

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran KSPPS BMT Al Hikmah Semesta

a. Sejarah KSPPS BMT Alhikmah Semesta

Berawal dari kesadaran yang dimunculkan oleh PINBUK (Pusat Inklubasi Bisnis Usaha Kecil) dengan ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia) bahwa umat ini harus mengambil peranan sebagai pemain di sektor sehingga tidak selamanya diserahkan kepada kapitalis. BMT Al Hikmah berdiri pada tanggal 4 april tahun 1997, pada saat awal berupa Lembaga Swadaya Masyarakat (LKM) BMT alhikmah yang belum berbadan hukum. Didirikan oleh tokoh-tokoh masyarakat di Bangsri dengan 23 anggota pendiri. Hasil kesepakatan masing-masing anggota membayar simpanan pokok Rp. 500.000 (lima ratus ribu rupiah) pada saat itu terkumpul dana sebesar Rp. 4.500.000 (empat juta lima ratus ribu rupiah). Pada bulan agustus 1998 mendapat ijin usaha dari dinas koperasi UMKM kabupaten Jepara sebagai koperasi serba usaha (KSU).¹

Pada awal operasional sewa kantor semi permanen ber dinding kayu, baru kemudian ditahun 2002 membeli kantor permanen berlantai dua. Jumlah karyawan pada saat awal ada 3 orang dan sampai sekarang terus berkembang sehingga jumlah karyawan menjadi 49 orang. Pada tahun 2012 koperasi serba usaha BMT Al Hikmah merubah anggaran dasar menjadi koperasi jasa keuangan syariah (KJKS). Kemudian pada tahun 2014 perubahan anggaran dasar menjadi koperasi Tingkat Provinsi Jawa Tengah. Dan mulai tahun 2016 perubahan anggaran dasar menjadi KSPPS. Tahun 2012 BMT Alhikmah telah memiliki kantor pusat yang representative berlantai tiga.²

¹ Dokumentasi sejarah BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dikutip tanggal 21 Maret, 2023.

² Dokumentasi sejarah BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dikutip tanggal 21 Maret, 2023.

b. Profil KSPPS BMT Alhikmah Semesta

KSPPS BMT Alhikmah Semesta yaitu salah satu dari beberapa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) yang terdapat di Kabupaten Jepara, yang mempunyai kantor pusat di Jl. Jepara Bangsri Km. 10 Mlonggo Jepara, No. Telp. (0291)771166 dan telah mempunyai 45 kantor cabang di daerah jepara dan luar daerah. KSPPS BMT Alhikmah Semesta dengan nomor Badan Hukum 518/06/8/BH/PAD/XIV.10/IX/2011, NPWP 1.641.917.8-506.³

c. Visi dan Misi KSPPS BMT Alhikmah Semesta

1. Visi
Menjadi lembaga keuangan yang islami, terbaik dan melnsejahtelrkan.
2. Misi
 - 1) Melakukan proses pemberdayaan kepada anggota.
 - 2) Meningkatkan kesejahteraan anggota mlalui permodalan.
 - 3) Membangun budaya kerja yang islami.
 - 4) Memperjuangkan syari'ah dalam bermu'alaham.
 - 5) Membangun kemandirian, memperkokoh ekonomi umat.⁴

d. Tujuan KSPPS BMT Alhikmah Semesta

1. Terwujudnya budaya kerja yang islami.
2. Terwujudnya lembaga keuangan yang bebas dari transaksi ribawi.
3. Mengangkat kesejahteraan anggota.
4. Meningkatkan pertumbuhan usaha mikro.⁵

e. Struktur Organisasi KSPPS BMT Alhikmah Semesta

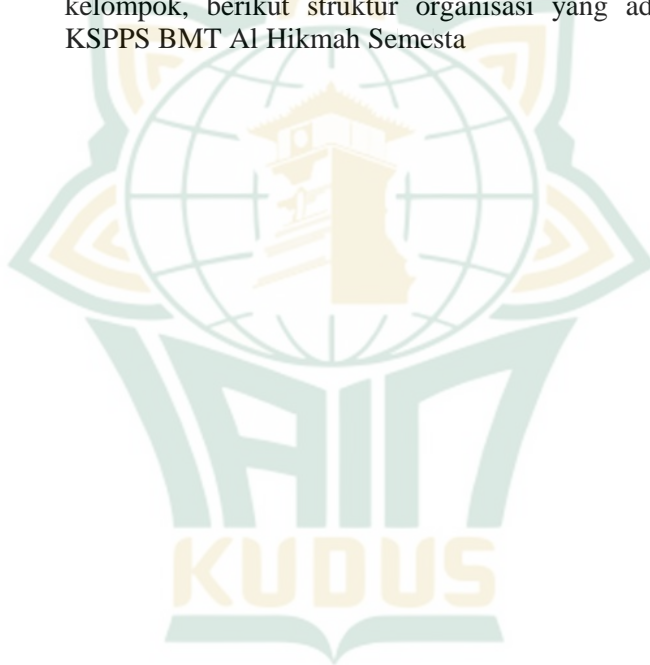
Organisasi adalah suatu cara atau sistem hubungan kerjasama antara orang-orang yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan yang sama. Struktur organisasi merupakan gambaran sistematis tentang bagian tugas dan tanggung jawab.

³ Dokumentasi profil BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dikutip tanggal 21 Maret, 2023.

