan kementerian BUMN, Bank Syariah didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtikar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru untuk mendorong pembangunan ekonomi nasional serta diharapkan dapat berkontribusi dalam kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Alamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terdepan di tingkat global sangat terbuka. Dengan penduduk muslim di Indonesia terbesar di dunia akan membuka peluang yang luas serta dukungan iklim dari pemerintah juga kinerja yang tumbuh positif maka akan sangat memungkinkan untuk BSI dapat bersaing di tingkat global. Dalam hal ini BSI selain sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dan ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

b. Visi & Misi Bank Syariah Indonesia

a) Visi

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 karapengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja. (Bank Syariah Indonesia, n.d.)

c. Produk Bank Syariah Indonesia

1. Individu

- a. Tabungan
- b. Haji dan Umroh

- c. Pembiayaan
 - d. Investasi
 - e. Giro
 - f. Emas
 - g. Bisnis
 - h. Prioritas
2. Perusahaan
- a. Pembiayaan
 - b. Simpanan
 - c. Trade Finance & Service
 - d. Tresuri
 - e. Cash Management
3. Digital Banking
- a. BSI Mobile
 - b. BSI QRIS
 - c. BSI ATM CRM
 - d. BSI Debit Card
 - e. BSI Cardless Withdrawal
 - f. BSI Debit OTP
 - g. Solusi Emas
 - h. BSI Aisyah
 - i. BSI Net
 - j. BSI JadiBerkah.id

- k. BSI API Platform
- l. BSI Merchant Business
- m. BSI Smart Agent
- n. BSI Payment Point
- o. Buka Rekening Online

4. Kartu

- a. Kartu Pembiayaan
- b. Kartu Debit

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperlukan untuk membantu memudahkan indentifikasi responden. Gambaran tersebut diantaranya sebagai berikut :

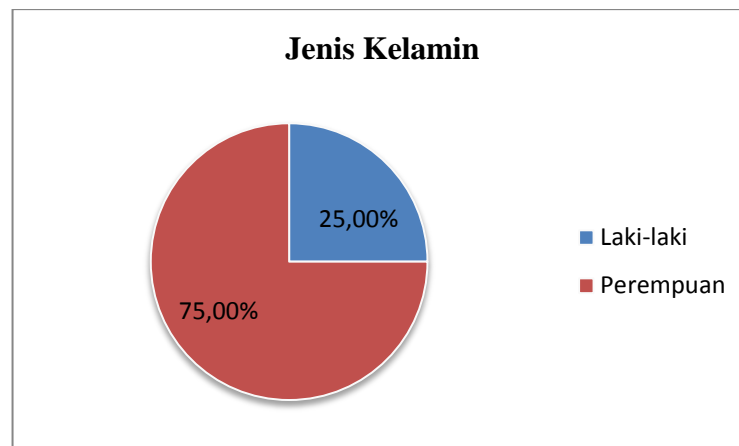
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin nya dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|----------------------|---------------|-------------------|
| Laki-Laki | 25 | 25% |
| Perempuan | 75 | 75% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian, 2023

Dari data yang didapat melalui kuesioner, diketahui bahwa jenis kelamin pada responden mayoritas perempuan sejumlah 75 orang dengan persentase 75,00% dan laki-laki dengan jumlah 25 orang sebesar 25%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

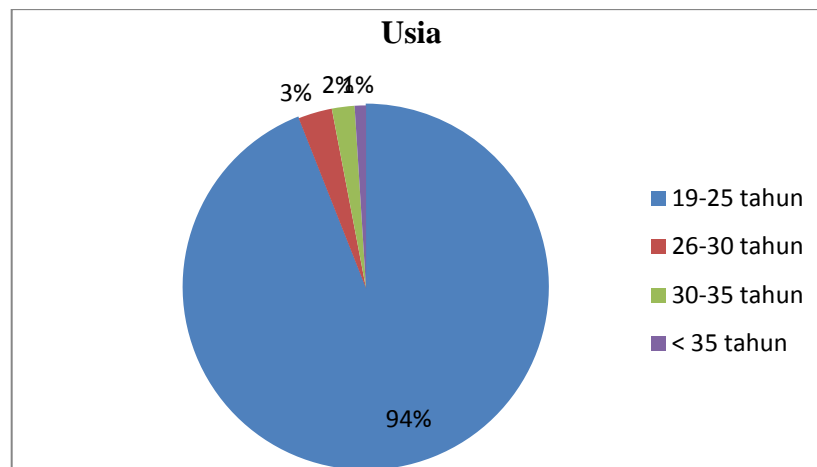
Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia

