

BAB IV

LAPORAN PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai

1. Sejarah singkat PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai adalah salah satu dari pada jaringan besar Bank Syariah Indonesia yang terletak di kecamatan Hulu Sungai Utara tepatnya di kota Amuntai. Bank Syariah memainkan peranan yang berarti selaku fasilitator pada segala kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami kenaikan serta perkembangan yang signifikan dalam kurun 3 dekade ini atau kurang lebih 30 tahun.

Inovasi produk, peningkatan layanan dan pengembangan jaringan yang menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan korporasi. (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Bank Syariah Indonesia merupakan hasil gabungan dari tiga bank umum syariah yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), yang diresmikan oleh Bapak Presiden Joko Widodo.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan suatu ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. (Bank Syariah Indonesia, 2022).

Dengan adanya penggabungan bank ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai sendiri sebelumnya adalah Bank Syariah Mandiri KCP Amuntai.

2. Visi misi Bank Syariah Indonesia (Bank Syariah Indonesia, 2021)

b. Visi perusahaan

TOP 10 Global Islamic Bank

c. Misi perusahaan

1. 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.
2. 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).

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Budaya/Nilai-nilai perusahaan

Bank Syariah Indonesia memiliki budaya dan juga nilai-nilai utama sebagai dasar pembentukan karakter SDM sebagaimana yang diselaraskan dengan Surat Edaran Kementerian BUMN No.SE-7/MBU/07/2020, maka dari itu BSI menjadikan “AKHLAK” sebagai nilai dari perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI). Adapun kepanjangan dari pada "AKHLAK" adalah sebagai berikut:

a) Amanah

Bank syariah indonesia memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

b) Kompeten

Bank syariah indonesia terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c) Harmonis

Bank Syariah Indonesia terus saling peduli dan menghargai perbedaan

d) Loyal

Bank syariah indonesia terus berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

e) Adaptif

Bank syariah indonesia terus berinovasi dan berusaha dalam menggerakkan ataupun menghadapi perusahaan.

