

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Pengujian Instrumen

##### 5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, di mana keseluruhan variabel penelitian memuat 41 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Pengujian untuk menentukan signifikansi atau tidak signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* =  $n-2$  dan dua daerah pengujian dengan  $\alpha$  : 5% (0,05). Jika  $r$  hitung untuk tiap butir pertanyaan bernilai positif dan lebih besar dari  $r$  tabel maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Dalam hal ini  $140-2$  atau  $df = 138$  dan  $r$  tabel yang diperoleh adalah 0,139. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka hasil validitas dapat ditunjukkan pada tabel 5.1 sebagai berikut:

**Tabel 5.1**

**Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian**

No	Kode Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan	
1	<i>Automatic Teller Machine (X1)</i>	X1.1	0,327	0,139	Valid
2		X1.2	0,315	0,139	Valid
3		X1.3	0,384	0,139	Valid
4		X1.4	0,723	0,139	Valid
5		X1.5	0,744	0,139	Valid
6		X1.6	0,683	0,139	Valid
7		X1.7	0,701	0,139	Valid
8		X1.8	0,798	0,139	Valid
9		X1.9	0,691	0,139	Valid
10		X1.10	0,473	0,139	Valid
11		X2.1	0,886	0,139	Valid
12		X2.2	0,856	0,139	Valid

13	<i>Mobile Banking (X<sub>2</sub>)</i>	X2.3	0,804	0,139	Valid
14		X2.4	0,771	0,139	Valid
15		X2.5	0,843	0,139	Valid
16		X2.6	0,849	0,139	Valid
17		X2.7	0,806	0,139	Valid
18		X2.8	0,782	0,139	Valid
19		X2.9	0,865	0,139	Valid
20		X2.10	0,713	0,139	Valid
21		<i>Internet banking (X<sub>3</sub>)</i>	X3.1	0,984	0,139
22	X3.2		0,861	0,139	Valid
23	X3.3		0,729	0,139	Valid
24	X3.4		0,983	0,139	Valid
25	X3.5		0,824	0,139	Valid
26	X3.6		0,702	0,139	Valid
27	X3.7		0,889	0,139	Valid
28	X3.8		0,225	0,139	Valid
29	X3.9		0,875	0,139	ValidS
30	X3.10		0,199	0,139	Valid
31	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,846	0,139	Valid
32		Y.2	0,815	0,139	Valid
33		Y.3	0,760	0,139	Valid
34		Y.4	0,823	0,139	Valid
35		Y.5	0,844	0,139	Valid
36		Y.6	0,775	0,139	Valid

37		Y.7	0,748	0,139	Valid
38		Y.8	0,787	0,139	Valid
39		Y.9	0,775	0,139	Valid
40		Y.10	0,398	0,139	Valid
41		Y.11	0,564	0,139	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai  $r$  hitung keseluruhan pertanyaan yang diujikan bernilai positif dan lebih besar daripada nilai  $r$  tabel. Maka dapat diambil kesimpulan, bahwa keseluruhan butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini lolos dalam uji validitas dan dinyatakan valid.

### 5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Nilai koefisien  $\alpha$  reliabel jika nilainya  $> 0,60$ . Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2 sebagai berikut:

**Tabel 5.2**

#### **Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

No	Kode Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritik	Ket
1	<i>Automatic Teller Machine</i> (X1)	0,791	$> 0,60$	Reliabel
2	<i>Mobile Banking</i> (X2)	0,945	$> 0,60$	Reliabel
3	<i>Internet banking</i> (X3)	0,939	$> 0,60$	Reliabel
6	Kepuasan nasabah (Y)	0,917	$> 0,60$	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

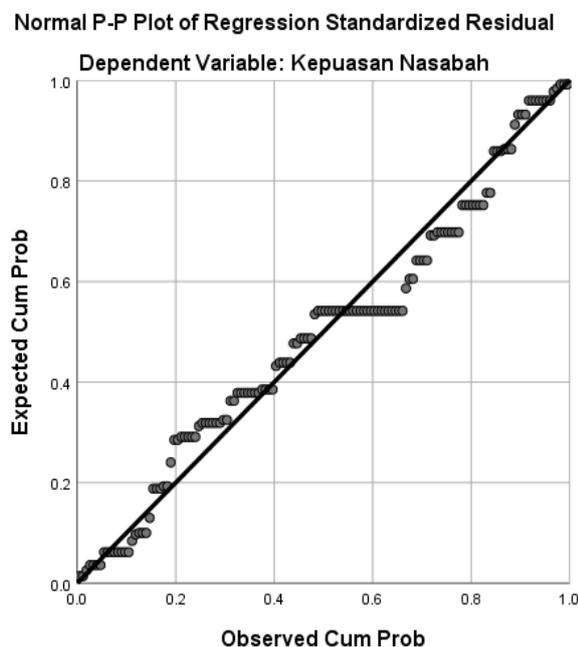
Hasil pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam. Akan tetapi, semua item pertanyaan variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) tersebut memiliki nilai koefisien *Alpha* lebih besar dari pada 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

## **5.2 Hasil Pengujian Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan terhadap data yang digunakan untuk analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari Normalitas Multikolinieritas dan Heteroskedastitas.

### **5.2.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas untuk menguji variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusikan normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Analisis grafik dilakukan dengan melihat histogram dan *normal probability plot*. Hasil pengujian normalitas dengan analisis SPSS for Windows versi 26 dapat dilihat pada gambar 5.1 adalah sebagai berikut:



Sumber: SPSS versi 26 diolah, 2024

**Gambar 5.1** Grafik *Normal Probability Plot* Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik *normal probability plot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik terlihat mengikuti garis diagonalnya, sehingga berdasarkan grafik tersebut data yang digunakan berdistribusi normal.