| Usia | Jumlah | Persentase |
|--------------|------------|-------------|
| 19-25 tahun | 94 | 94% |
| 26-30 tahun | 3 | 3% |
| 31-35 tahun | 2 | 2% |
| < 35 tahun | 1 | 1% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Dari data di atas, diketahui bahwa usia responden terbanyak pada usia 19-25 tahun sejumlah 94 orang dengan persentase 94%, usia 26-30 tahun sejumlah 3 orang dengan persentase 3%, usia 30-35 tahun sejumlah 2 orang dengan persentase 2% dan usia < 35 tahun sejumlah 1 orang dengan nilai persentase penilaian yaitu sebesar 1 %.

Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

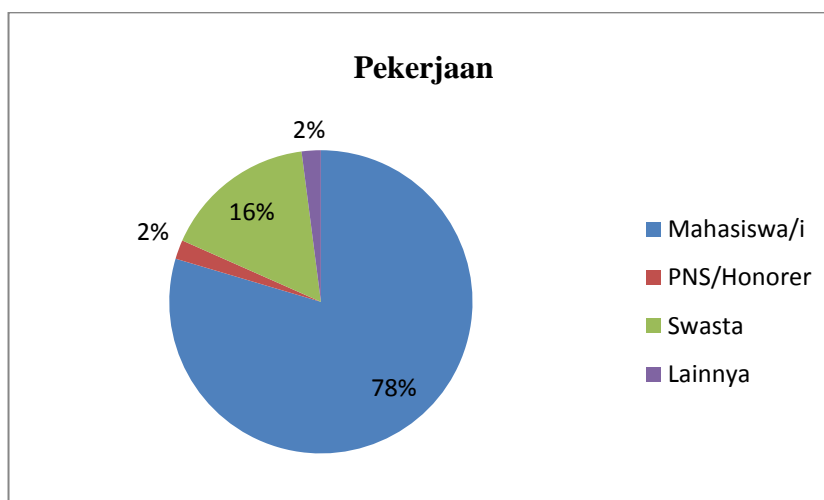
| Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|------------------|---------------|-------------------|
| Mahasiswa/i | 79 | 78% |
| PNS/honorer | 3 | 2% |
| Swasta | 15 | 16% |
| Lainnya | 3 | 2% |
| Total | 100 | 100% |

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan data di atas, dapat di ketahui bahwa mayoritas responden adalah Mahasiswa/i dengan jumlah responden 79 orang dengan persentase 78%, Swasta sejumlah 15 orang dengan persentase 16%,

PNS/Honorer sejumlah 3 orang dengan persentase 2% dan lainnya sejumlah 3 orang dengan persentase 2%.

Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan



Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Tabel 4.4 Skor Kuesioner untuk variabel QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard)

| Variabel | Jawaban Responden | | | | | Jumlah Responden | Jumlah Jawaban | Rata-rata |
|----------|-------------------|----|----|----|----|------------------|----------------|-----------|
| | STS | TS | N | S | SS | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| X1.1 | 6 | 0 | 4 | 34 | 56 | 100 | 434 | 4,34 |
| X1.2 | 5 | 2 | 10 | 31 | 52 | 100 | 423 | 4,23 |
| X1.3 | 6 | 1 | 12 | 35 | 46 | 100 | 414 | 4,14 |
| X1.4 | 16 | 22 | 35 | 16 | 11 | 100 | 284 | 2,84 |
| X1.5 | 4 | 1 | 17 | 35 | 43 | 100 | 412 | 4,12 |
| X1.6 | 4 | 3 | 13 | 34 | 46 | 100 | 415 | 4,15 |
| X1.7 | 6 | 1 | 14 | 34 | 45 | 100 | 411 | 4,11 |
| X1.8 | 6 | 3 | 24 | 33 | 34 | 100 | 386 | 3,86 |
| X1.9 | 6 | 6 | 23 | 30 | 35 | 100 | 382 | 3,82 |
| X1.10 | 6 | 1 | 13 | 37 | 43 | 100 | 410 | 4,10 |

