

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat UIN Antasari Banjarmasin

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sering disingkat UIN Antasari Banjarmasin yang berlokasi di Jalan A. Yani Km. 4,5, RW. 5, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, sebelumnya UIN Antasari Banjarmasin lebih dikenal masyarakat umum sebagai Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin sering disingkat IAIN Antasari Banjarmasin yang berdiri pada tanggal 20 November 1964. Berdirinya IAIN Antasari diawali oleh adanya kesadaran tentang penyempurnaan pendidikan Islam yang sudah merupakan kebutuhan masyarakat di Kalimantan Selatan dan harus diatasi bersama-sama. Sejak tahun 1964 sudah dipimpin sebanyak 8 rektor di IAIN Antasari Banjarmasin. Rektor pertama IAIN Antasari Banjarmasin adalah K.H. Zafri Zamzam. Pada menjelang awal kepemimpinannya mendirikan Fakultas Ushuluddin di Amuntai, Fakultas Syariah di Banjarmasin dan di Kandangan, Fakultas Tarbiyah di Barabai kemudian didirikan juga di Banjarmasin, lalu juga dicabang Martapura, cabang Rantau, dan cabang Kandangan. Pada tahun 1970 K.H. Zafri Zamzam menjelang akhir masa jabatan mendirikan fakultas

baru yaitu Fakultas Dakwah di Banjarmasin sehingga ada 9 fakultas waktu itu.

Selanjutnya rektor kedua yaitu H. Mastur Jahri, MA, yang memimpin pada tahun 1973. Beliau melanjutkan penyatuan setiap fakultas seperti pada tahun 1978 Fakultas Ushuluddin, Fakultas Syariah, dan Fakultas Tarbiyah disatukan dan ditetapkan di Banjarmasin, sehingga IAIN Banjarmasin mempunyai 4 fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah, Fakultas Dakwah, Fakultas Syariah, dan Fakultas Ushuluddin.

Pada tahun 1999 Prof. Drs. K. H. M Asywadie Syukur, Lc, sebagai rektor kelima mendirikan Program Pasca Sarjana dengan membentuk sebuah tim untuk mendiskusikan pendirian agar bisa di presentasikan di Departemen Agama, Jakarta Pusat. Pada tanggal 2 Oktober 2000 akhirnya resmi dibuka untuk Program Pasca Sarjana di IAIN Antasari Banjarmasin.

Pada tanggal 3 april 2017 sesuai Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 2017 tentang Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin sering disingkat IAIN Antasari Banjarmasin berubah status menjadi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sering disingkat UIN Antasari Banjarmasin. Pada saat itu masa kepemimpinan Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A, dan bersamaan dengan keputusan tersebut didirikannya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Maka, UIN Antasari Banjarmasin memiliki 5 fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ushuluddin dan

Humaniora, Fakultas Syariah, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Program Pasca Sarjana. UIN Antasari Banjarmasin sekarang dipimpin oleh Prof. Dr. H. Mujiburrahman, S.Ag., M.A.q.

b. Visi dan Misi UIN Antasari Banjarmasin

1) Visi

Menjadi Universitas yang Unggul dan Berakhlak.

- Unggul yaitu menjadi lembaga pendidikan tinggi yang unggul, yakni istimewa dan menonjol dalam kajian keilmuan yang integratif antara ilmu-ilmu keislaman dan ilmu-ilmu modern, menghayati nilai-nilai kebangsaan, berbasis lokal dan berwawasan global di kawasan Asia Tenggara pada tahun 2024.
- Berakhlak yaitu menjadi lembaga pendidikan tinggi yang menanamkan nilai-nilai luhur, akhlak mulia, sesuai dengan ajaran Islam. Budi luhur tersebut tercermin dalam sikap dan perilaku seseorang terhadap lingkungan, sesama manusia, Tuhan dan diri sendiri.

2) Misi

- Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman interdisipliner yang memiliki keunggulan, kekhasan, dan berdaya saing internasional
- Melaksanakan pendidikan akhlak dan spritualitas Islam di lingkungan kampus secara komprehensif dan berkesinambungan.

