

## **BAB IV**

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

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat UIN Antasari Banjarmasin**

Sebelum mengubah statusnya pada tahun 2017, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dulu dikenal oleh masyarakat sebagai Institusi Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang didirikan pada tanggal 20 November 1964. Yang mana terdapat 8 pemimpin yang memimpin. Rektor pertama K.H Zafri Zamzam. Diawal kepemimpinannya, terdapat 4 fakultas yang terdiri yaitu Fakultas Syariah di Banjarmasin, Fakultas Syariah di Kandangan, Fakultas Tarbiyah di Barabai, dan Fakultas Ushuluddin di Amuntai.

Selanjutnya didirikan Fakultas Tarbiyah di Banjarmasin disusul dengan Fakultas Tarbiyah cabang Martapura, cabang Rantau, dan cabang Kandangan. Fakultas yang baru didirikan kemudian pada tahun 1970 adalah Fakultas Dakwah di Banjarmasin. Pada akhirnya, IAIN Antasari memiliki 9 Fakultas pada akhir masa kepemimpinan K.H Zafri Zamzam. Pada tahun 1973, dibawah kepemimpinan Rektor kedua, H. Mastur Jahri, MA., diputuskan bahwa semua Fakultas Tarbiyah digabungkan menjadi Fakultas Tarbiyah di Banjarmasin. Beliau juga meneruskan penggabungan fakultas lain menjadi satu fakultas seperti Fakultas Syariah Kandangan menjadi Fakultas Syariah yang terletak di

Banjarmasin dan Fakultas Ushuluddin Amuntai juga dipindahkan ke Banjarmasin pada tahun 1978. Ini membuat IAIN Antasari memiliki 4 Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah, Fakultas Dakwah, dan Fakultas Ushuluddin. Rektor kelima adalah Prof. Drs. K.H. M. Asywadie Syukur, Lc., mengusulkan pembentukan Program Pascasarjana pada tahun 1999 dengan membentuk sebuah tim untuk membuat proposal pembentukan yang di presentasikan di Departemen Agama Pusat Jakarta. Akhirnya, Program Pascasarjana IAIN Antasari Banjarmasin secara resmi dibuka pada 2 Oktober 2000.

Menurut Ketetapan Presiden Nomor 36 Tahun 2017 Mengenai Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tanggal 3 April 2017, IAIN Antasari Banjarmasin berubah menjadi UIN Antasari Banjarmasin dengan pimpinan pertama yakni Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A. Bersamaan dengan perubahan ini, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam didirikan. Ini membuat UIN Antasari Banjarmasin memiliki 5 Fakultas, yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi, dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta Program Pascasarjana. (Sejarah UIN Antasari Banjarmasin: <https://www.uin-antasari.ac.id/sejarah/>).

## 2. Letak Geografis UIN Antasari Banjarmasin

Kampus UIN Antasari terletak di Jl. Jend. A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin Kalimantan Selatan. Bangunan UIN Antasari terletak

sekitar 120 meter dari jalan raya Ahmad Yani. Tujuannya adalah agar kampus UIN Antasari tidak terganggu oleh kebisingan jalan raya dan tidak tercampur dengan bangunan komersial di sekitar kompleks kampus UIN Antasari. Mengenai lokasi geografis UIN Antasari adalah:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan jalan Kemiri dan sekitarnya.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan jalan Ahmad Yani Km. 4,5.
- c. Sebelah barat berbatasan dengan jalan Gatot Subroto.
- d. Sebelah timur berbatasan dengan kompleks Bina Brata Manunggal

## II.

### 3. Visi dan Misi UIN Antasari Banjarmasin

Visi : Menjadi Universitas yang unggul dan berakhlak

Misi :