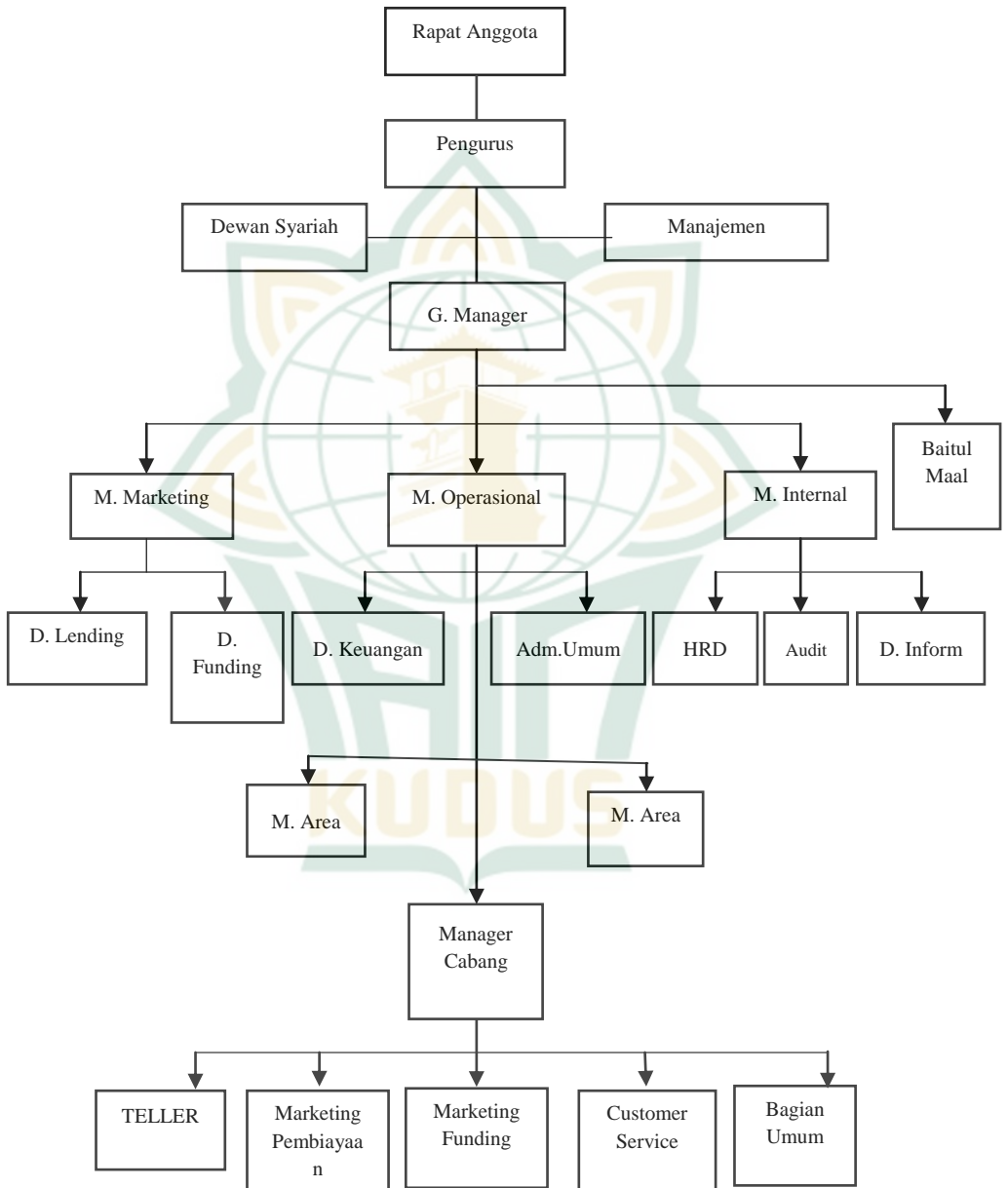
⁴ Dokumentasi BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dikutip tanggal 21 Maret, 2023.

⁵ Dokumentasi BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dikutip tanggal 21 Maret, 2023.

Dengan adanya struktur organisasi yang terorganisir dengan sempurna, maka kegiatan dalam organisasi akan berjalan dengan lancar dan akan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan secara efektif. Yang mana didalamnya diletakkan pembagian kerja dari masing-masing fungsi yang ada menurut suatu sistem yang cocok dengan maksud dan tujuan yang akan dicapai wewenang, tanggung jawab kewajiban dari masing-masing fungsi yang ada dalam struktur organisasi dilaksanakan secara konsekuen dan kerjasama dalam suatu organisasi kelompok, berikut struktur organisasi yang ada pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta



Gambar 4.1
Struktur Organisasi KSPPS BMT Al Hikmah



f. Kerjasama Dengan Instansi Lain Yang Pernah dan Sedang Dilakukan

- 1) Asosiasi BMT Jawa Tengah dalam membangun SDM
- 2) BMT Canter pengembangan SDM
- 3) Pt. Permodalan BMT Ventura, kerjasama peningkatan modal kerja
- 4) Bank Syariah Mandiri Kerjasama peningkatan modal kerja
- 5) Bank Mu'amalat. Kerjasama peningkatan modal kerja
- 6) Induk koperasi syari'ah (INKOPSYAH). Kerjasama peningkatan modal kerja
- 7) Permata Syari'ah dalam pemanfaatan teknologi atm mini
- 8) Pt. Citra Sarana dalam pengembangan informasi dan teknologi⁶

g. Prospek Pengembangan Koperasi

Pada saat ini KJKS BMT Al Hikmah mempunyai 10 kantor pelayanan yang mewakili 10 kecamatan dikabupaten Jepara, sedangkan jumlah kecamatan seluruhnya 16 kecamatan berarti masih terbuka untuk 6 kecamatan yang belum terjangkau pelayanan KJKS BMT Al Hikmah, blum lagi desa-desa yang potensial dan strategis. Menurut rencana stratrgis jangka menengah KJKS Al Hkmah akan mengembangkan usaha di tingkat Provinsi Jawa Tengah sehingga prospek pengembangan masih sangat terbuka luas.⁷