- Melaksanakan penelitian yang memiliki manfaat bagi pengembangan keilmuan dan masyarakat
- Melaksanakan dan mengembangkan pola pemberdayaan masyarakat berbasis riset yang memiliki manfaat jangka panjang bagi masyarakat
- Membangun kepercayaan dan kerjasama dengan lembaga regional, nasional, dan internasional
- Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen profesional dalam rangka mencapai kepuasan sivitas akademika dan *stakeholder*.

c. Filosofi Keilmuan UIN Antasari Banjarmasin

- Integrasi Dinami

Integrasi ilmu yang memadukan ilmu-ilmu alam, sosial, dan humaniora dengan ilmu-ilmu keislaman, sehingga saling memperkaya (*mutually enriching*), saling memperbarui (*mutually renewing*), saling mencerahkan (*mutually illuminating*).

- Integrasi Islam dan Kebangsaan

Nilai-nilai keislaman yang mengakui eksistensi negara bangsa, sehingga menjadi titik-temu antara nilai-nilai keislaman dan kebangsaan. Integrasi Islam dan kebangsaan penting dalam orientasi kajian-kajian ilmiah agar selaras dengan Pancasila dan UUD 1945.

- Berbasis Lokal

Kajian keilmuan yang berdasarkan pada kebutuhan dan tuntutan lingkungan alam dan sosial di masyarakat Banjar secara regional; dan berbasis pada nilai kearifan lokal (*local wisdom*), yang telah diwariskan dari generasi ke generasi.

- Berwawasan Global

Kajian-kajian keilmuan diperkaya dengan wawasan yang mendunia sebagai konsekuensi kehidupan modern era informasi dan globalisasi. Dengan demikian UIN Antasari diproyeksikan mampu berkontribusi bagi peradaban global.

d. Tujuan UIN Antasari Banjarmasin

- 1) Menghasilkan lulusan yang unggul dalam penguasaan disiplin ilmu yang terintegrasi dengan kebangsaan, berakhlak mulia, menghormati kearifan lokal, berwawasan kebangsaan, dan global.
- 2) Menghasilkan riset berbagai disiplin ilmu integratif yang bermanfaat bagi masyarakat.
- 3) Terlibat aktif dalam mewujudkan masyarakat yang mandiri, produktif, dan sejahtera.
- 4) Menghasilkan kinerja institusi yang efektif dan efisien untuk menjamin pertumbuhan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan.

- 5) Menyediakan pendidikan tinggi yang berkualitas untuk semua kalangan.

e. Fakultas dan Program Studi UIN Antasari Banjarmasin

1) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

Program studinya antara lain: Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Bahasa Arab, Pendidikan Matematika, Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah, Pendidikan Islam Anak Usia Dini, Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Manajemen Pendidikan Islam, Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Tadris Bahasa Inggris, Tadris Biologi, Tadris Kimia, dan Tadris Fisika.

2) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Program studinya antara lain: Bimbingan Penyuluhan Islam, Komunikasi dan Penyiaran Islam, Manajemen Dakwah, dan Teknologi Informasi.

3) Fakultas Ushuluddin dan Humaniora

Program studinya antara lain: Studi Agama-Agama, Ilmu Al-Quran dan Tafsir, Aqidah dan Filsafat Islam, dan Psikologi Islam.

4) Fakultas Syariah

Program studinya antara lain: Hukum Keluarga Islam, Hukum Tata Negara, Hukum Ekonomi Islam, dan Perbandingan Mahzab

5) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program studinya antara lain: Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Asuransi Syariah, Akuntansi Syariah, dan Manajemen Bisnis Syariah.

2. Data Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 44 responden dan perempuan 56 responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah	Persentase
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	41	41%

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi	12	12%
Fakultas Ushuluddin dan Humaniora	14	14%
Fakultas Syariah	16	16%
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	17	17%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 41 responden, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebanyak 12 responden, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora sebanyak 14 responden, Fakultas Syariah sebanyak 16 responden ,dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 17 responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Tabel 4.3

Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	Jumlah	Persentase
2017	4	4%
2018	16	16%

2019	13	13%
2020	8	8%
2021	11	11%
2022	48	48%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan angkatan yaitu angkatan 2017 sebanyak 4 responden, angkatan 2018 sebanyak 16 responden, angkatan 2019 sebanyak 13 responden, angkatan 2020 sebanyak 8 responden, angkatan 2021 sebanyak 11 responden, dan angkatan 2022 sebanyak 48 responden.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Variabel Efektivitas (X1)

Variabel ini terdapat delapan poin pernyataan dari enam indikator. Berikut penjabaran dari hasil pernyataan yang disebarkan ke mahasiswa UIN Antasari sebagai nasabah yang menggunakan BSI Mobile.