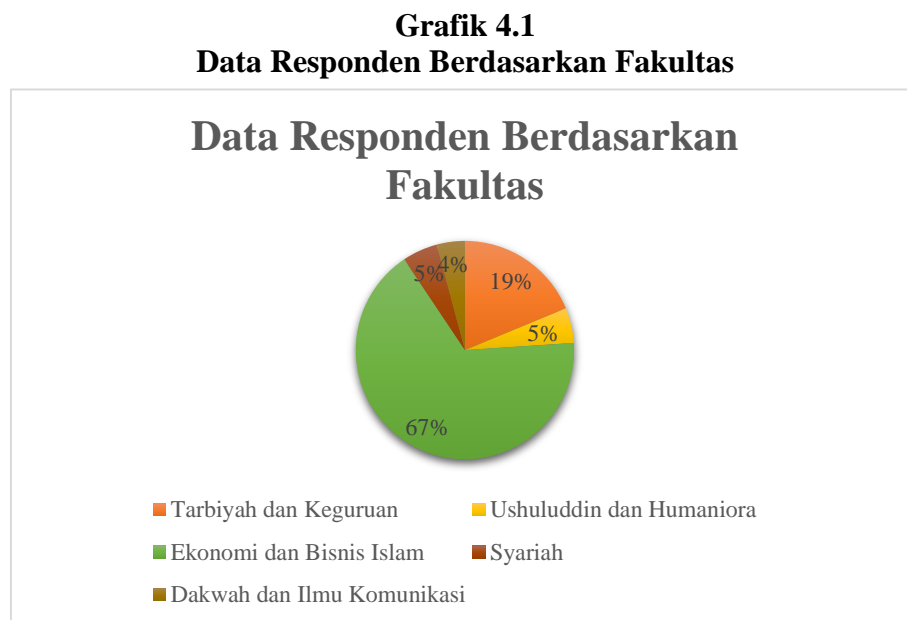
- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang unggul dalam berbagai disiplin ilmu yang terintegritas dengan kebangsaan, berbasis karakter dan kearifan lokal, serta berwawasan global.
- b. Mengembangkan riset ilmu berbagai itegratif yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan berdampak terhadap kelestarian alam.
- c. Mengembangkan pola pengabdian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Membangun kepercayaan dan kerjasama yang saling menguntungkan dengan lembaga regional, nasional, dan internasional.

- e. Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen modern dalam rangka mencapai kepuasan Sivitas Akademika dan *stakeholders*.  
(Visi, Misi dan Tujuan UIN Antasari: <https://www.uin-antasari.ac.id/visi-misi-dan-tujuan-uin-antasari/>).

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Data Responden

#### a. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Fakultas

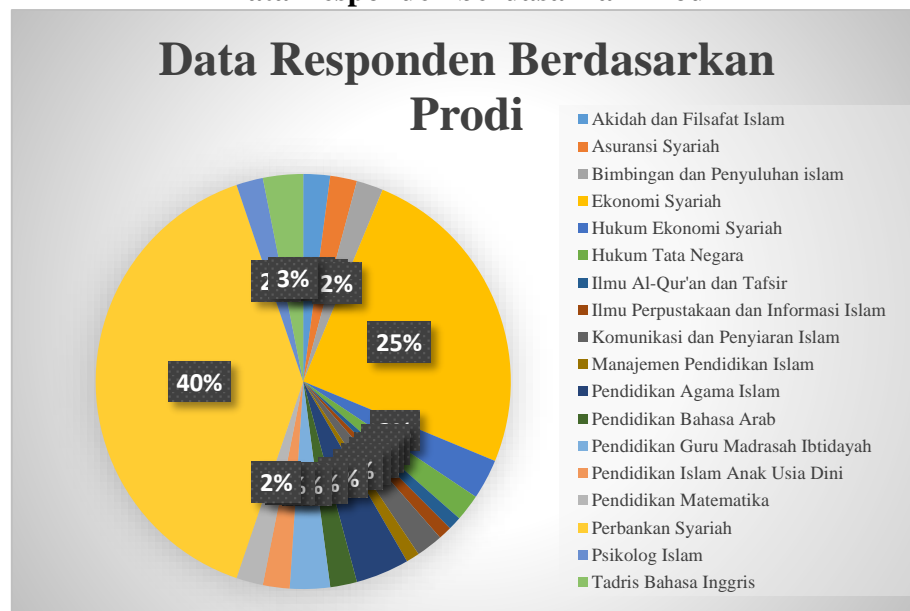


*Sumber : Data Primer diolah tahun 2023*

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa 18 orang responden (19%) dari Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Selain itu ada 64 orang responden (67%) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 4 orang responden (4%) dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 5 orang responden (5%) dari Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, dan 5 orang responden (5%) dari Fakultas Syariah.

b. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Prodi

**Grafik 4.2**  
**Data Responden berdasarkan Prodi**



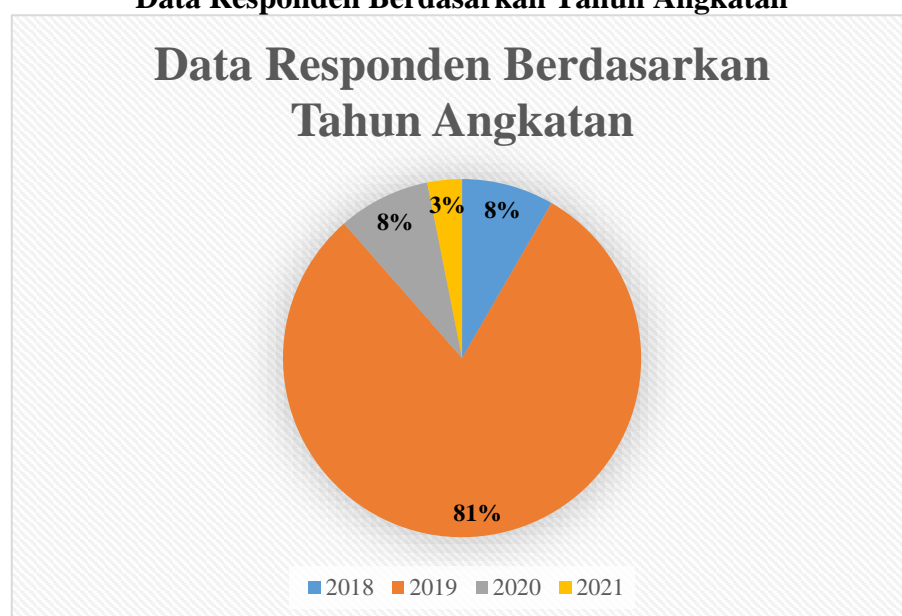
*Sumber : Data Primer diolah tahun 2023*

Dari grafik di atas, diketahui bahwa terdapat 2 orang responden (2%) Prodi Akidah dan Filsafat Islam, 2 orang responden (2%) Prodi Asuransi Syariah, 2 orang responden (2%) Prodi Bimbingan dan Penyuluhan Islam, 24 orang responden (25%) Prodi Ekonomi Syariah, 3 orang responden (3%) Prodi Hukum Ekonomi Syariah, 2 orang responden (2%) Prodi Hukum Tata Negara, 1 orang responden (1%) Prodi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir, 1 orang responden (1%) Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, 2 orang responden (2%) Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, 1 orang responden (1%) Prodi Manajemen Pendidikan Islam, 4 orang responden (4%) Prodi Pendidikan Agama Islam, 2 orang responden (2%) Prodi Pendidikan Bahasa Arab, 3 orang responden (3%) Prodi Pendidikan Guru

Madrasah Ibtidayah, 2 orang responden (2%) Prodi Pendidikan Islam Anak Usia Dini, 2 orang Responden (2%) Prodi Pendidikan Matematika, 38 orang responden (41%) Prodi Perbankan Syariah, 2 orang responden (2%) Prodi Psikologi Islam, dan 3 orang responden (3%) Prodi Tadris Bahasa Inggris.

c. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

**Gambar 4.3**  
**Data Responden Berdasarkan Tahun Angkatan**



*Sumber : Data Primer diolah tahun 2023*

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa terdapat 8 orang responden (8%) merupakan mahasiswa dari angkatan 2018, 77 orang responden (81%) merupakan mahasiswa dari angkatan 2019, selain itu ada 8 orang responden (8%) merupakan mahasiswa dari angkatan 2020, dan 3 orang responden (3%) merupakan mahasiswa dari angkatan 2021.

2. Pernyataan – Pernyataan Jawaban Responden

- a. Distribusi frekuensi indikator “Saya percaya terhadap fitur layanan yang diberikan oleh *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat memudahkan saya dalam bertransaksi”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**  
**Variabel Kepercayaan (X1.1)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	18	18,75
2	Setuju	61	63,54
3	Netral	16	16,67
4	Tidak Setuju	1	1,04
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang atau 18,75%, yang menjawab setuju sebanyak 61 orang atau 63,54%, yang menjawab netral sebanyak 16 orang atau 16,67%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,04%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

- b. Distribusi frekuensi indikator “Saya bersedia memberikan informasi pribadi saya kepada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Variabel Kepercayaan (X1.2)**

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	7	7,29

2	Setuju	52	54,17
3	Netral	34	35,42
4	Tidak Setuju	2	2,08
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,04
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7,30%, yang menjawab setuju sebanyak 52 orang atau 54,17%, yang menjawab netral sebanyak 34 orang atau 35,41%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,08%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,04%.