2. Gambaran Umum Responden

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dan peneliti secara langsung melaksanakan observasi untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Perolehan data-data dan informasi dilakukan dengan penyebaran angker kepada responden secara langsung. Namum demikian, sebelum peneliti menyebarkan angket secara lansung kepada responden,

⁶ Dokumentasi BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dikutip tanggal 21 Maret, 2023.

⁷ Dokumentasi BMT Al Hikmah Semesta Jepara, dikutip tanggal 21 Maret, 2023.

terlebih dahulu melakukan pra riset kepada lembaga yang terkait guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan respon data responden dalam penelitian ini.

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Kspss BMT Al Hikmah semesta dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Responden (Orang)	Presentase (%)
Laki-laki	39	42.4%
Perempuan	53	57.6%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data output SPSS 25 yang Diolah, 2023

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah Kspss BMT Al Hikmah semesta yang diambil sebagai responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 nasabah atau dengan presentase 42,4%, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 nasabah atau dengan presentase 57,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah BMT Al Hikmah Semesta adalah perempuan.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah Kspss BMT Al Hikmah Semesta dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

Umur	Jumlah	Presentase (%)
< 25 tahun	8	8.7%
26-35 tahun	37	40.2%
36-45 tahun	36	39.1%
> 46 tahun	11	12%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data output SPSS 25 yang Diolah, 2023

Berdasarkan keltelrangan pada tabell 4.2 di atas dapat diketahui bahwa usia nasabah KSPPS BMT Al Hikmah Semesta yang di ambil sebagai responden berusia < 25 tahun sebanyak 8 nasabah atau presentase 8,7%, berusia 26-35 tahun sebanyak 37 nasabah atau dengan presentase 40,2%, 36-45 tahun sebanyak 36 nasabah atau dengan presentase 39,1%, sedangkan yang berusia > 46 tahun sebanyak 11 dengan presentase 12,0%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa usia responden rata-rata sekitar antara 26-35 tahun.

3. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai status responden nasabah Kspss BMT Al Hikmah Semesta dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	0	0
PNS/Guru/Polri	2	2.2%
Karyawan Swasta	41	44.6%
Wiraswasta	10	10.9%
Wirausaha	20	21.7%
Lainnya	19	20.7%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data output SPSS 25 yang Diolah, 2023

Berdasarkan keterangan diatas pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah KSPPS BMT Al Hikmah Semesta yang di ambil sebagai responden yang perkerjaannya sebagai PNS/Guru/Polri sebanyak 2 nasabah atau presentasinya 2,2%, pekerjaannya sebagai karyawan swasta sebanyak 41 nasabah atau presentasinya 44,6%, pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 10 nasabah atau presentasinya 10,9%, yang kerja sebagai wirausaha sebanyak 20 nasabah dan presentasinya 21,7%, dan yang kerja lainnya sebanyak 19 nasabah atau presentasinya 20,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan dari nasabah BMT Al Hikmah Semesta adalah karyawan swasta.

4. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah Kspps BMT Al Hikmah Semesta dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.4
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SD	2	2.2%
SMP	27	29.3%
SMA	34	37%
D3	3	3.3%
S1	25	27.2%
S2	1	1.1%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data SPSS 25 yang diolah, 2023

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas, diketahui bahwa pendidikan nasabah KSPPS BMT Al Hikmah Semesta yang di ambil sebagai responden yang berpendidikan SD sebanyak 2 nasabah atau presentasinya 2,2%, berpendidikan SMP sebanyak 27 nasabah atau presentasinya 29,3%, yang berpendidikan SMA sebanyak 34 nasabah atau presentasinya 37,0%, berpendidikan D3 sebanyak 3 nasabah atau presentasinya 3,3%, berpendidikan S1 sebanyak 25 nasabah atau presentasinya 27,2%, sedangkan yang berpendidikan S2 sebanyak 1 nasabah atau presentasinya 1,1%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan responden mayoritas adalah SMA.

3. Deskripsi Data Penelitian

1. Variabel Kualitas Layanan (X1)

Dari hasil masing-masing jawaban responden tentang layanan m-banking pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total KS	%	Total TS	%	Total STS	%
Kualitas Layanan (X1)	KL1	48	52,2 %	44	47,8 %	0	0 %	0	0%	0	0 %
	KL2	45	48,9 %	44	47,8 %	3	3,3 %	0	0%	0	0 %
	KL3	44	47,8 %	40	43,5 %	8	8,7 %	0	0%	0	0 %
	KL4	51	55,4 %	32	34,8 %	8	8,7 %	1	1,1 %	0	0 %
	KL5	48	52,2 %	34	37 %	9	9,8 %	0	0%	1	1 %

Sumber: Data SPSS 25 yang Diolah, 2023.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah KSPPS BMT AL Hikmah Semesta terhadap instrument-instrumen variabel layanan m-banking. Data-data tersebut dijelaskan pada uraian berikut:

- a. Pada item pertanyaan KL1, responden menjawab sangat setuju sebanyak (52,2%), setuju (47,8%), kurang setuju (0%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- b. Pada item pertanyaan KL2, responden menjawab sangat setuju sebanyak (48,9%), setuju (47,8%), kurang setuju (3,3%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- c. Pada item pertanyaan KL3, responden menjawab sangat setuju sebanyak (47,8%), setuju (43,5%), kurang setuju (8,7%), tidak setuju (1,1%), dan sangat tidak setuju (0%).
- d. Pada item pertanyaan KL4, responden menjawab sangat setuju sebanyak (55,4%), setuju (34,8%), kurang setuju (8,7%), tidak setuju (1,1%), dan sangat tidak setuju (0%).
- e. Pada item pertanyaan KL5, responden menjawab sangat setuju sebanyak (52,2%), setuju (37%), kurang setuju (9,8%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (1%).