1) Kualitas

Tabel 4.4

BSI Mobile mempunyai kualitas layanan yang baik

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
---------------------------	---------------	-------------------

Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	4	4%
Setuju	38	38%
Sangat Setuju	58	58%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 4 responden, setuju sebanyak 38 responden, dan sangat setuju sebanyak 58 responden.

2) Efisiensi

Tabel 4.5

BSI Mobile sangat mudah untuk dioperasikan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	3	3%
Setuju	33	33%

Sangat Setuju	64	64%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 3 responden, setuju sebanyak 33 responden, dan sangat setuju sebanyak 64 responden.

Tabel 4.6

**BSI Mobile menghemat waktu dalam pengoperasian
kegiatan perbankan**

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1%
Setuju	31	31%
Sangat Setuju	68	68%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju

sebanyak 0 responden, netral sebanyak 1 responden, setuju sebanyak 31 responden, dan sangat setuju sebanyak 68 responden.

3) Penghasilan

Tabel 4.7

BSI Mobile memangkas pengeluaran biaya karena tidak perlu ke outlet bank

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	4	4%
Setuju	32	32%
Sangat Setuju	64	64%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 4 responden, setuju sebanyak 32 responden, dan sangat setuju sebanyak 64 responden.

Tabel 4.8

BSI Mobile menjadi sarana mendapatkan penghasilan tambahan (misal program beasiswa, cashback, dll)

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	4	4%
Netral	50	50%
Setuju	26	26%
Sangat Setuju	19	19%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden, tidak setuju sebanyak 4 responden, netral sebanyak 50 responden, setuju sebanyak 26 responden, dan sangat setuju sebanyak 19 responden.

4) Pertumbuhan

Tabel 4.9

Perkembangan BSI Mobile memudahkan dalam bertransaksi

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%

Netral	0	0%
Setuju	36	36%
Sangat Setuju	64	64%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 0 responden, setuju sebanyak 36 responden, dan sangat setuju sebanyak 64 responden.

5) Kecelakaan

Tabel 4.10

Error yang disebabkan oleh BSI Mobile membuat tidak puas dalam pengalaman bertransaksi menggunakan

Mobile banking

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Tidak Setuju	2	2%
Netral	24	24%
Setuju	38	38%

Sangat Setuju	34	34%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden, tidak setuju sebanyak 2 responden, netral sebanyak 24 responden, setuju sebanyak 38 responden, dan sangat setuju sebanyak 34 responden.

6) Motivasi

Tabel 4.11

Fitur yang ada pada BSI Mobile memotivasi untuk menggunakan *Mobile banking*

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	16	16%
Setuju	30	30%
Sangat Setuju	54	54%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 16 responden, setuju sebanyak 30 responden, dan sangat setuju sebanyak 54 responden.

b. Variabel Fitur Produk (X2)

Variabel ini terdapat empat poin pernyataan dari empat indikator. Berikut penjabaran dari hasil pernyataan yang disebarkan ke mahasiswa UIN Antasari sebagai nasabah yang menggunakan BSI Mobile.

1) Kemudahan Akses Informasi

Tabel 4.12

Fitur layanan pada BSI Mobile memberikan kemudahan dalam mengakses informasi

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1%
Setuju	38	38%
Sangat Setuju	61	61%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 1 responden, setuju sebanyak 38 responden, dan sangat setuju sebanyak 61 responden.

2) Keberagaman Layanan Informasi

Tabel 4.13

BSI Mobile memiliki keberagaman dalam layanan informasi

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1%
Setuju	35	35%
Sangat Setuju	64	64%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 1 responden, setuju sebanyak 35 responden, dan sangat setuju sebanyak 64 responden.

3) Keberagaman Fitur

Tabel 4.14**Fitur BSI Mobile memiliki keberagaman**

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	0	0%
Setuju	37	37%
Sangat Setuju	63	63%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 0 responden, setuju sebanyak 37 responden, dan sangat setuju sebanyak 63 responden.

4) Inovasi Produk

Tabel 4.15

**Adanya fitur tambahan membuat nasabah berminat
menggunakan BSI Mobile**

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
---------------------------	---------------	-------------------

Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	0	0%
Setuju	35	35%
Sangat Setuju	65	65%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 0 responden, setuju sebanyak 35 responden, dan sangat setuju sebanyak 65 responden.

c. Variabel Kepuasan Nasabah (Mahasiswa) (Y)

Variabel ini terdapat tujuh poin pernyataan dari empat indikator. Berikut penjabaran dari hasil pernyataan yang disebarkan ke mahasiswa UIN Antasari sebagai nasabah yang menggunakan BSI Mobile.