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Tabel 4.5 Skor Kuesioner untuk variabel chatbot aisyah

| Variabel | Jawaban Responden | | | | | Jumlah Responden | Jumlah Jawaban | Rata-rata |
|----------|-------------------|----|----|----|----|------------------|----------------|-----------|
| | STS | TS | N | S | SS | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| X2.1 | 13 | 18 | 22 | 30 | 17 | 100 | 320 | 3,20 |
| X2.2 | 10 | 6 | 35 | 34 | 15 | 100 | 338 | 3,38 |
| X2.3 | 10 | 6 | 42 | 27 | 15 | 100 | 331 | 3,31 |
| X2.4 | 10 | 5 | 39 | 31 | 15 | 100 | 337 | 3,37 |
| X2.5 | 9 | 5 | 36 | 37 | 13 | 100 | 340 | 3,40 |
| X2.6 | 9 | 5 | 37 | 30 | 19 | 100 | 345 | 3,45 |
| X2.7 | 9 | 3 | 37 | 34 | 17 | 100 | 344 | 3,44 |

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Tabel 4.6 Skor Kuesioner untuk variabel kepuasan nasabah

| Variabel Y | Jawaban Responden | | | | | Jumlah Responden | Jumlah Jawaban | Rata-rata |
|---------------|-------------------|----|----|----|----|------------------|----------------|-----------|
| | STS | TS | N | S | SS | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| Y.1 | 1 | 3 | 21 | 49 | 26 | 100 | 396 | 3,96 |
| Y.2 | 1 | 3 | 19 | 54 | 23 | 100 | 395 | 3,95 |
| Y.3 | 3 | 3 | 22 | 41 | 31 | 100 | 394 | 3,94 |
| Y.4 | 4 | 3 | 40 | 37 | 16 | 100 | 358 | 3,58 |
| Y.5 | 3 | 6 | 27 | 38 | 26 | 100 | 378 | 3,78 |
| Y.6 | 3 | 2 | 25 | 44 | 26 | 100 | 388 | 3,88 |
| Y.7 | 5 | 2 | 39 | 43 | 11 | 100 | 353 | 3,53 |
| Y.8 | 1 | 6 | 26 | 50 | 17 | 100 | 376 | 3,76 |
| Y.9 | 2 | 5 | 25 | 51 | 17 | 100 | 376 | 3,76 |
| Y.10 | 2 | 5 | 25 | 50 | 18 | 100 | 378 | 3,78 |
| Y.11 | 3 | 4 | 32 | 46 | 15 | 100 | 367 | 3,67 |

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Skor diatas merupakan skor hasil dari kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 responden yang memenuhi syarat untuk menjadi responden. Di dalam kuesioner berisi butir-butir pertanyaan dengan total 28 pertanyaan dimana variabel X1 (*Quick Response Code Indonesia Standard*) dengan 10 butir pertanyaan, variabel X2 (Chatbot Aisyah) dengan 7 butir pertanyaan dan variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan 11 butir pertanyaan.

C. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, instrumen yang valid dan mempunyai validitas yang tinggi. Sebaiknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Dimana dalam hal ini instrumen penelitian yaitu angket/kuesioner yang akan diuji validitasnya. Untuk menguji tingkat validitas dapat diuji dengan cara mengkorelasikan antara skor dalam setiap butir pertanyaan dengan total skor variabel penelitian. Dimana kriteria pengambilan keputusan dengan membandingkan r tabel dengan r hitung dan dengan membandingkan nilai Sig.(2-tailed) dengan probabilitas 0,05 seperti berikut :

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dengan level signifikansi 5% (lima persen) dan apabila nilai $\text{Sig.}(2\text{-tailed}) < 0,05$ maka pertanyaan atau indikator tersebut akan dinyatakan valid.