2. Variabel Kemudahan (X2)

Dari hasil masing-masing jawaban responden tentang pengaruh kemudahan *m-banking* pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden

Variabel	Item	Tot al SS	%	Tot al S	%	Tot al KS	%	To tal TS	%	Tota l STS	%
Kemudahan <i>Mobile Banking</i> (X1)	K1	1 9	20,7 %	64	69,6 %	6	6,5 %	3	3,3 %	0	0 %
	K2	2 3	25 %	59	64,1 %	10	10,9 %	0	0% %	0	0 %
	K3	2 4	26,1 %	63	68,5 %	5	5,4 %	0	0% %	0	0 %
	K4	2 3	25 %	53	57,6 %	16	17,4 %	0	0% %	0	0 %
	K5	2 2	23,9 %	54	58,7 %	15	16,3 %	1	1,1 %	0	0 %

Sumber : Data output SPSS 25 yang Diolah, 2023.

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah KSPPS BMT AL Hikmah Semesta terhadap instrument-instrumen variabel kemudahan *mobile banking*. Data-data tersebut dijelaskan pada uraian berikut:

- Pada item pertanyaan K1, responden menjawab sangat setuju sebanyak (20,7%), setuju (69,6%), kurang setuju (6,5%), tidak setuju (3,3%), dan sangat tidak setuju (0%). Sebagian besar nasabah sudah mengetahui adanya promosi tentang *m-banking*.
- Pada item pertanyaan K2, responden menjawab sangat setuju sebanyak (25%), setuju (64,1%), kurang setuju (10,9%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- Pada item pertanyaan K3, responden menjawab sangat setuju sebanyak (26,1%), setuju (68,5%), kurang setuju (5,4%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- Pada item pertanyaan K4, responden menjawab sangat setuju sebanyak (25%), setuju (57,6%),

kurang setuju (17,4%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).

- e. Pada item pertanyaan K5, responden menjawab sangat setuju sebanyak (23,9%), setuju (58,7%), kurang setuju (16,3%), tidak setuju (1,1%), dan sangat tidak setuju (0%).

3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Dari hasil masing-masing jawaban responden tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan m-banking pada KSPPS BMT Al Hikmah Semeta sebagai berikut:

Gambar 4.7

Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total KS	%	Total TS	%	Total STS	%
Kepuasan (Y)	K1	39	42,4 %	51	55,4 %	2	2,2%	0	0 %	0	0 %
	K2	34	37%	53	57,6 %	5	5,4%	0	0 %	0	0 %
	K3	28	30,4 %	51	55,4 %	13	14,1 %	0	0 %	0	0 %
	K4	20	21,7 %	55	59,8 %	17	18,5 %	0	0 %	0	0 %
	K5	23	25%	52	56,5 %	17	18,5 %	0	0 %	0	0 %

Sumber: Data SPSS 25 yang Diolah, 2023

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden nasabah KSPPS BMT AL Hikmah Semesta terhadap instrument-instrumen variabel layanan m-banking. Data-data tersebut dijelaskan pada uraian berikut:

- a. Pada item pertanyaan K1, responden menjawab sangat setuju sebanyak (42,4%), setuju (55,4%), kurang setuju (2,2%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- b. Pada item pertanyaan K2, responden menjawab sangat setuju sebanyak (37%), setuju (57,6%), kurang setuju (5,4%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- c. Pada item pertanyaan K3, responden menjawab sangat setuju sebanyak (30,4%), setuju (55,4%),

- kurang setuju (14,1%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
- d. Pada item pertanyaan K4, responden menjawab sangat setuju sebanyak (21,7%), setuju (59,8%), kurang setuju (18,5%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).
 - e. Pada item pertanyaan K5, responden menjawab sangat setuju sebanyak (25%), setuju (56,5%), kurang setuju (18,5%), tidak setuju (0%), dan sangat tidak setuju (0%).

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan guna melakukan pengukuran valid atau tidaknya suatu angket penelitian. Dalam menentukan sah atau tidaknya item dalam kuesioner, dapat dilihat dari perolehan r_{hitung} kemudian membandingkan dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} atau tingkat signifikan 0,05 atau 5%, maka item pada kuesioner dikatakan valid.⁸

Penentuan mengenai perhitungan pengujian validitas yaitu dengan cara melakukan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} , yang mana rumus $df = n - 2$. n disini memiliki arti jumlah dari sampel yaitu 92 responen, df yang diperoleh yaitu $92-2$ atau df 90 dan alpha yang digunakan sebesar 0,05. Sehingga nilai dari $r_{tabel} = 0,207$. Jikan $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} berarti data dikatakan valid, namun apabila $r_{hitung} <$ r_{tabel} berarti data dikatakan tidak valid.⁹ Hasil dari pengujian validitas pada penelitian ini yaitu:

⁸ Imam Machali, *Metode Kuantitatif Penelitian Panuan Praktis Merencanakan, Melaksanakan an Analisis Dalam Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021), 92.

⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, 2018)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	KL1	0,717	0,207	Valid
	KL2	0,742	0,207	Valid
	KL3	0,649	0,207	Valid
	KL4	0,758	0,207	Valid
	KL5	0,760	0,207	Valid
Kemudahan <i>Mobile Banking</i> (X2)	K1	0,836	0,207	Valid
	K2	0,766	0,207	Valid
	K3	0,849	0,207	Valid
	K4	0,857	0,207	Valid
	K5	0,508	0,207	Valid
Kepuasan (Y)	K1	0,743	0,207	Valid
	K2	0,764	0,207	Valid
	K3	0,693	0,207	Valid
	K4	0,603	0,207	Valid
	K5	0,579	0,207	Valid

Sumber: Data SPSS 25 yang Diolah, 2023

Berdasarkan dari tabel 4.8, maka dapat dipahami bahwasannya:

1) Kualitas Layanan

Berdasarkan dari pengolahan data dengan bantuan aplikasi SPSS 25 seluruh item dari variabel kualitas layanan (X1) dinyatakan valid, pernyataan tersebut dapat diperoleh dengan melihat nilai dari $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} yaitu seluruh nilainya lebih besar dari 0,207 dan bernilai positif.

2) Kemudahan *Mobile Banking*

Berdasarkan dari pengolahan data dengan bantuan aplikasi SPSS 25 seluruh item dari variabel Kemudahan (X2) dinyatakan valid, pernyataan tersebut dapat diperoleh dengan melihat nilai dari $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} yaitu seluruh nilainya lebih besar dari 0,207 dan bernilai positif.

3) Kepuasan

Berdasarkan dari pengolahan data dengan bantuan aplikasi SPSS 25 seluruh item dari variabel kepuasan

(Y) dinyatakan valid, pernyataan tersebut dapat diperoleh dengan melihat nilai dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu seluruh nilainya lebih besar dari 0,207 dan bernilai positif.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan dengan tujuan guna melakukan pengukuran sejauhmana suatu instrument penelitian menghasilkan data yang sama ketika dilakukan pengukuran secara berulang kali.¹⁰

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability coeffiens	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	5 item	0,774	0,60	Reliabel
Kemudaha n (X2)	5 item	0,814	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	5 item	0,711	0,60	Reliabel

Sumber: Data SPSS 25 diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwasannya:

1) Kualitas Layanan

Pada variabel kualitas layanan (X_1) terdapat 5 pertanyaan, dimana hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 adalah $0,774 > 0,60$, maka pernyataan dari variabel layanan m-banking dapat dikatakan reliabel.

2) Kemudahan *mobile banking*

Pada variabel kemudahan *mobile banking* (X_2) terdapat 5 pertanyaan, dimana hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 adalah $0,814 > 0,60$, maka pernyataan dari variabel promosi dapat dikatakan reliabel.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&DD*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 121.

3) Kepuasan

Pada variabel kepuasan (Y) terdapat 5 pertanyaan, dimana hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 25 adalah $0,711 > 0,60$, maka pernyataan dari variabel kepuasan dapat dikatakan reliabel.

C. Teknik Analisis Data

1. Hasil Uji Asumsi Klasik

Peneliti menggunakan beberapa uji asumsi klasik yaitu uji multikolinieritas, uji heteroskeastisitas, uji normalitas dan uji auto korelasi. Adapun hasil dari uji asumsi klasik ini adalah:

Tabel 4.10
Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil	Keterangan
Uji Multikolinieritas	Tolerance _{x1} = 0,963 VIF _{x1} = 1,038 Tolerance _{x2} = 0,963 VIF _{x2} = 1,038	Tidak terjadi multikolinieritas
Uji Autokorelasi	Durbin Watson (dw) sebesar 1,952.	Angka dw (1,95) lebih besar dari du (1,705). Maka dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi pada model regresi.
Uji Normalitas	Grafik histogram menunjukkan kurva normal.	Artinya bahwa histogram berbentuk gunung atau berpola lonceng, sedangkan pada grafik <i>P-P Plot</i> titik-titik yang

		menyebar di area garis diagonal serta mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal
Uji Heterokedastisitas	Titik-titik meluas dengan acak dan tidak berbentuk pola tertentu serta titik-titik melebar dibawah dan diatas angka 0.	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data SPSS 25 diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 4.9 hasil dari uji asumsi klasik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipergunakan untuk melihat apakah pada variabel bebas satu dengan lainnya terdapat hubungan yang signifikan. Dalam mengidentifikasi ada atau tidaknya multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dari masing-masing variabel bebas. Adapun kriterianya yaitu nilai *tolerance* $< 0,10$ dan nilai *VIF* > 10 , maka tidak adanya gejala multikolinieritas, apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai *VIF* < 10 berarti menunjukkan adanya gejala multikolinieritas.¹¹ Adapun hasil uji multikolinieritas sebagai berikut:

¹¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25, 107-108.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0.963	1.038
	X2	0.963	1.038

Sumber: Data SPSS 25
diolah, 2023

2) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam metode regresi linear terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$. Jika terjadi korelasi maka dinamakan probel autokorelasi. Metode pengujian yang sering digunakan dalam penelitian adalah dengan uji *durbin watson* (dw).¹² Adapun hasil uji yang dilakukan oleh peneliti melalui SPSS, sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