1) Kepuasan

Tabel 4.16

Secara keseluruhan puas dengan layanan yang diberikan oleh BSI Mobile

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1%
Setuju	39	39%
Sangat Setuju	60	60%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 1 responden, setuju sebanyak 39 responden, dan sangat setuju sebanyak 60 responden.

Tabel 4.17

Secara Keseluruhan puas dengan kinerja produk BSI

Mobile

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	0	0%

Setuju	44	44%
Sangat Setuju	56	56%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 0 responden, setuju sebanyak 44 responden, dan sangat setuju sebanyak 56 responden.

2) Konfirmasi Harapan

Tabel 4.18

Layanan yang diberikan oleh BSI Mobile sesuai dengan harapan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1%
Setuju	38	38%
Sangat Setuju	61	61%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 1 responden, setuju sebanyak 38 responden, dan sangat setuju sebanyak 61 responden.

Tabel 4.19

Fitur-fitur yang disediakan oleh BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1%
Setuju	35	35%
Sangat Setuju	64	64%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 1 responden, setuju sebanyak 35 responden, dan sangat setuju sebanyak 64 responden.

3) Minat Pembelian Ulang

Tabel 4.20**Selalu menggunakan layanan BSI Mobile secara berulang**

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1%
Setuju	34	34%
Sangat Setuju	65	65%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 1 responden, setuju sebanyak 34 responden, dan sangat setuju sebanyak 65 responden.

Tabel 4.21

**Selalu menggunakan kembali layanan BSI Mobile karena
kemudahan transaksi**

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
---------------------------	---------------	-------------------

Sangat Tidak Setuju	0	0%
Tidak Setuju	0	0%
Netral	1	1%
Setuju	39	39%
Sangat Setuju	60	60%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 0 responden, netral sebanyak 1 responden, setuju sebanyak 39 responden, dan sangat setuju sebanyak 60 responden.

4) Ketidakpuasan

Tabel 4.22

Komplain karena tidak puas dengan layanan BSI Mobile

Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Tidak Setuju	9	9%
Netral	41	41%
Setuju	15	15%

Sangat Setuju	34	34%
Total	100	100%

Sumber: Data Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui jawaban responden menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden, tidak setuju sebanyak 9 responden, netral sebanyak 41 responden, setuju sebanyak 15 responden, dan sangat setuju sebanyak 34 responden.

4. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Pada penelitian ini dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel dengan nilai signifikansi 0,05. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, maka mengetahui r tabel menggunakan rumus *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Jadi, (df) = $100 - 2 = 98$ sehingga diperoleh r tabel yaitu 0,196.

Tabel 4.23

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Nilai Sig	Keterangan
	X1.1	0,665	0,196	0,000	Valid

Efektivitas (X1)	X1.2	0,652	0,196	0,000	Valid
	X1.3	0,637	0,196	0,000	Valid
	X1.4	0,648	0,196	0,000	Valid
	X1.5	0,309	0,196	0,002	Valid
	X1.6	0,599	0,196	0,000	Valid
	X1.7	0,380	0,196	0,000	Valid
	X1.8	0,609	0,196	0,000	Valid
Fitur Produk (X2)	X2.1	0,821	0,196	0,000	Valid
	X2.2	0,896	0,196	0,000	Valid
	X2.3	0,885	0,196	0,000	Valid
	X2.4	0,858	0,196	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Mahasiswa) (Y)	Y.1	0,641	0,196	0,000	Valid
	Y.2	0,797	0,196	0,000	Valid
	Y.3	0,766	0,196	0,000	Valid
	Y.4	0,642	0,196	0,000	Valid
	Y.5	0,714	0,196	0,000	Valid

	Y.6	0,680	0,196	0,000	Valid
	Y.7	0,350	0,196	0,000	Valid

Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid karena seluruh item pernyataan r hitung $>$ r tabel (0,196) dan seluruh item pernyataan nilai signifikansi $<$ 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kestabilan setiap jawaban dengan melihat nilai *cronbach alpha*. Jika nilai *cronbach alpha* $>$ 0,60 maka item pernyataan dinyatakan reliabel dan jika nilai *cronbach alpha* $<$ 0,60 maka item pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.24

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	N	Keterangan
Efektivitas (X1)	0,613	8	Reliabel
Fitur Produk (X2)	0,887	4	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Mahasiswa) (Y)	0,677	7	Reliabel

Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,60 dengan demikian semua variabel dapat dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dari keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *kolmogorov smirnov*, uji histogram, dan uji normal probability plot (P-Plot). Untuk uji *kolmogorov smirnov* dasar pengambilan uji ini dikatakan normal apabila nilai signifikansi > 0,05 dan dikatakan tidak normal apabila nilai signifikansi < 0,05.