- c. Distribusi frekuensi indikator “*Mobile banking* Bank Syariah Indonesia mampu memberikan pelayanan yang terbaik”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Variabel Kepercayaan (X1.3)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	12	12,50
2	Setuju	57	59,38
3	Netral	24	25
4	Tidak Setuju	3	3,12
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak



12 orang atau 12,5%, yang menjawab setuju sebanyak 57 orang atau 59,38%, yang menjawab netral sebanyak 24 orang atau 25%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,12%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

- d. Distribusi frekuensi indikator “Layanan yang disediakan oleh *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat memenuhi kebutuhan transaksi saya”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Variabel Kepercayaan (X1.4)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	19	19,79
2	Setuju	66	68,75
3	Netral	11	11,46
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang atau 19,80%, yang menjawab setuju sebanyak 66 orang atau 68,75%, yang menjawab netral sebanyak 11 orang atau 11,45%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

- e. Distribusi frekuensi indikator “Saya bersedia menerima konsekuensi dari *mobile banking* Bank Syariah Indonesia apabila nanti terdapat

kendala eror atau apapun itu pada aplikasi”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5**  
**Variabel Kepercayaan (X1.5)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	7	7,29
2	Setuju	22	22,92
3	Netral	41	42,71
4	Tidak Setuju	17	17,71
5	Sangat Tidak Setuju	9	9,37
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 orang atau 7,30%, yang menjawab setuju sebanyak 22 orang atau 22,92%, yang menjawab netral sebanyak 41 orang atau 42,71%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 17 orang atau 17,70%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 9 orang atau 9,37%.

- f. Distribusi frekuensi indikator “Kinerja *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sesuai dengan harapan saya”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Variabel Kepuasan Nasabah (X2.1)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	8	8,33
2	Setuju	54	56,25
3	Netral	27	28,13
4	Tidak Setuju	5	5,21

5	Sangat Tidak Setuju	2	2,08
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang atau 8,33%, yang menjawab setuju sebanyak 54 orang atau 56,25%, yang menjawab netral sebanyak 27 orang atau 28,13%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5,21%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,08%.

- g. Distribusi frekuensi indikator “Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh *mobile banking* Bank Syariah Indonesia”. Hasil jawaban pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Variabel Kepuasan Nasabah (X2.2)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	14	14,58
2	Setuju	57	59,38
3	Netral	18	18,75
4	Tidak Setuju	4	4,17
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,12
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14,58%, yang menjawab setuju sebanyak 57 orang atau 59,38%, yang menjawab netral sebanyak 18 orang atau 18,75%, yang

menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4,17%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,12%.

- h. Distribusi frekuensi indikator “Saya merasa puas dengan pengalaman bertransaksi di *mobile banking* Bank Syariah Indonesia”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8**  
**Variabel Kepuasan Nasabah (X2.3)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	16	16,67
2	Setuju	51	53,13
3	Netral	20	20,83
4	Tidak Setuju	8	8,33
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,04
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang atau 16,67%, yang menjawab setuju sebanyak 51 orang atau 53,13%, yang menjawab netral sebanyak 20 orang atau 20,83%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8,33%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,04%.

- i. Distribusi frekuensi indikator “Saya lebih memilih bertransaksi melalui *mobile banking* Bank Syariah Indonesia daripada layanan *mobile banking* lainnya”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Variabel Kepuasan Nasabah (X2.4)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	16	16,67
2	Setuju	31	32,29
3	Netral	34	35,42
4	Tidak Setuju	11	11,45
5	Sangat Tidak Setuju	4	4,17
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang atau 16,67%, yang menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 32,29%, yang menjawab netral sebanyak 34 orang atau 35,42%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 11 orang atau 11,45%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4,17%.

- j. Distribusi frekuensi indikator “Saya lebih yakin bertransaksi di *mobile banking* Bank Syariah Indonesia daripada *mobile banking* bank lainnya”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10**  
**Variabel Kepuasan Nasabah (X2.5)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	9	9,37
2	Setuju	29	30,21
3	Netral	45	46,88
4	Tidak Setuju	10	10,42
5	Sangat Tidak Setuju	3	3,12

	Total	96	100%
--	-------	----	------

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9,37%, yang menjawab setuju sebanyak 29 orang atau 30,21%, yang menjawab netral sebanyak 45 orang atau 46,88%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 10 orang atau 10,42%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,12%.

- k. Distribusi frekuensi indikator “Saya menggunakan produk *mobile banking* Bank Syariah Indonesia karena merasa puas dengan layanan yang diberikan sesuai harapan saya”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Variabel Keputusan Penggunaan (Y.1)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	13	13,54
2	Setuju	48	50
3	Netral	28	29,17
4	Tidak Setuju	6	6,25
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,04
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang atau 13,54%, yang menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 50%, yang menjawab netral sebanyak 28 orang atau 29,17%,

yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6,25%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,04%.