Sumber: Data SPSS 25
diolah, 2023

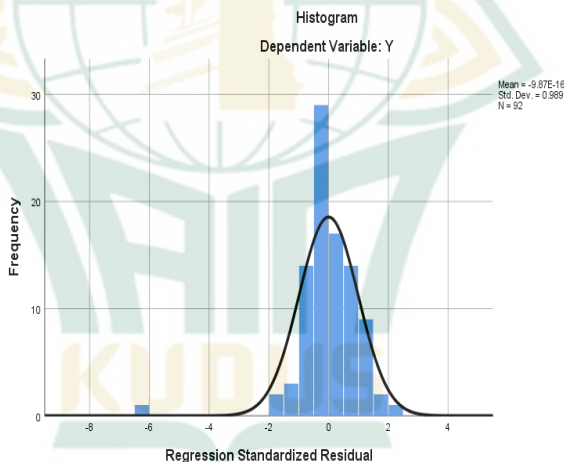
Jadi kesimpulannya adalah angka dw (1,952) lebih besar dari du (1,705). Maka dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi pada model regresi.

¹² Ajis Trigunawan, Woro Isti Rahayu, dkk, *Regresi Linear untuk Prediksi Jumlah Penjualan Terhadap Jumlah Permintaan*, (Bandung: 2020), 114.

3) Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya perbedaan (residual) yang terdapat pada penelitian apakah terdistribusi normal atau tidak normal. Nilai residu tersebut bisa dilihat melalui kurva pada hasil analisis data SPSS berbentuk seperti lonceng (*bell-shaped curve*) dan tidak menceng ke kiri maupun ke kanan apabila data memiliki distribusi normal. Selain itu, uji normalitas ini juga menggunakan histogram grafik normal *P-P Plot Of Regression Standardized Residual* dari variabel dependen¹³ Berdasarkan hasil uji normalitas grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal seperti pada gambar grafik berikut ini:

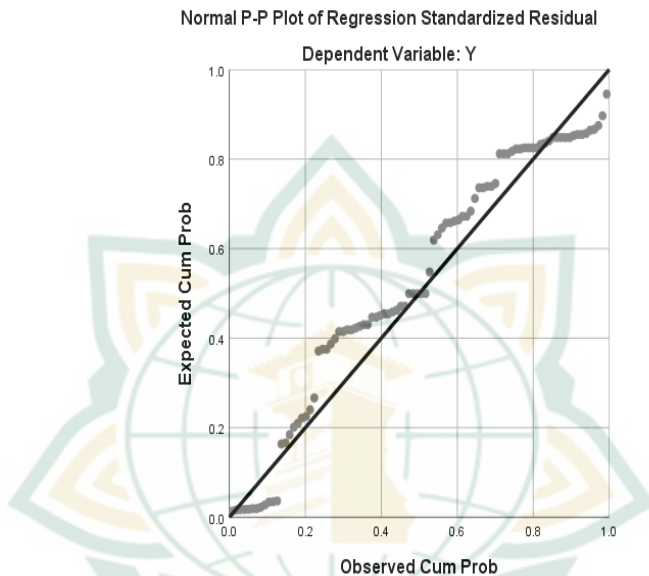
Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



Sumber: Data SPSS 25 diolah, 2023

¹³ Imam Machali, *Metode Kuantitatif Penelitian Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif*, 114.

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas dengan (Normal Probability Plot)



Sumber: Data SPSS 25 diolah, 2023

Berdasarkan gambar histogram dan grafik *P-P Plot* diatas, menunjukkan bahwa histogram berbentuk gunung atau berpola lonceng, sedangkan pada grafik *P-P Plot* titik-titik yang menyebar di area garis diagonal serta mengikuti garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

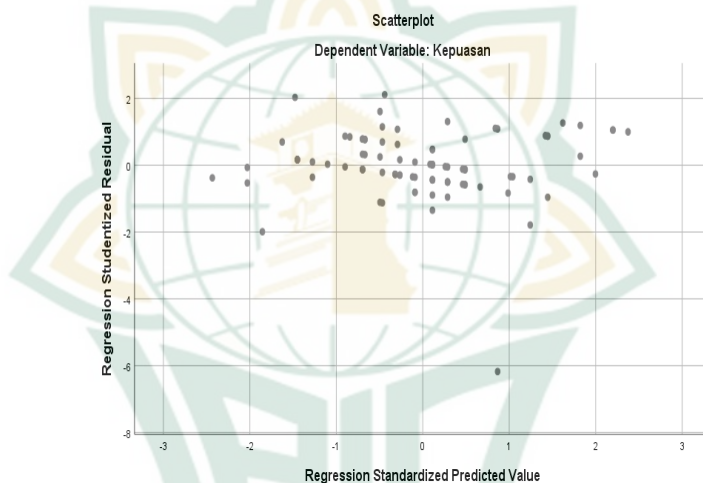
4) Uji Heterokedastisitas

Uji ini digunakan untuk melakukan uji apakah didalam model regresi terjadi perbedaan variance residual pada penelitian satu ke penelitian lainnya.¹⁴ Penguji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZRESID bisa diperhatikan apakah ada atau tidaknya bentuk tertentu. Apabila membentuk pola tertentu, misalnya titik-titik membentuk pola terstruktur seperti

¹⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, 137.

berbentuk gelombang, terjadi pelebaran kemudian terjadi penyempitan, maka dapat dinyatakan adanya gejala heteroskedastisitas. Namun, apabila titik-titik tidak berbentuk pola yang jelas dan titik-titik melebar dibawah dan diatas angka 0 disumbu Y, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁵ Di dalam penelitian ini, uji heterokedastisitas dilakukan dengan metode analisis grafik *scatterplot*.