Tabel 4.25

Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,99999684
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,052
	Negative	-,076

Test Statistic	,076
Asymp. Sig. (2-tailed)	,170 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

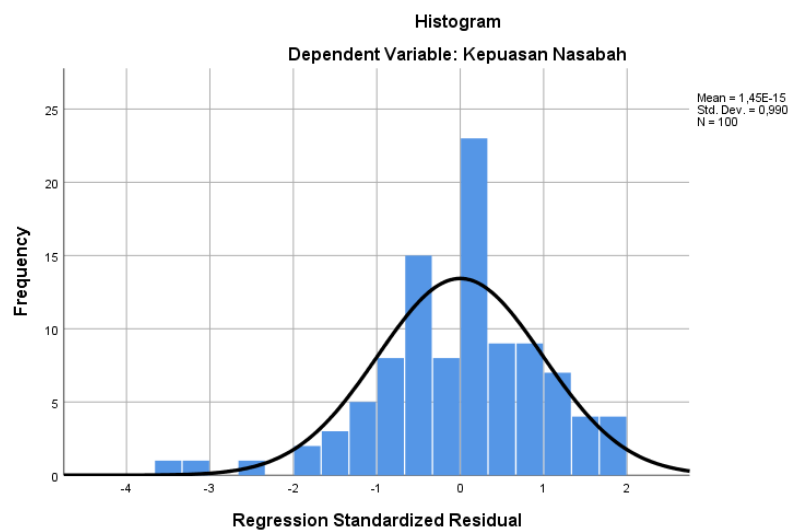
Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,170 > 0,05$ maka dapat dikatakan berdasarkan dari uji *kolmogorov smirnov* hasil data berdistribusi normal.

Selain menggunakan uji *kolmogorov smirnov* tersebut, pada penelitian ini juga menggunakan uji histogram dan uji normal probability plot (P-Plot).

Gambar 4.1

Hasil Uji Histogram

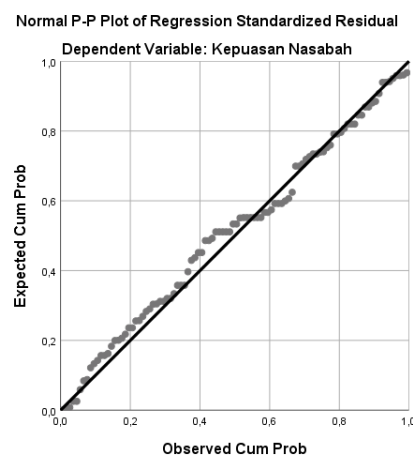


Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa untuk uji histogram dapat dilihat dari gambar yang berbentuk seperti lonceng terbalik dapat dikatakan berdistribusi normal.

Gambar 4.2

Hasil Uji P-Plot



Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa untuk uji normal probability plot (P-Plot) dapat dilihat dari gambar titik-titik data mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dengan cara melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika $VIF < 10$ dan *tolerance* $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.26
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistic	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,751	2,710		4,336	,000		
	Efektivitas	,208	,088	,230	2,361	,020	,681	1,468
	Fitur Produk	,665	,144	,451	4,633	,000	,681	1,468

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)

Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui uji multikolinieritas pada nilai VIF sebesar $1,468 < 10$ dan tolerance sebesar $0,681 > 0,1$ maka pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui, menguji, atau menilai apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam pengujian ini menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan meregres nilai absolut residual terhadap variabel X atau variabel independen. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

Selain menggunakan metode uji glejser, dapat digunakan juga uji scatter plots untuk menguji heteroskedastisitas. Apabila terdapat pola tertentu, pola tersebut berbentuk titik-titik yang membentuk pola yang beratur seperti bergelombang, melebur, dan menyempit sehingga dapat dikatakan bahwa dalam penelitian terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika tidak menggambarkan suatu pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.27
Hasil Uji Glejser
Coefficients^a