- b. Jika r hitung $<$ r tabel dengan level signifikansi 5 % (lima persen) dan apabila nilai Sig(2-tailed) $>$ 0,05 maka pertanyaan atau indikator dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.7 Uji Validitas

| Variabel | Item | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----------------------------|--------------|-----------------|----------------|-------------------|
| QRIS (X1) | X1.1 | 0,896 | 0,361 | VALID |
| | X1.2 | 0,894 | 0,361 | VALID |
| | X1.3 | 0,860 | 0,361 | VALID |
| | X1.4 | 0,451 | 0,361 | VALID |
| | X1.5 | 0,822 | 0,361 | VALID |
| | X1.6 | 0,820 | 0,361 | VALID |
| | X1.7 | 0,842 | 0,361 | VALID |
| | X1.8 | 0,860 | 0,361 | VALID |
| | X1.9 | 0,830 | 0,361 | VALID |
| | X1.10 | 0,920 | 0,361 | VALID |
| Chatbot Aisyah (X2) | X2.1 | 0,867 | 0,361 | VALID |
| | X2.2 | 0,903 | 0,361 | VALID |
| | X2.3 | 0,953 | 0,361 | VALID |
| | X2.4 | 0,956 | 0,361 | VALID |
| | X2.5 | 0,924 | 0,361 | VALID |
| | X2.6 | 0,931 | 0,361 | VALID |
| | X2.7 | 0,862 | 0,361 | VALID |

| | | | | |
|-----------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Kepuasan Nasabah (Y) | Y.1 | 0,766 | 0,361 | VALID |
| | Y.2 | 0,705 | 0,361 | VALID |
| | Y.3 | 0,725 | 0,361 | VALID |
| | Y.4 | 0,768 | 0,361 | VALID |
| | Y.5 | 0,684 | 0,361 | VALID |
| | Y.6 | 0,701 | 0,361 | VALID |
| | Y.7 | 0,767 | 0,361 | VALID |
| | Y.8 | 0,862 | 0,361 | VALID |
| | Y.9 | 0,921 | 0,361 | VALID |
| | Y.10 | 0,901 | 0,361 | VALID |
| | Y.11 | 0,907 | 0,361 | VALID |

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan pada hasil penelitian, dapat di ambil kesimpulan bahwa semua butir pertanyaan dari setiap variabel *Quick Response Code Indonesia Standard (X1)* dan *Chatbot Aisyah (X2)* terhadap kepuasan nasabah (Y) sesudah dilakukan uji validitas dinyatakan valid sebab r hitung $>$ r tabel dengan memakai level signifikansi 5%.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah pengujian indikator yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya., sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten sesudah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dengan menggunakan alat ukur yang sama. Artinya jawaban yang diberikan oleh para responden akan pernyataan ialah konsisten dari waktu ke waktu.

Dalam hal ini pengukuran dilakukan dengan menggunakan cara *on shot* yaitu pengukuran sekali saja dengan menggunakan SPSS uji statistik.

Kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban responden konsisten dan kriteria pengambilan keputusan uji reliabel ialah, akan dikatakan reliabel apabila nilai *Croanbach Alpha* $>0,60$, dan dikatakan tidak reliabel apabila nilai dari *Croanbach Alpha* $<0,60$.

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas

| Variabel | Alpha Cronbach | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|----------------------|----------------|----------------------|------------|
| QRIS (X1) | 0,767 | 0,60 | Reliabel |
| Chatbot Aisyah (X2) | 0,808 | 0,60 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,943 | 0,60 | Reliabel |

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu uji untuk mengetahui apakah dalam model regresi kedua variabel bebas ataupun terkait memiliki atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dapat diketahui dengan melakukan uji statistik *Non Paramatic Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Uji normalitas merupakan hal yang penting karena salah satu syarat untuk menguji parametik ialah data wajib memiliki distribusi normal.

Tabel 4.9 Tabel hasil uji normalitas**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 5,50130316 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,089 |
| | Positive | ,089 |
| | Negative | -,058 |
| Test Statistic | | ,089 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,050 ^c |
| Exact Sig. (2-tailed) | | ,386 |
| Point Probability | | ,000 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test* di atas, nilai Exact Sig. (2-tailed) diketahui sebesar 0,386. Hal ini menunjukkan bahwa residual data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ialah uji yang digunakan untuk meenguji apakah ada ketidaksamaan varian dan residual dalam suatu pengamatan di dalam model regresi. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada interkolerasi (hubungan yang kuat) antara variabel independent. Jika VIF dibawah atau < 10 atau tolerance diatas $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.10 hasil uji multikolinearitas

| | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | T | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 15,313 | 2,750 | | 5,568 | ,000 | | |
| | QRIS | ,434 | ,065 | ,499 | 6,628 | ,000 | ,910 | 1,099 |
| | Chatbot Aisyah | ,385 | ,078 | ,371 | 4,928 | ,000 | ,910 | 1,099 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa nilai VIF (*variance inflation factor*) variabel QRIS (X1) dan Chatbot Aisyah (X2) adalah 1.099 yaitu < 10 dan nilai *tolerance* sebesar 0,910 yaitu $> 0,10$, berdasarkan hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada penelitian ini karena hasil pengujian memenuhi kriteria pengambilan suatu keputusan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas ialah apabila nilai Sig. $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai Sig. $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.11 hasil uji heteroskedastisitas

| Model | Coefficients^a | | | | |
|----------------|---------------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 3,725 | 1,166 | | 3,196 | ,002 |
| QRIS | -,012 | ,028 | -,043 | -,415 | ,679 |
| chatbot aisyah | -,063 | ,033 | -,198 | -1,904 | ,060 |

a. Dependent Variable: LNU2I

Berdasarkan pada hasil tabel uji heteroskedasiditas diatas, dapat diketahui bahwa variabel X1 adalah 0,679 lebih besar > dari 0,05 dan variabel X2 adalah 0,060 lebih besar dari > 0,05. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh variabel data dari penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedasiditas dikarenakan nilai Sig. > 0,05.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda adalah analisis regresi yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih suatu variabel bebas terhadap satu variabel terikat dengan tetap menunjukkan huungan diagram linear. Di dalam penelitian ini variabel bebas nya ialah QRIS (X1), Chatbot Aisyah (X2), terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.12 tabel ragresi analier berganda

| Model | Coefficients^a | | | | |
|------------|---------------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 15,313 | 2,750 | | 5,568 | ,000 |

| | | | | | |
|-------------------|------|------|------|-------|------|
| QRIS | ,434 | ,065 | ,499 | 6,628 | ,000 |
| CHATBOT AISYAH | ,385 | ,078 | ,371 | 4,928 | ,000 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta (nilai α) sebesar 15,313 dan untuk nilai *Store Atmosphere* (nilai β) sebesar 0,434 pada X_1 dan (nilai β) sebesar 0,384 pada X_2 . Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variaber dependen (kepuasan nasabah)

α = konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = koefisien garis regresi

X_1, X_2 = variabel independen (QRIS dan Chatbot Aisyah)

e = *error*

didapat persamaan :

$$Y = 15,313 + 0,434X_1 + 0,385X_2 + e$$

Yang berarti :

- Nilai konstasanta kepuasan nasabah (Y) sebesar 15,313 yang menyatakan bahwa nilai konsisten variabel kepuasan nasabah ialah 15,313.
- Koefisien X_1 sebesar 0,434 yang berarti bahwa setiap terjadinya peningkatan variabel X_1 sebesar 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,434. Koefisien regresi tersebut bernilai

positif, sehingga dapat dinyatakan bahwa arah pengaruh variabel X_1 terhadap variabel Y positif.

- Koefisien X_2 sebesar 0,385 yang berarti bahwa setiap terjadinya peningkatan variabel X_2 sebesar 1% maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,385. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dinyatakan bahwa arah pengaruh X_2 terhadap variabel Y positif.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa fitur QRIS dan Chatbot Aisyah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Dimana kriteria pengujian digunakan dalam memutuskan hipotesis yaitu menggunakan taraf signifikan 5% yang mana apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka dinyatakan mempunyai pengaruh antar variabel. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen atau H_0 diterima dan H_a ditolak serta dinyatakan tidak berpengaruh.

Tabel 4.13 Tabel Uji t variabel X1 Terhadap Y

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|------------|--------|-------|------|-------|------|
| (Constant) | 20,525 | 2,824 | | 7,268 | ,000 |
| QRIS | ,530 | ,069 | ,611 | 7,644 | ,000 |

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Rumus T_{tabel} ialah :

$$\begin{aligned}
 T_{tabel} &= t(\alpha/2 : n-k-1) \\
 &= t (0,05/2 : 100-2-1) \\
 &= 0,025 : 97 \\
 &= 1,985
 \end{aligned}$$

Interpretasinya ialah :

Sesuai dengan tabel 4.13 yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi QRIS (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah 0,000 kurang dari $< 0,05$ dan nilai t hitung adalah 7,644 lebih besar $>$ dari nilai t tabel yaitu 1,985. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh penggunaan fitur QRIS (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan.