1. Distribusi frekuensi indikator “Saya selalu mencari informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu produk perbankan”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12**  
**Variabel Keputusan Penggunaan (Y.2)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	25	26,04
2	Setuju	48	50
3	Netral	19	19,79
4	Tidak Setuju	4	4,17
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang atau 26,04%, yang menjawab setuju sebanyak 48 orang atau 50%, yang menjawab netral sebanyak 19 orang atau 19,79%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4,17%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%.

- m. Distribusi frekuensi indikator “Setelah melihat nasabah lain banyak menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia saya tertarik untuk menggunakannya juga”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Variabel Keputusan Penggunaan (Y.3)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	13	13,54
2	Setuju	39	40,63
3	Netral	34	35,42
4	Tidak Setuju	8	8,33
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,08
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang atau 13,54%, yang menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 40,63%, yang menjawab netral sebanyak 34 orang atau 35,42%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 orang atau 8,33%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,08%.

- n. Distribusi frekuensi indikator “Saya menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia karena adanya ajakan/bujukan orang lain”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 4.14**  
**Variabel Keputusan Penggunaan (Y.4)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	9	9,37
2	Setuju	30	31,25
3	Netral	24	25
4	Tidak Setuju	28	29,17
5	Sangat Tidak Setuju	5	5,21



	Total	96	100%
--	-------	----	------

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 orang atau 9,37%, yang menjawab setuju sebanyak 30 orang atau 31,25%, yang menjawab netral sebanyak 24 orang atau 25%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 28 orang atau 29,17%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 5 orang atau 5,21%.

- o. Distribusi frekuensi indikator “Saya puas menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sehingga saya merekomendasikan ke orang lain”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.15**  
**Variabel Keputusan Penggunaan (Y.5)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	14	14,58
2	Setuju	40	41,67
3	Netral	35	36,46
4	Tidak Setuju	6	6,25
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,04
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 orang atau 14,58%, yang menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 41,67%, yang menjawab netral sebanyak 35 orang atau

36,46%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 6 orang atau 6,25%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,04%.

- p. Distribusi frekuensi indikator “Hasil sesuai dengan harapan saya sehingga saya akan terus menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia”. Hasil jawaban responden pada indikator ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.16**  
**Variabel Keputusan Penggunaan (Y.6)**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentasi (%)
1	Sangat Setuju	13	13,54
2	Setuju	45	46,88
3	Netral	33	34,38
4	Tidak Setuju	3	3,12
5	Sangat Tidak Setuju	2	2,08
	Total	96	100%

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sebanyak 96 orang, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 orang atau 13,54%, yang menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 46,88%, yang menjawab netral sebanyak 33 orang atau 34,38%, yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3.12%, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.08%.

### 3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS for windows versi 22. Item pernyataan dalam penelitian

ini dinyatakan valid jika memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 96 orang maka nilai  $r$  dapat diperoleh melalui  $r$  *product moment person* dengan  $df$  (*degre of freedom*) =  $n - 2$ , maka  $df = 96 - 2 = 94$  maka  $r$  tabel = 0,2006. Berikut hasil dari uji validitas penelitian pengaruh kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (studi kasus mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	R-hitung	R-tabel	Katerangan
Kepercayaan (X1)	X1.1	0,685	0,2006	Valid
	X1.2	0,692	0,2006	Valid
	X1.3	0,775	0,2006	Valid
	X1.4	0,563	0,2006	Valid
	X1.5	0,783	0,2006	Valid
Kepuasan Nasabah (X2)	X2.1	0,823	0,2006	Valid
	X2.2	0,888	0,2006	Valid
	X2.3	0,799	0,2006	Valid
	X2.4	0,835	0,2006	Valid
	X2.5	0,787	0,2006	Valid
Keputusan Penggunaan (Y)	Y.1	0,822	0,2006	Valid
	Y.2	0,399	0,2006	Valid
	Y.3	0,718	0,2006	Valid
	Y.4	0,407	0,2006	Valid
	Y.5	0,786	0,2006	Valid
	Y.6	0,700	0,2006	Valid

Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023

Dapat dilihat dari tabel di atas, terdapat r-tabel dengan nilai 0,2006. Nilai r-tabel tersebut didapatkan dari  $n = 96$  dengan tingkat signifikan 0,05 untuk uji validitas. Semua item dari kuesioner terkait dengan variabel X yaitu Kepercayaan (X1), Kepuasan Nasabah (X2) dan variabel Keputusan Penggunaan (Y) dinyatakan valid karena memenuhi asumsi  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ .

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan aplikasi *SPSS for windows* versi 22 dengan langkah menu analisis *Scale*. Item pernyataan yang ada pada instrumen angket diuji reliabilitasnya untuk mendapatkan skala pengukuran instrumen yang baik. Untuk pengujian ini batasannya apabila nilai variabel lebih besar dari  $> 0,60$  maka dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kepercayaan (X1)	0,732	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (X2)	0,881	0,60	Reliabel
Keputusan Penggunaan (Y)	0,691	0,60	Reliabel

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel lebih besar dari 0,60, maka instrumen penelitian ini dapat disimpulkan yaitu reliabel.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Hasil Uji Normalitas

Pengujian data dalam penelitian ini untuk menentukan apakah nilai *residual* terdistribusi normal atau tidak yang biasa disebut dengan uji normalitas (A. Kurniawan 2014). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov* dengan tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 yang mana apabila nilai probabilitas (*asym.sig*) > 0,05 maka distribusi dapat dikatakan normal, sedangkan apabila nilai probabilitas (*asym.sig*) < 0,05, maka distribusi tidak dapat dikatakan normal.

**Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,46172043
Most Extreme Differences	Absolute	,047
	Positive	,047
	Negative	-,037
Test Statistic		,047
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

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 SPSS vers. 22 diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, hasil dari uji normalitas *kolmogorov smirnov test* dapat diketahui nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 menandakan bahwa nilai tersebut lebih besar

dari 0,05. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa uji *kolmogorov smirnov test* memiliki data yang distribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolenearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya multikolenearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 dan  $VIF < 10$ , artinya model regresi bebas dari multikolinieritas.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
KEPERCAYAAN	,454	2,201
KEPUASAN_NASABAH	,454	2,201

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN\_PENGGUNAAN

*Sumber : Hasil SPSS vers. 22 diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.20 di atas diketahui bahwa nilai VIF dari kedua variabel bebas bernilai 2,201 yang dimana nilai kurang dari 10 dan nilai tolerance sebesar 0,454 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,1. Maka dari hasil uji kedua nilai ini dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini terbebas dari multikolinieritas.

c. Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi pada penelitian ini digunakan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi diantara pengganggu dari periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Pengujian dalam

penelitian ini menggunakan uji Durbin – Watson (uji DW), model regresi yang baik adalah regresi yang terbebas dari autokorelasi. Apabila  $DW < DL$  atau lebih besar dari  $(4 - DU)$ , artinya terdapat autokorelasi, sedangkan jika DW terletak antara DU dan  $(4 - DU)$ , artinya tidak ada autokorelasi.

**Tabel 4.21 Hasil Uji Autokorelasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,675 <sup>a</sup>	,455	,443	2,488	2,119

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN\_NASABAH, KEPERCAYAAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN\_PENGGUNAAN

*Sumber : Hasil SPSS vers. 22 diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, dapat dilihat bahwa diperoleh  $DW_{hitung}$  sebesar 2,119. Untuk mengetahui terdapat autokorelasi atau tidak maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 4.22 Perhitungan Menurut Durbin Watson**

$DW_{hitung}$	DL	DUA	$4 - DUA$
2,119	1,625	1,710	$4 - 1,710$
			2,29

*Sumber : Data Primer oleh penulis diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.22 perhitungan Durbin Watson di atas didapatkan nilai  $DW_{hitung}$  sebesar 2,119. Nilai  $DW_{hitung}$  tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan nilai DU ( $2,119 > 1,710$ ) dan nilai DU masih kecil jika dibandingkan dengan nilai  $4 - DU$  yaitu sebesar 2,29 atau  $1,710 < 2,119 < 2,29$  atau  $DU < DW < 4 - DU$ , maka dapat disimpulkan hasil di atas menunjukkan tidak terdapat autokorelasi.

d. Hasil Uji Heterokedastisitas

Dalam penelitian ini digunakan uji Glejser yang mana uji ini membantu untuk mengetahui apakah terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi dengan pengambilan keputusan apabila variabel independent memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka model regresi dinyatakan terbebas dari heterokedastisitas.

**Tabel 4.23 Hasil Uji Heterokedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Standardized Coefficients		T	Sig.
	Beta			
1 (Constant)			,637	,526
KEPERCAYAAN	,271		1,790	,077
KEPUASAN_NASABAH	-,227		-1,499	,137

a. Dependent Variable: RES2

*Sumber : Hasil SPSS vers. 22 diolah tahun 2023*

Dari hasil uji Glejser pada tabel diatas diketahui ilai *sig.* kedua variabel independen sebesar 0,077 dan 0,137. Berdasarkan output data tersebut dapat dipahami bahwa kedua nilai memiliki hasil lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gela heterokedastisitas.