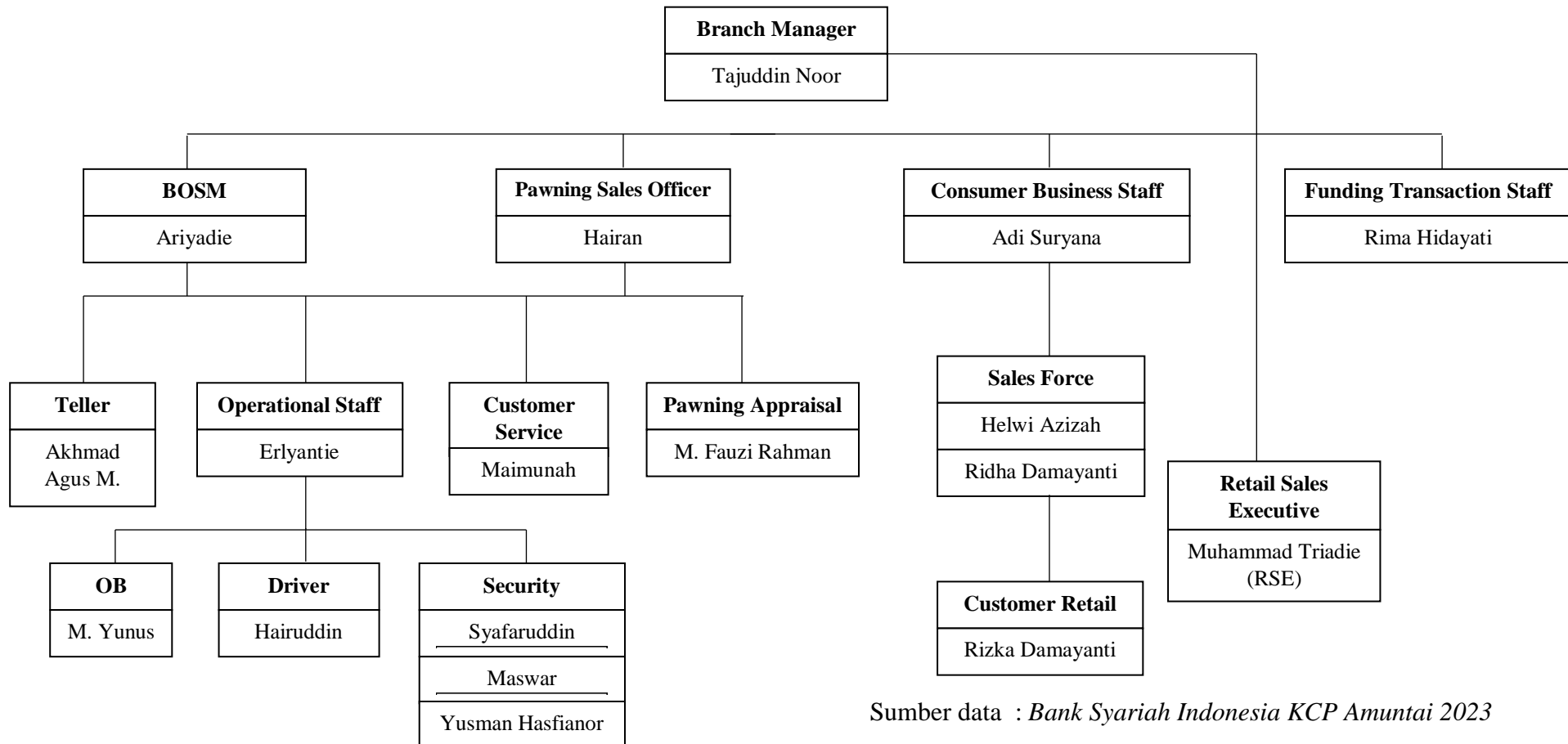
f) Kolaboratif

Bank syariah indonesia membangun kerjasama yang sinergis.

4. Struktur perusahaan

Struktur organisasi perusahaan adalah salah satu hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi dimana struktur organisasi merupakan suatu tingkatan atau susunan yang berisi pembagian tugas dan peranan perorangan dalam sebuah perusahaan berdasarkan jabatannya. Selain itu juga struktur organisasi sering disebut dengan bagan atau skema organisasi dengan cara memberikan gambaran secara skematis tentang hubungan pekerjaan antara orang yang satu dengan lainnya yang terdapat dalam satu organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Begitu pula dengan PT.Bank Syariah Indonesia,Tbk KCP Amuntai, dimana personilnya melakukan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing, dan saling membantu satu sama lain dengan saling berhubungan dalam usaha mencapai tujuan persusahaan yang akan dicapai. Untuk mengetahui lebih lanjut secara mendalam struktur organisasi dari Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai



Sumber data : *Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai 2023*

B. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini data responden didapatkan melalui penyabaran kuesioner yang dibagikan secara online melalui google form. Responden dengan kriteria responden Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 92 responden didapat sebagai berikut :

a) Jenis kelamin

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	F	Presentase (%)
Laki-Laki	33	33%
Perempuan	59	59%
Total	92	92%

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel jenis kelamin diatas, dapat dilihat bahwa terdapat 30 orang atau 30% responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan selebihnya sebanyak 62 orang atau 62% responden berjenis kelamin perempuan . hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Nasabah Bank BSI KCP Amuntai yang di temui peneliti dalam proses pengumpulan data adalah perempuan.

b) Umur responden

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur Responden

Umur	Jumlah	Presentase (%)
15-25 Tahun	73	73%
26-40 Tahun	15	15%
41-55 Tahun	4	4%
Total	92	92%

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur diperoleh paling banyak usia <20 tahun berjumlah 73 orang dengan presentase 73%, umur 26-40 tahun berjumlah 15 orang dengan presentasen sebesar 15%, umur 41-55 tahun berjumlah 4 orang dengan presentase 4%. Dapat disimpulkan dari data di atas bahwa yang mendominasi adalah nasabah yang umurnya 20 tahun.

c) Pekerjaan Responden

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS	3	3%
Guru	3	3%
Swasta	1	1%
Pegawai Bank	14	14%

Mahasiswa/Pelajar	71	71%
Toal	92	92%

Sumber : Data Diolah, 2023

C. Data kuesioner responden

1. Variabel Pemahaman (X1)

Tabel 4.4 Skor Jawaban Responden Mengenai Pemahaman (X1)

No	Item	Jumlah						Presentase					
		SS	S	N	TS	STS	Total	SS	S	N	TS	STS	Total
1	X1.1	37	51	4	-	-	92%	37%	51%	4%	-	-	92%
2	X1.2	28	52	8	3	1	92%	28%	52%	8%	3%	1	92%
3	X1.3	48	38	6	-	-	92%	48%	38%	6%	-	-	92%

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 X1.1 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 51 orang dengan presentase 51%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa mudah ketika belajar menggunakan *m-banking*.