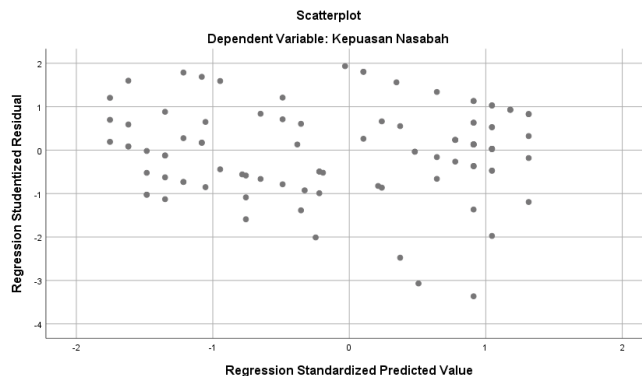
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-,001	,002		-,230	,819
	Efektivitas	-5,406E-7	,000	-,089	-,586	,559
	Fitur Produk	,166	,083	,301	1,984	,050

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui variabel efektivitas memiliki nilai signifikansi $0,559 > 0,05$ dan variabel fitur produk memiliki nilai signifikansi $0,050 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.3
Hasil Uji Scatterplots



Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik pada gambar tidak berbentuk pola syang beratur seperti bergelombang, melebur, dan menyempit sehingga dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui dua variabel independen (X) yaitu variabel efektivitas dan variabel fitur produk berpengaruh besar terhadap variabel dependen (Y) yaitu variabel kepuasan nasabah (mahasiswa).

Tabel 4.28

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	11,751	2,710		4,336	,000
	Efektivitas	,208	,088	,230	2,361	,020
	Fitur Produk	,665	,144	,451	4,633	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)

Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Adapun rumus analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 11,751 + 0,208 X_1 + 0,665 X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)

X_1 = Efektivitas

X_2 = Fitur Produk

a = Konstanta

b_1 dan b_2 = Koefisien Regresi

e = Standar Error

Berdasarkan persamaan tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta Kepuasan Nasabah (Mahasiswa) (Y) sebesar 11,751 yang berarti bahwa jika variabel efektivitas (X_1) dan fitur produk (X_2) sama dengan nol (0) maka kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y) sebesar 11,751.
- b. Nilai koefisien X_1 yaitu efektivitas sebesar 0,208 yang berarti variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y). Hal ini menunjukkan apabila variabel efektivitas (X_1) ditingkatkan 1%

maka kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y) akan meningkat sebesar 0,208. Sebaliknya jika variabel efektivitas (X1) diturunkan 1% maka akan menurun kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y) sebesar 0,208. Koefisien bernilai positif antara variabel efektivitas (X1) dengan kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y).

- c. Nilai koefisien X2 yaitu fitur produk sebesar 0,665 yang berarti variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y). Hal ini menunjukkan apabila variabel fitur produk (X2) ditingkatkan 1% maka kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y) akan meningkat sebesar 0,665. Sebaliknya jika variabel fitur produk (X2) diturunkan 1% maka akan menurun kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y) sebesar 0,665. Koefisien bernilai positif antara variabel fitur produk (X2) dengan kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y).

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan berpengaruh. Adapun rumus menghitung t_{tabel} sebagai berikut:

$$df = a/2 ; n-k-1$$

$$df = 0,05/2 ; 100-2-1$$

$$df = 0,025 ; 97 = 1,984$$

Tabel 4.29
Hasil Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	11,751	2,710		4,336	,000
	Efektivitas	,208	,088	,230	2,361	,020
	Fitur Produk	,665	,144	,451	4,633	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)

Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebagai berikut:

1) Variabel Efektivitas (X1)

Pada tabel XXXII dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,361 dengan nilai signifikansi sebesar 0,020. Maka perbandingannya nilai t hitung dengan nilai t tabel yaitu $2,361 > 1,984$ dan nilai sig nya $0,020 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas (X1) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y).

2) Variabel Fitur produk (X2)

Pada tabel XXXII dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 4,633 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka perbandingannya nilai t hitung dengan nilai t tabel yaitu $4,633 > 1,984$ dan nilai sig nya $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fitur produk

(X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y).