Tabel 4.14 Tabel uji t variabel X2 terhadap Y

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 28,863 | 2,206 | | 13,084 | ,000 |
| chatbot aisyah | ,540 | ,089 | ,522 | 6,052 | ,000 |

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Rumus T_{tabel} ialah :

$$\begin{aligned}
 T_{tabel} &= t(\alpha/2 : n-k-1) \\
 &= t (0,05/2 : 100-2-1)
 \end{aligned}$$

$$= 0,025 : 97$$

$$= 1,985$$

Interpretasinya ialah :

Sesuai dengan tabel 4.14 yaitu hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi Chatbot Aisyah (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah 0,000 kurang dari $< 0,05$ dan nilai t hitung adalah 6,052 lebih besar $>$ dari nilai t tabel yaitu 1,985. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh penggunaan fitur QRIS (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel bebas secara bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat.

Tabel 4.15 Tabel Uji F

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 2984,021 | 2 | 1492,010 | 48,303 | ,000 ^b |
| Residual | 2996,169 | 97 | 30,888 | | |
| Total | 5980,190 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), chatbot aisyah, QRIS

Interpretasinya :

Dari tabel 4.15 dapat dilihat hasil uji F memperoleh Sig. F 0,000 $<$ 0,05 dengan F hitung 48,303 jauh lebih besar dari F tabel (48,303 $>$ 3,09) disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan fitur QRIS

(X1) dan chatbot aisyah (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan.

c. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh model kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol (0) dan satu (1).

Tabel 4.16 Tabel Koefisiensi Determinasi

| Model Summary | | | |
|----------------------|-------------------|----------|----------------------------|
| | R | R Square | Adjusted R Square |
| | ,706 ^a | ,499 | ,489 |
| | | | Std. Error of the Estimate |
| | | | 5,558 |

a. Predictors: (Constant), CHATBOT AISYAH, QRIS

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* (koefisien determinan) sebesar 0,489 yang artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 48,9%. Sedangkan sisanya 51,1% (100% - 48,9%) dipengaruhi oleh variabel diluar dari variabel yang diteliti.

D. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Analisis Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis secara parsial pada fitur QRIS terhadap kepuasan nasabah, diketahui t_{hitung} 7,644 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan ini dapat diambil kesimpulan bahwa variabel QRIS berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dikarenakan nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} ($7,644 > 1,985$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari α yaitu ($0,000 < 0,05$). Hal ini sejalan dengan teori kepuasan menurut Engel (1995) yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah ialah evaluasi setelah pembelian dimana alternatif yang dipilih sama atau melampaui yang diharapkan oleh nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan prioritas dari sebuah bank, semakin tinggi persentase kepuasan nasabaha pada suatu bank maka akan semakin baik citra mabk tersebut di mata masyarakat.

2. Analisis Pengaruh Penggunaan Fitur Chatbot Aisyah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis secara parsial terhadap fitur chatbot aisyah terhadap kepuasan nasabah diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 6,052 dengan nilai signifikansi α $0,000 < 0,05$. Dengan ini dapat diambil kesimpulan bahwa variabel fitur chatbot asiyah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Analisis Pengaruh Penggunaan Fitur QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) dan Chatbot Aisyah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis secara bersama-sama (simultan) pada fitur QRIS dan Chatbot Aisyah terhadap kepuasan nasabah, diketahui f hitung 48,303 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan ini dapat diambil kesimpulan bahwa variabel QRIS dan Chatbot Aisyah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dikarenakan nilai f hitung lebih besar daripada f tabel ($48,303 > 3,09$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari α yaitu ($0,000 < 0,05$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kontras yang berbunyi reaksi positif terhadap suatu produk dapat diyakini bahwa produk/jasa memiliki nilai yang baik atau tinggi. Sebaliknya apabila reaksi merujuk ke arah negatif maka produk/jasa memiliki nilai yang buruk. Pada hasil penelitian variabel X1 dan X2 berpengaruh secara positif terhadap Y yang mana berarti nasabah merasa variabel X1 dan X2 memberikan hasil yang baik setelah dilakukan penggunaannya.