Berdasarkan tabel 4.4 X1.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 52 orang dengan presentase 52%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa jelas dan mengerti ketika menggunakan *m-banking*.

Berdasarkan tabel 4.4 X1.3 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban sangat setuju yang berjumlah 48 orang dengan presentase 48%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa mudah untuk mendapatkan apa yang saya butuhkan seperti informasi saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan dalam menggunakan *m-banking*.

2. Variabel Kualitas Layanan

Tabel 4. 5 Skor jawaban responden mengenai Kualitas Layanan (X2)

No	Item	Jumlah						Presentase					
		SS	S	N	TS	STS	Total	SS	S	N	TS	STS	Total
1	X2.1	35	50	7	-	-	92	35%	50%	7%	-	-	92%
2	X2.2	34	51	7	-	-	92	34%	51%	7%	-	-	92%
3	X2.3	35	49	8	-	-	92	35%	49%	8%	-	-	92%
4	X2.4	50	38	4	-	-	92	50%	38%	4%	-	-	92%

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 X2.1 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 50 orang dengan presentase 50%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa aman menggunakan *m-banking* karena keamanannya.

Berdasarkan tabel 4.5 X2 .2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 37

orang dengan presentase 37%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa mudah ketika menggunakan *m-banking*.

Berdasarkan tabel 4.5 X2 .3 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 49 orang dengan presentase 49%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa percaya ketika menggunakan *m-banking*.

Berdasarkan tabel 4.5 X2 .4 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 50 orang dengan presentase 50%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa layanan *m-banking* lebih akurat dan cepat.

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.6 Skor jawaban responden mengenai Kepuasan Nasabah (Y)

No	Item	Jumlah						Presentase					
		SS	S	N	TS	STS	Total	SS	S	N	TS	ST S	Tota l
1	Y1.1	35	50	7	-	-	92	35%	50%	7%	-	-	92%
2	Y1.2	47	43	2	-	-	92	47%	43%	2%	-	-	92%
3	Y1.3	48	41	3	-	-	92	41%	41%	3%	-	-	92%
4	Y1.4	44	46	2	-	-	92	44%	46%	2%	-	-	92%
5	Y1.5	31	44	17	-	-	92	31%	44%	17%	-	-	92%
6	Y1.6	52	38	2	-	-	92	52%	38%	2%	-	-	92%
7	Y1.7	39	49	4	-	-	92	39%	49%	4%	-	-	92%
8	Y1.8	34	50	8	-	-	92	34%	50%	8%	-	-	92%

9	Y1.9	24	51	16	-	1	92	24%	51%	16%	-	1%	92%
10	Y1.10	25	55	12	-	-	92	25%	55%	12%	-	-	92%

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 Y .1 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 50 orang dengan presentase 50%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dengan layanan *m-banking* lebih akurat dan cepat.

Berdasarkan tabel 4.6 Y1.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 47 orang dengan presentase 47%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas ketika menggunakan *m-banking*.

Berdasarkan tabel 4.6 Y1.3 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban sangat setuju yang berjumlah 48 orang dengan presentase 48%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dengan kemudahan mengakses layanan *m-banking*.

Berdasarkan tabel 4.6 Y1.4 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 46 orang dengan presentase 46%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dengan layanan *m-banking* serta mudah untuk dipahaminya.

Berdasarkan tabel 4.6 Y1 .5 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 44 orang dengan presentase 44%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dengan menggunakan *m-banking*.

Berdasarkan tabel 4.6 Y1 .6 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 56 orang dengan presentase 56%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dan sangat membantu dalam sehari-hari dalam bertransaksi.

Berdasarkan tabel .4.6 Y1 .7 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 49 orang dengan presentase 49 %. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dengan layanan transaksi secara online sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan tabel 4.6 Y1 .8 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 50 orang dengan presentase 50 %. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dengan layanan *m-banking* yang lebih akurat dan tepat.

Berdasarkan tabel 4.6 Y1 .9 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 51 orang dengan presentase 51 %. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dengan keamanan *m-banking*.

Berdasarkan tabel 4.6 Y1 .10 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menanggapi pada pernyataan ini adalah jawaban setuju yang berjumlah 55 orang dengan presentase 55 %. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah bank syariah Indonesia KCP Amuntai merasa puas dengan layanan *m-banking* karena kemampuan dalam melindungi privasi saya.