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Jika F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka dapat dikatakan berpengaruh. Adapun rumus menghitung F tabel sebagai berikut:

$$df = k ; n-k$$

$$df = 2 ; 100-2$$

$$df = 2 ; 98 = 3,0$$

Tabel 4.30

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	236,111	2	118,056	28,918	,000 ^b
	Residual	395,999	97	4,082		
	Total	632,110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Mahasiswa)

b. Predictors: (Constant), Fitur Produk, Efektivitas

Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 28,918 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka perbandingannya nilai F hitung dengan nilai F tabel yaitu $28,918 > 3,09$ dan nilai sig nya $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel efektivitas (X1) dan variabel fitur produk (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.31

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,611 ^a	,374	,361	2,02051

a. Predictors: (Constant), Fitur Produk, Efektivitas

Sumber: Hasil Uji SPSS 25 (Data Diolah 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat dari R Square sebesar 0,374 atau 37,4% yang berarti bahwa besar pengaruh variabel independen yaitu variabel efektivitas (X1) dan variabel fitur produk (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (mahasiswa) (Y) sebesar 37,4% sedangkan sisanya 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis di penelitian ini

B. Analisis Data

1. Pengaruh Efektivitas dan Fitur Produk Secara Parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) Menggunakan BSI Mobile

a. Pengaruh Efektivitas Secara Parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) Menggunakan BSI Mobile

Berdasarkan tabel XXXII, hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel efektivitas (X_1) mempunyai signifikansi sebesar 0,020 dapat dilihat nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,020 < 0,05$). Dan untuk nilai t hitung sebesar 2,361 dan nilai t tabel sebesar 1,984 maka dapat dikatakan t hitung lebih besar dari t tabel ($2,361 > 1,984$). Jadi, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat dikatakan bahwa variabel efektivitas (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile (Y).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian lain karena semakin baik keefektifitasan maka semakin menunjukkan tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile. Penelitian tersebut adalah penelitian dari Selain itu, penelitian dari Siti Ariska (2022) yang menunjukkan bahwa efektivitas sistem layanan *mobile banking* berpengaruh positif parsial secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan penelitian ini juga sesuai dengan teori Sutrisno (2007) yang mana mengetahui efektivitas

pada kepuasan nasabah berdasarkan pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

b. Pengaruh Fitur Produk Secara Parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) Menggunakan BSI Mobile

Berdasarkan tabel XXXII, hasil uji t yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel fitur produk (X_2) mempunyai signifikansi sebesar 0,000 dapat dilihat nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dan untuk nilai t hitung sebesar 4,633 dan nilai t tabel sebesar 1,984 maka dapat dikatakan t hitung lebih besar dari t tabel ($4,633 > 1,984$). Jadi, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat dikatakan bahwa variabel fitur produk (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile (Y).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian lain karena semakin baik fitur produk maka semakin menunjukkan tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile. Penelitian tersebut adalah penelitian dari Elsandro Yoga Pranantha (2021) yang menunjukkan bahwa fitur produk BSI Mobile berpengaruh positif parsial secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan penelitian ini juga sesuai dengan teori Firmansah (2019) atribut produk berpengaruh signifikan terhadap persepsi pembelian konsumen

(kepuasan nasabah) dan atribut produk harus menarik konsumen serta membedakan suatu produk dari yang lain.

2. Pengaruh Efektivitas dan Fitur Produk Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) Menggunakan BSI Mobile

Berdasarkan tabel XXXIII, hasil uji F yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel efektivitas (X1) dan fitur produk (X2) mempunyai signifikansi sebesar 0,000 dapat dilihat nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dan untuk nilai F hitung sebesar 28,918 dan nilai F tabel sebesar 3,09 maka dapat dikatakan F hitung lebih besar dari F tabel ($28,918 > 3,09$). Jadi, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat dikatakan bahwa variabel efektivitas (X1) dan fitur produk (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile (Y).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian lain karena semakin baik efektivitas dan fitur produk maka semakin menunjukkan tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile. Penelitian tersebut adalah penelitian dari Elsandro Yoga Pranantha (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan (salah satu indikator efektivitas) dan fitur produk BSI Mobile berpengaruh positif simultan secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian dari Dara Laela Yuhana Nifa (2021) yang menunjukkan bahwa efektivitas

dan *religious activity* BSI Mobile (salah satu fitur produk) berpengaruh positif simultan secara signifikan terhadap nasabah. Dan penelitian ini juga sesuai dengan teori menurut Hawkins dan Lonney, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan (efektivitas) dan fitur produk, karena itu BSI berupaya untuk meningkatkan produk digital khususnya BSI Mobile.