#### 5. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Peneliti melakukan analisis regresi berganda untuk mengetahui arah hubungan besarnya variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah dengan variabel eputusan penggunaan. Pada model persamaan analisis regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

Hasil uji regresi berganda dapat dilihat sebagai berikut:



**Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	B	Std. Error
1 (Constant)	8,066	1,864
KEPERCAYAAN	,312	,147
KEPUASAN NASABAH	,432	,103

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

Sumber : Hasil SPSS vers. 22 diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.24 hasil regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan *Standardized Coefficeient*. Maka dapat disimpulkan persamaan regresi linier berganda yang di dapat adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

$$Y = 8,066 + 0,312X_1 + 0,432X_2 + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 8,066 artinya apabila kepercayaan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) tidak ada atau nilainya adalah 0 maka keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) akan tetap sebesar 8,066 dengan asumsi variabel lainnya adalah tetap atau konstan.
- b. Besarnya nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (X1) sebesar 0,312 artinya apabila variabel kepercayaan (X1) ditingkatkan 1 satuan, maka keputusan penggunaan mengalami kenaikan sebesar 0,312 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara kepercayaan (X1) dengan keputusan penggunaan. Semakin

naik kepercayaan (X1), maka semakin naik pula keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

- c. Nilai koefisien regresi variabel kepuasan nasabah (X2) sebesar 0,432 artinya apabila variabel kepuasan nasabah (X2) ditingkatkan 1 satuan, maka keputusan penggunaan mengalami kenaikan sebesar 0,312 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara kepuuasan nasabah (X2) dengan keputusan penggunaan. Semakin naik kepuasan nasabah (X2), maka semakin meningkat pula keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

## 6. Hasil Uji Hipotesis

### a. Hasil Uji Koefisien ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel kepercayaan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) secara bersamaan terhadap variabel keputusan penggunaan (Y). Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.675 <sup>a</sup>	.455	.443	2,488

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH, KEPERCAYAAN

*Sumber : Hasil SPSS vers. 22 diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.25 hasil uji koefisien determinasi disimpulkan bahwa nilai  $R = 0,675$  atau  $R^2$  (R Square) = 0,443 yang

artinya model tersebut dapat menjelaskan variabel kepercayaan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) terhadap keputusan penggunaan (Y) sebesar 44,3% serta sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

b. Hasil Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel independen yaitu variabel kepercayaan dan variabel kepuasan nasabah terhadap variabel dependen yaitu variabel keputusan penggunaan. Apabila nilai sig. > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak dan apabila nilai sig. < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.26 Hasil Uji T**

Model	Standardized Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
	Beta			
1 (Constant)			4,327	,000
KEPERCAYAAN	,241		2,124	,036
KEPUASAN NASABAH	,477		4,196	,000

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

*Sumber : Hasil SPSS vers. 22 diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.26 di atas menunjukkan hasil uji t yang memiliki tujuan untuk menguji pengaruh masing – masing variabel X

(kepercayaan dan kepuasan nasabah). Maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,986. Berdasarkan hasil uji t maka dapat ditarik kesimpulan:

1) Uji t Variabel Kepercayaan (X1)

Diketahui nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,986 yang didapatkan dari  $df$  (n-k),  $df$  (96-3),  $df$  (93) besarnya nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha = 0,05$ ) adalah 1,986. Nilai sig. dari X1  $0,036 < 0,05$  yang berarti signifikan, sedangkan hasil uji t dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  kepercayaan sebesar 2,124. Adapun nilai  $t_{hitung}$   $2,124 > 1,986 t_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan. Kemudian hasil tersebut membuktikan bahwa variabel kepercayaan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan.

2) Uji t Variabel Kepuasan Nasabah (X2)

Diketahui nilai  $t_{tabel}$  1,986 yang didapatkan dari  $df$  (n-k),  $df$  (96-3),  $df$  (93) besar nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha = 0,05$ ) adalah 1,986. Nilai sig. dari X2  $0,000 < 0,05$  yang berarti signifikan, sedangkan hasil uji t dapat diketahui nilai  $t_{hitung}$  kepuasan nasabah sebesar 4,196. Adapun nilai  $t_{hitung}$   $4,196 > 1,986 t_{tabel}$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap keputusan penggunaan. Hasil tersebut membuktikan bahwa

variabel kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan.