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data SPSS 25 diolah, 2023

a. Hasil Uji Hipotesis

Pada penelitian ini ada beberapa uji yang digunakan untuk uji hipotesis, yaitu analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Untuk mempermudah dalam menganalisis data, semua pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistic 25*. Uji hipotesis pada penelitian ini memperoleh hasil yaitu:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi bermaksud menguji hubungan fungsional yang terjadi antara satu variabel dependen

¹⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, 138.

dengan satu atau lebih variabel independen. Hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui nilai estimasi variabel dependen yang dihasilkan atas pengaruh variabel independen.

Analisis regresi digunakan untuk melakukan identifikasi mengenai hubungan antara dua variabel independen atau lebih (X_1 , X_2) terhadap variabel dependen (Y).¹⁶ Persamaan yang digunakan yaitu:

$$Y = a + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

$$Y = 9,298 + 0,342 \cdot X_1 + 0,208 \cdot X_2$$

Dengan keterangan:

Y : Kepuasan nasabah

a : Konstanta

$b_1 \cdot X_1$: Koefisien Kualitas Layanan

$b_2 \cdot X_2$: Koefisien Kemudahan *Mobile Banking*

Penjelasan dari model persamaan regresi linear berganda di atas yaitu:

- a) Konstanta (a) = 9,298 dimaksudkan jika skor variabel kemudahan *m-banking* bernilai nol ($X=0$), artinya nilai variabel kepuasan nasabah menggunakan *m-banking* sebesar 9,298.
- b) Koefisien regresi (X_1) adalah 0,208 dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan *m-banking* (Y) yang berarti bahwa setiap terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel layanan *m-banking* maka akan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah menggunakan *m-banking* sebesar 0,342.
- c) Koefisien regresi (X_2) yaitu 0,342 dinyatakan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah menggunakan *m-banking* yang berarti bahwa setiap terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel kemudahan maka akan mempengaruhi variabel kepuasan nasabah menggunakan *m-banking* sebesar 0,342.

Adapun hasil regresi dari data primer yang diolah dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

¹⁶ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 61.

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Teknik Analisis Data	Hasil	Keterangan
Analisis Regresi Linier Berganda Persamaannya: $Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$	a: 9,298 $b_1.X_1$: 0,342 $b_2.X_2$: 0,208	Pengaruh X1 lebih besar daripada X2 terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan m-banking

Sumber: Data SPSS yang diolah, 2023

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh secara signifikan pada variabel terikat (Y). Nilai signifikansi yang dipergunakan yaitu $\alpha = 5\%$, dengan rumus df $(n-k-1)$. Untuk menentukan hasil uji t, maka perlu dilakukan perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} , dengan kriteria apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a dapat diterima. Dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti bahwa H_0 dapat diterima dan H_a ditolak.¹⁷ Adapun hasil dari uji t ini sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji t

Teknik Analisis Data	Hasil	Keterangan
Uji t	$t_{x1} = 3,335$ Sig $t_{x1} = 0,001$ $t_{x2} = 2,110$ Sig $t_{x2} = 0,038$ $t_{tabel} = 1,9872$	X_1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sumber: Data SPSS 25 diolah, 2023

Pada penelitian ini, diketahui bahwa $\alpha = 0,05$ dengan rumus $df = n - k - 1$, yang mana (n merupakan total

¹⁷ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, 69.

sampel dan k merupakan total variabel bebas). Maka nilai t_{tabel} diperoleh dari tabel statistic $\alpha = 0,05$, $df = 92 - 3 - 1 = 88$, $t_{\text{tabel}} = 1,9872$. Berlandaskan pada tabel 4.11, hasil dari perhitungan statistic uji t menunjukkan bahwa:

- a. Kualitas Layanan memperoleh nilai $t_{\text{hitung}} 2,110 > t_{\text{tabel}} 1,9872$ dengan nilai signifikan sebesar $0,038 < 0,05$. Dengan demikian, H_1 penelitian ini yang berbunyi “Layanan *m-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *m-banking*” dapat diterima
- b. Kemudahan memperoleh nilai $t_{\text{hitung}} 3,335 > t_{\text{tabel}} 1,9872$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, H_2 penelitian ini yang berbunyi “Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *m-banking*” dapat diterima.

3. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan dengan tujuan melakukan pengujian mengenai variabel independen (X) secara bersamaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y). F_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan rumus, df_1 (total dari variabel - 1) dan df_2 ($n - k - 1$). Kaidahnya yaitu apabila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ atau tingkat probabilitas ($> 0,05$), berarti bahwa H_0 dapat diterima dan H_a ditolak, sedangkan apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau tingkat probabilitas ($< 0,05$), artinya H_0 ditolak dan H_a dapat diterima.¹⁸ Adapun hasil dari olah data sebagai berikut:

¹⁸ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 67.