D. Analiisi Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a) Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kuesioner suatu penelitian valid atau tidak. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Adapun ketentuan yang menentukan instrument tersebut valid atau tidak.

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel dengan signifikansi 0,01, maka instrumen tersebut dikatakan valid.
2. Jika r hitung $\leq r$ table dengan taraf signivikansi 0,01, maka instrument tersebut dikatakan tidak valid.
3. Berikut Adalah Hasil Uji Validitas Untuk Variabel X1 (Pemahaman) Variabel X2 (Kualitas Layanan) dan variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
Pemahaman (X_1)	X1.1	0,793	0,205	0,000	Valid
	X1.2	0,806	0,205	0,000	Valid
	X1.3	0,755	0,205	0,000	Valid
Kualitas Layanan (X_2)	X2.1	0,847	0,205	0,000	Valid
	X2.2	0,936	0,205	0,000	Valid
	X2.3	0,934	0,205	0,000	Valid
	X2.4	0,678	0,205	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1	0,733	0,205	0,000	Valid
	Y1.2	0,617	0,205	0,000	Valid
	Y1.3	0,628	0,205	0,000	Valid
	Y1.4	0,647	0,205	0,000	Valid
	Y1.5	0,765	0,205	0,000	Valid
	Y1.6	0,579	0,205	0,000	Valid
	Y1.7	0,783	0,205	0,000	Valid
	Y1.8	0,765	0,205	0,000	Valid
	Y1.9	0,713	0,205	0,000	Valid
	Y1.10	0,738	0,205	0,000	Valid

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas dalam Tabel 4.7 diketahui bahwa butir pernyataan pemahaman, kualitas layanan dan kepuasan nasabah diketahui bahwa nilai r_{hitung} yang dihasilkan mulai dari rentang 0,579 – 0,936 lebih besar dari nilai $r_{tabel(N92-2; \alpha=5\%)}$ yaitu sebesar 0,205 dan

memiliki nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji tersebut seluruh item pernyataan dapat dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas Instrumen

Hasil uji reliabilitas dengan metode cronbach alpha pada instrumen untuk mengukur variabel pemahaman, kualitas layanan dan kepuasan nasabah disajikan dalam Tabel 4.8

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Metode Cronbach Alpha

Instrumen Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
Pemahaman (X_1)	0,675	Reliabel/handal
Kualitas Layanan (X_2)	0,873	Reliabel/handal
Kepuasan Nasabah (Y)	0,883	Reliabel/handal

Sumber : Data Diolah, 2023

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pemahaman, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Disajikan Dalam Tabel 4.8 Diketahui Bahwa Koefisien Cronbach Alpha Masing-Masing Variabel Lebih Besar Dari 0,60 ($A > 0,60$). Hal Ini Dapat Dinyatakan Instrumen Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Reliabel (Handal).

2. Uji Asumsi Klasik

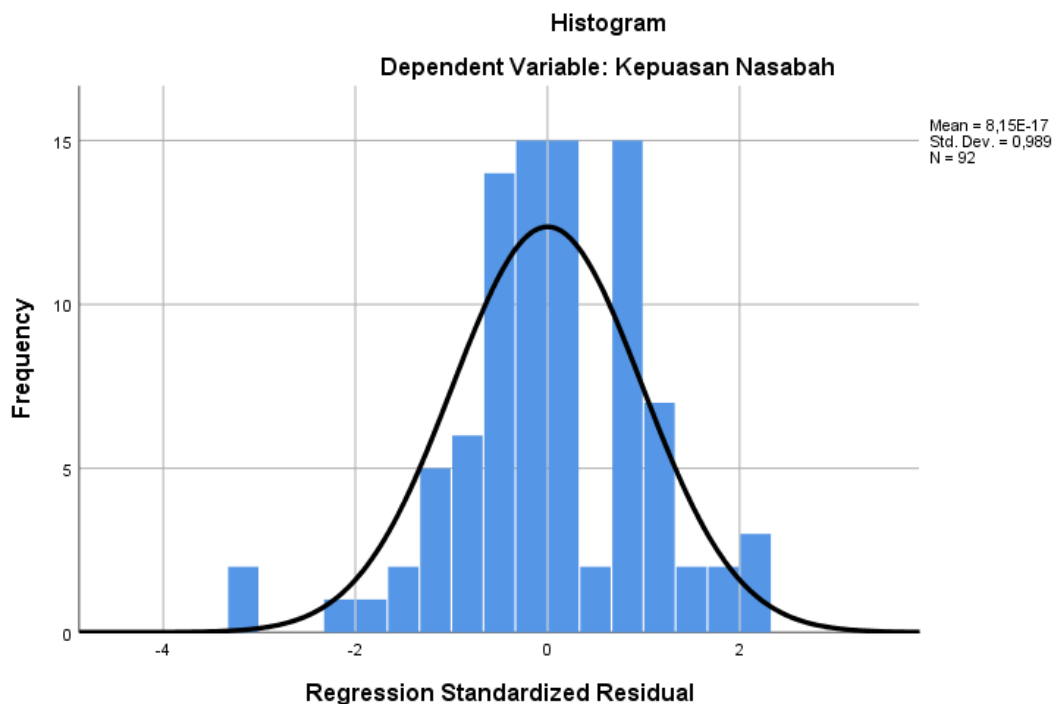
Uji asumsi klasik dalam dalam model regresi berganda untuk mendapatkan model yang terbebas dari bias dengan estimator paling baik (*Best linear unbiased estimator/BLUE*). Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan

heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik disajikan dalam penjelasan berikut.

a) Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sebaran data Penelitian. model yang baik adalah memiliki kecenderungan sebaran data (Distribusi) Normal. Dinyatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansi residual lebih besar dari 0,05. Uji Normalitas Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Dengan Metode Kolmogorov-Smirnov di sajikan dalam tabel.

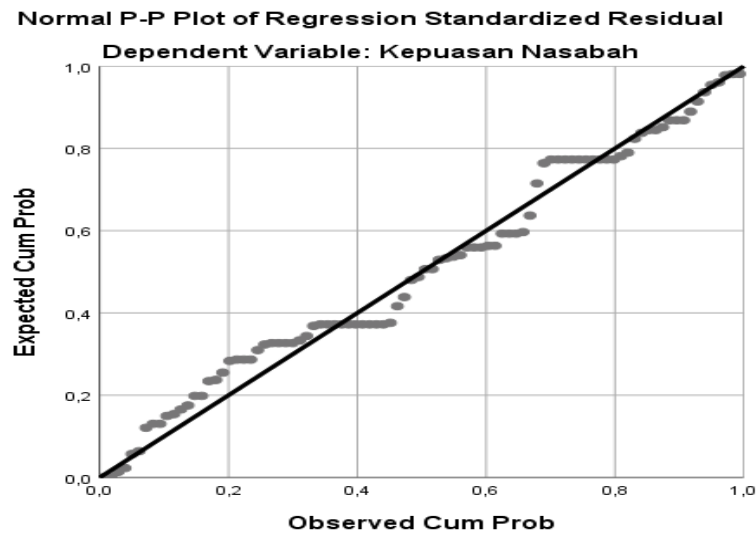
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram



Sumber : Data Diolah, 2023

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena berbentuk lonceng sempurna

Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas menggunakan P-Plot



Sumber : Data Diolah , 2023

Dari P-Plot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik yang ada menyebar mengikuti garis lurus, artinya berdistribusi normal.

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Model One-Sample Kolmogorov-Smirnov

Variabel	Signifikansi	Simpulan
Unstandardized Residual	0,094	Berdistribusi normal

Sumber : Data Diolah , 2023

Hasil uji normalitas dengan menggunakan data residual model dalam Tabel 3.9 didapatkan nilai signifikansi 0,094 lebih besar dari 0.05. Hasil uji tersebut dapat dinyatakan model regresi memiliki distribusi normal.

b) Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas ditujukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas memiliki hubungan yang signifikan ataukah tidak. Model yang baik adalah variabel independen tidak memiliki hubungan yang signifikan. Identifikasi model dalam penelitian ini dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factors* (VIF). Hasil uji multikolinearitas dengan indikator nilai Tolerance dan Variance Inflation Factors (VIF) disajikan dalam Tabel 4.10

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Simpulan
Pemahaman (X_1)	0,673	1,486	Terbebas
Kualitas layanan (X_2)	0,673	1,486	Terbebas

Sumber : Data Diolah, 2023

Hasil uji multikolinearitas sebagaimana dalam Tabel 4.0 diketahui bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolinearitas.

c) Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kesamaan variance dalam suatu model. Model yang baik adalah memiliki variance yang sama (homogen). Deteksi untuk mengetahui kesamaan variance dalam penelitian ini dengan

menggunakan metode Glajser. Hasil uji metode Glajser disajikan dalam Tabel 4.1

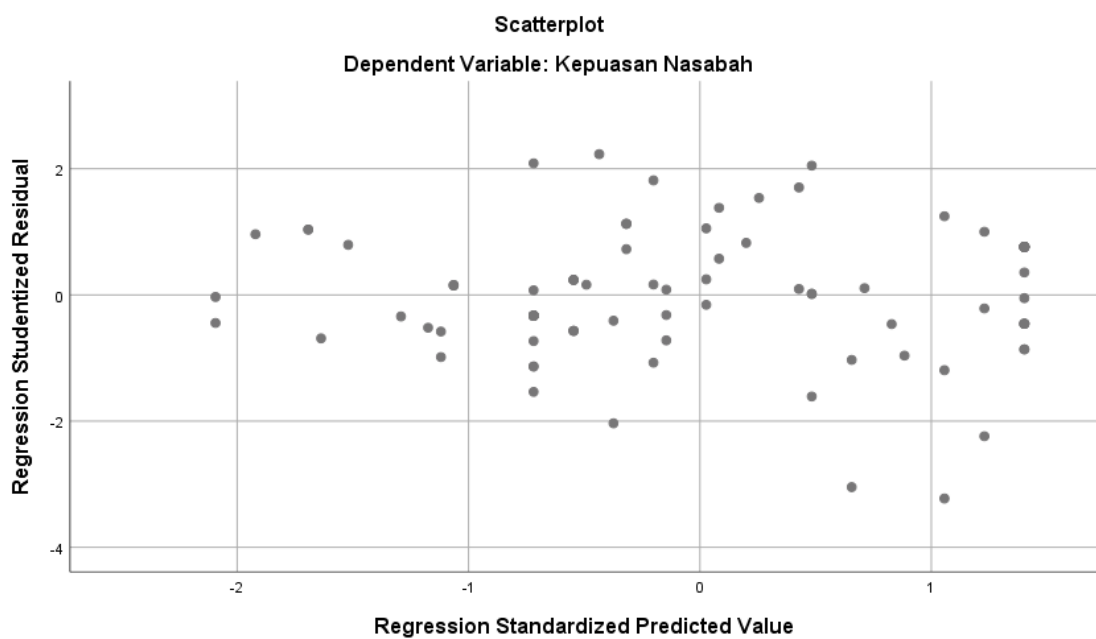
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Pemahaman (X_1)	0,373	Terbebas dari gejala heteroskedastisitas
Kualitas layanan (X_2)	0,051	Terbebas dari gejala heteroskedastisitas

Sumber : Data Diolah, 2023

Hasil uji heteroskedastisitas model Glejser didapatkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($p > \alpha$). Hasil Uji tersebut mengindikasikan bahwa variance pada model regresi bersifat homoskedastisitas (variance homogen).

Gambar 4.3 Hasil Uji heteroskedastisitas



3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear berganda digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antar variabel yang diteliti. Analisis Regresi Linear yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear berganda yang biasanya digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap satu variabel terikat. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan pendekatan regresi linear berganda yang dilengkapi dengan uji F dan uji t. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t dengan aplikasi SPSS 25.0 disajikan dalam Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Kesimpulan
Konstanta	11,586				
Pemahaman (X ₁)	0,595	2,874	1,987	0,005	Ha diterima
Kualitas layanan (X ₂)	1,381	8,857		0,000	Ha diterima
<i>Adjusted R Square</i> : 0,652		R : 0,812		e : 2,507	
F _{hitung} : 86,084		Sig. F : 0,000		F _{tabel} : 3,099	

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji data Tabel 4.11 dengan pendekatan persamaan regresi berganda dapat dibentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 11,586 + 0,595X_1 + 1,381X_2 + 2,507$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 11,586 yang berarti bahwa besarnya kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Amuntai tanpa adanya pengaruh pemahaman dan kualitas layanan sebesar 11,586 satuan.
2. Besarnya koefisien regresi untuk variabel pemahaman (X_1) adalah 0,595. Hal tersebut berarti bahwa jika meningkatkan pemahaman nasabah sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Amuntai akan meningkat sebesar 0,595 satuan. Hasil uji t pengaruh pemahaman (X_1) terhadap kepuasan nasabah diketahui bahwa variabel pemahaman (X_1) dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,874 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,987 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05 sebagai ambang batas yang telah ditetapkan ($P < \alpha$). Hasil tersebut mengkonfirmasi **Hipotesis diterima** yang berarti terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara pemahaman terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Amuntai.
3. Besarnya koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan (X_2) adalah 1,381. Hal tersebut berarti bahwa jika meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Amuntai akan meningkat sebesar 1,381 satuan. Hasil uji t pengaruh kualitas layanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah diketahui bahwa variabel kualitas layanan (X_2) dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,857 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,987 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sebagai ambang batas yang telah ditetapkan ($P < \alpha$). Hasil tersebut mengkonfirmasi **Hipotesis diterima** yang berarti

terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara kualitas pelayanan m-banking terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Amuntai.

4. Hasil tersebut diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 86,084 lebih besar nilai F tabel sebesar 3,099 ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dan nilai signifikansi (p) = 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($p < \alpha$). Hasil tersebut mengkonfirmasi bahwa **Hipotesis diterima** yang berarti terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara pemahaman dan kualitas pelayanan m-banking terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Amuntai.
5. Model tersebut juga diketahui nilai *adjusted R square* sebesar 0,652 setara dengan 65,2%. Nilai tersebut berarti bahwa determinasi (besarnya pengaruh) variabel terpaan iklan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Cabang Amuntai sebesar 65,2%. Sedangkan sisanya sebesar 34,8% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini. Variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bank tersebut antara lain atribut produk, promosi dan lain sebagainya yang secara teoritis mampu mempengaruhi kepuasan nasabah perbankan.
6. Data tersebut diketahui nilai error model (e) sebesar 2,507. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa margin of error model sebesar $\pm 2,507$ dari nilai rata-rata skor yang dihasilkan masing-masing variabel yang diteliti.
7. Hasil uji tersebut juga menghasilkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,812 yang berarti bahwa kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan terikatnya bersifat kuat.

E. Pembahasan Hasil penelitian

1. Pengaruh secara parsial Variabel Pemahaman (XI) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan m-banking.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel untuk variabel pemahaman (XI) sebesar $,005 < 0,05$ sedangkan t hitung $2,874 < t$ tabel $1,987$ hasil tersebut mengkonfirmasi **Hipotesis di terima** yang berarti terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara pemahaman terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Amuntai. Bahwa secara parsial variabel Pemahaman berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. bank Syariah Indonesia KCP Amuntai). Maksudnya, tiap responden dipengaruhi oleh pemahaman dalam menggunakan layanan m-banking bank syariah Indonesia (BSI). Sebab m-banking m-banking bank syariah Indonesia (BSI) mudah untuk dipahami sehingga jelas dan mengerti ketika menggunakan m-banking. Dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan m-banking Bank Syariah Indonesia (BSI) . Penelitian ini juga sejalan dengan riset yang sudah dicoba oleh Daista Wury Permata Sari (2023) yang mendapatkan hasil riset bahwa variabel Pemahaman mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan m-banking Bank Syariah Indonesia (BSI).

2. Pengaruh secara parsial Variabel Kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Payanan m-banking.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel untuk variabel pemahaman (X2) sebesar $,0,000 < 0,05$ sedangkan t hitung $8,857 < t$ tabel $1,987$ hasil tersebut mengkonfirmasi **Hipotesis di terima** yang berarti terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan antara Kualitas Pelayanan m-banking terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Amuntai. Bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. bank Syariah Indonesia KCP Amuntai). Dalam menggunakan sebuah layanan tentunya kualitas pelayanannya sangat penting karena dengan adanya kualitas pelayanan yang disediakan dapat mempengaruhi seseorang dalam kepuasan menggunakan layanan m-banking Bank Syariah Indonesia (BSI). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori menurut Yuvita Savitri (2022), kualitas layanan m-banking yang terdiri dari keamanan, kemudahan, kepercayaan, dan kecepatan digunakan untuk pencapaian kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan m-banking. Maksudnya disini adalah nasabah akan menggunakan kualitas pelayanan m-banking yang disediakan oleh perbankan tersebut.

3. Pengaruh secara Simultan Variabel Pemahaman (XI) dan Kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai).

Pada hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel Pemahaman dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan m-banking Bank

Syariah Indonesia (BSI) (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F yang mana hasil nilai signifaikansi adalah $0,000 < 0.05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $86,084 > F_{tabel} 3,09$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Pemahaman dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan m-banking.