Adapun dominasi dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien beta dan  $t_{hitung}$  dari setiap kedua independen. Dari tabel 4.26 di atas diketahui nilai koefisien beta dan  $t_{hitung}$  variabel kepercayaan (X1) sebesar 0,241 (24,1%) dan 2,124 sedangkan nilai variabel kepuasan nasabah (X2) sebesar 0,477 (47,7%) dan 4,196. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah (X2) menjadi variabel yang dominan diantara kedua variabel independen yang memengaruhi keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin).

c. Hasil Uji F (Simultan)

Uji f biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu variabel kepercayaan dan variabel kepuasan nasabah secara bersama – sama terhadap variabel dependen yaitu variabel keputusan penggunaan. Apabila nilai sig. > 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dan apabila nilai sig. < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, sebaliknya apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil uji f dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.27 Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	480,794	2	240,397	38,834	,000 <sup>b</sup>
Residual	575,706	93	6,190		
Total	1056,500	95			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN NASABAH, KEPERCAYAAN

*Sumber : Hasil SPSS vers. 22 diolah tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.27 di atas nilai sig. bernilai  $0,000 < 0,05$ , artinya variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan nilai  $F_{hitung}$  adalah 38,834. Adapun  $F_{tabel}$  didapatkan dengan melihat tabel uji F dengan cara  $df_1$ ,  $df_2$ ,  $\alpha = 95\%$ ,  $df_1 (k-1)$  dan  $df_2 (n-k)$ ,  $df_1 (3-1 = 2)$  dan  $df_2 (96-3 = 93)$  dengan  $\alpha = 95\%$  maka didapatkan nilai  $F_{tabel}$  yaitu 3,09. Adapun nilai  $F_{hitung}$   $38,834 > 3,09 F_{tabel}$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan.

### C. Analisis Data

Hasil analisis kuantitatif dengan menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kepercayaan dan variabel kepuasan nasabah terhadap variabel keputusan penggunaan. Semua variabel yang ada dalam penelitian ini memiliki hasil arah koefisien regresi yang positif. Adapun hasil dari analisis data hasil penelitian pengaruh kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank

Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) Secara Parsial

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin). Hal ini bisa dilihat dari signifikansi variabel kepercayaan  $0,036 < 0,05$ . Dapat dilihat juga dari  $t_{hitung}$  variabel kepercayaan bernilai  $2,124 > 1,986 t_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Bahwa secara parsial variabel kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin). Maksudnya, tiap responden dipengaruhi oleh kepercayaan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebab *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) dilengkapi dengan sistem keamanan yang profesional sehingga terjamin kerahasiaan keamanan dalam bertransaksi. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif serta signifikan pada keputusan penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini juga sejalan dengan riset yang sudah dicoba oleh Fitria Styarini serta Sulis Riptiono (2020) yang mendapatkan hasil riset bahwa salah satu variabel ialah kepercayaan mempunyai pengaruh

positif serta signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). Adapun Variabel Kepuasan Nasabah secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin). Hal ini bisa dilihat dari signifikansi variabel kepercayaan  $0,000 < 0,05$ . Dapat dilihat juga dari  $t_{hitung}$  variabel kepuasan nasabah bernilai  $4,196 > 1,986 t_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Bahwa secara parsial variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin). Dalam menggunakan sebuah layanan tentunya kepuasan nasabah sangatlah penting karena dengan adanya kepuasan nasabah terhadap layanan yang disediakan dapat mempengaruhi seseorang akan menggunakan layanan tersebut atau tidak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori menurut (Harman Malau 2017), tingkah laku tentang keputusan penggunaan individu, kelompok atau organisasi digunakan untuk memilih produk dengan cara pencapaian kepuasan pelanggan (nasabah) dalam mengkonsumsi/menggunakan suatu prroduk. Maksudnya disini adalah nasabah akan menggunakan suatu layanan *mobile banking* yang disediakan oleh perbankan apabila nasabah merasa puas akan fitur layanan yang disediakan oleh pihak bank tersebut.

2. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) Secara Simultan



Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F yang mana hasil nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $38,834 > F_{tabel} 3,09$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin). Penerapan nilai-nilai seperti kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam Islam pada produk perbankan secara baik dan benar tentu akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* yang telah disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini juga sejalan dengan riset yang sudah dilakukan oleh Jennifer Adji dan Prof. Dr. Drs. Hatane Samuel, MS (2014) yang mendapatkan hasil bahwa variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan penggunaan.