Tabel 4.15
Hasil Uji F

Teknik Analisis Data	Hasil	Keterangan
Uji F	$F_{hitung} = 13,553$ $F_{tabel} = 2,71$ $Sig = 0,000$	Promosi dan layanan mobile banking secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sumber: Data SPSS 25 diolah, 2023

Pada penelitian ini, uji F diperoleh hasil pada kolom signifikansi 5%, dengan rumus $df_1 (3-1)$ dan $df_2 (92 - 3 - 1)$ atau $df_2 = 88$ maka diperoleh $F_{tabel} = 2,71$. F_{hitung} diperoleh nilai 13,553 dan tingkat signifikansi senilai 0,000, dengan demikian dapat diartikan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan dengan tujuan melakukan pengukuran mengenai sejauhmana kecakapan tiap variabel independen (terikat).¹⁹ Koefisien determinasi dalam penelitian ini yaitu dengan memakai nilai adjusted R^2 , hal tersebut karena nilai *adjusted* R^2 dapat mengalami kenaikan maupun penurunan jika menambahkan satu variabel independen ke dalam model sesuai variabel independen tersebut signifikan atau tidak. Sedangkan nilai dari R^2 akan selalu meningkat apabila ada penambahan variabel independen, tidak menghiraukan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan maupun tidak.²⁰ Untuk lebih jelas peneliti menyajikan tabel sebagai berikut:

¹⁹ Dwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 66.

²⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25, 97.

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.483 ^a	0.233	0.216	1.731	1.728

Sumber : Data output SPSS 25 yang Diolah, 2023.

Dari hasil tabel 4.14, dapat diketahui bahwa nilai dari R^2 adalah 0,216 yang berarti bahwa variabilitas dari variabel bebas sebesar $0,216 \times 100\% = 21,6\%$. Sementara itu, sisanya 78,4% mampu diterangkan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

D. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisa data pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”. Dapat kita ketahui bahwa variabel bebaa kualitas layanan dan kemudahan alhikmah *mobile* berpengaruh terhadap variabel terikat, yakni kepuasan.

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Alhikmah *Mobile* pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara

H_1 = Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara

Dari olah data SPSS versi 25 pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan alhikmah *mobile* mendapatkan hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang mana nilai t_{hitung} sebesar 2,110 dan t_{tabel} 1,9872 dengan signifikansi $0,03 < \alpha 0,05$. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa H_2 diterima, dimana secara parsial variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan alhikmah *mobile*. Hal tersebut menandakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan kepada nasabah maka nasabah akan merasa puas ketika menggunakan aplikasi alhikmah *mobile*.

Dari beberapa item pernyataan yang disebar oleh peneliti, mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan jumlah 51 atau 55,4% pada item KL4 yang menunjukkan bahwa informasi yang ada di aplikasi alhikmah *mobile* sangat lengkap dan memuaskan. Untuk responden yang menjawab setuju dengan jumlah 48 atau 52,2% pada item KL1 dan KL5 yang menunjukkan bahwa layanan akses untuk transaksi cepat, dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil dari penelitian ini di dukung dari berdasarkan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Maholtra yang menjelaskan tentang kualitas layanan atau *e service quality* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar konsumen merasakan jasa yang di sediakan oleh layanan internet, baik dalam kegiatan pembelian, melakukan pembelian serta penyampaian antara produk dan jasa.²¹ Penilaian kualitas layanan tidak hanya dilakukan saat menggunakan *platform* itu saja, melainkan pada saat interaksi langsung setelah mendapatkan layanan. Perkembangan kualitas layanan menjadikan layanan berbasis online bisa lebih efektif dan menarik nasabah, sehingga dapat mendorong perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia widi astuti, dkk, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas layananny dari perusahaan atau BMT, maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Nur Hayati, dkk yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan dan CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness*) bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota/nasabah pengguna ibs *Mobile*.

²¹ Mega, Della Prisanti, dkk, "Pengaruh E-Service Quality dan E- Trust Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap E Customer Loyalty", Vol. 2 No. 1, 2017, 21.

Berdasarkan pada teori pendukung dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan alhikmah *mobile*.

2. Pengaruh Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Al Hikmah Semesta Jepara

H₂: Kemudahan *mobile banking* pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Al Hikmah Semesta Jepara.

Dari hasil olah SPSS versi 25, variabel kemudahan terhadap kepuasan mendapatkan hasil nilai t_{hitung} 3,335 > t_{tabel} 1,9872 dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < \alpha$ 0,05, itu artinya secara parsial variabel promosi (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena angka 0,001 lebih kecil dari 0,05. Semakin banyak promosi positif yang muncul mengenai alhikmah *mobile* ke nasabah maka semakin tinggi pula pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat didasarkan pada jawaban responden, dimana responden yang menggunakan alhikmah *mobile* merasa puas ketika menggunakan aplikasi tersebut karena kemudahan dalam pengoperasionalkan, bisa diakses kapanpun dan dimanapun, keamanan data konsumen juga terjamin terjaga atau aman, serta ada hadiah tertentu jika nasabah mempunyai tabungan di aplikasi alhikmah *mobile*.

Menurut Afifah Miftakhul Jannah, dan Dian Nova Hastari melakukan studi tentang Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSI Terhadap Kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian jurnal ini bahwa, dalam penelitian ini diambil sebanyak 149 sampel dan data di uji menggunakan uji validasi dan reliabilitas. Adapun untuk mempengaruhi uji t di olah menggunakan SPSS versi 26. Hasil menunjukkan bahwa penelitian fitur layanan dan kemudahan memiliki pengaruh terhadap

kjepuasan nasabah pengguna *m-banking* BSI se-Soloraya.²²

Berdasarkan pada teori pendukung dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa pengaruh kemudahan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi alhikmah *mobile banking*.



²² Afifah Miftakhul Jannah, Dian Nova Hastari, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSI Terhadap”, Jurnal Manajemen, Vol. 1, No. 2, (2022).