### 5.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Deteksi tidak terjadinya multikolinieritas dilihat pada *collinearity statistic*, dengan ketentuan apabila nilai *tolerance value* masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 (10%) dan *variance inflation factor* (VIF) masing-masing variabel independen berada di bawah 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat hasilnya pada tabel 5.3 sebagai berikut:

**Tabel 5.3**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Tolerance	VIF
	B	Std. Error			
1	(Constant)	2,343	.385		
	<i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	.241	.080	.799	1,252
	<i>Mobile Banking (X2)</i>	.409	.087	.643	1,554
	<i>Internet banking (X3)</i>	-.251	.082	.781	1,281

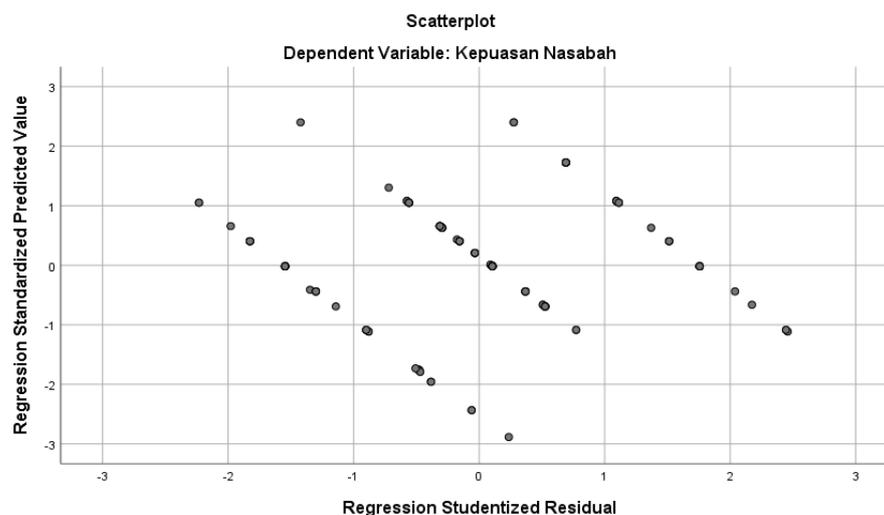
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

Dari tabel coefficients, dapat diketahui bahwa nilai tolerance dan nilai VIF dari tiga variabel independen adalah X1 dengan nilai  $a$  hitung (0,799)  $> a$  (0,1) dan VIF hitung (1,252)  $<$  VIF (10). X2 dengan nilai  $a$  hitung (0,643)  $> a$  (0,1) dan VIF hitung (1,554)  $<$  VIF (10). X3 dengan nilai  $a$  hitung (0,781)  $> a$  (0,1) dan VIF hitung (1,281)  $<$  VIF (10). Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinieritas, karena nilai tolerance ( $a$ ) masing-masing variabel independen berada di atas 0,1 dan nilai VIF masing-masing variabel independen di bawah 10.

### 5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji model regresi ada atau tidak terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedestisitas. Cara untuk mendeteksi dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 5.2 sebagai berikut:



*Sumber : Data primer diolah, 2024*

### **Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan gambar grafik *Scatterplots* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, di mana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, jadi model regresi dapat dipakai untuk memprediksi *Automatic Teller Machine* (X1), *Mobile Banking* (X2) dan *Internet banking* (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi

## **5.3 Hasil Pengujian Analissi Data**

### **5.3.1 Hasil Analisis Data kuantitatif**

Hasil analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 26. Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara tiga variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan atau variabel dependen dengan variabel independen. Hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5.4 sebagai berikut:

**Tabel 5.4**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,343	.385		6,082	.000
<i>Automatic Teller Machine (X1)</i>	.241	.080	.247	3,028	.003
<i>Mobile Banking (X2)</i>	.409	.087	.425	4,673	.000
<i>Internet banking (X3)</i>	.251	.082	.254	3,081	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer, Diolah 2024

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,343 + 0,241X_1 + 0,409X_2 + 0,251X_3$$

Dari persamaan regresi linear pada tabel diatas tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,343 menunjukkan bahwa jika variabel *Automatic Teller Machine (X1)*, *Mobile Banking (X2)* dan *Internet banking (X3)* dianggap konstan atau sama dengan nol (0) maka kepuasan nasabah adalah 2,343 sehingga kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi akan tetap.
2. Koefisien regresi variabel variabel *Automatic Teller Machine (X1)* sebesar 0,241, artinya apabila *Automatic Teller Machine (X1)* ditingkatkan 1 satuan, maka variabel *Automatic Teller Machine (X1)*, yaitu sebesar 0,241. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Automatic Teller Machine (X1)* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.
3. Koefisien regresi variabel *Mobile Banking (X2)* sebesar 0,409, artinya apabila *Mobile Banking (X2)* ditingkatkan 1 satuan, maka *Mobile Banking (X2)* Dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,409 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Mobile Banking (X2)* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

4. Koefisien regresi variabel *Internet banking* (X3) sebesar 0,251, artinya apabila *Internet banking* (X3) ditingkatkan 1 satuan, maka *Internet banking* (X3) Dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,251 satuan. Kofisien bernilai positif artinya ada hubungan searah antara *Internet banking* (X3) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi.

## 5.4 Uji Hipotesis

### 5.4.1 Uji F (f test)/Simultan

Pengujian simultan (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel independen secara individual tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen jika  $H_0$  diterima dengan syarat nilai signifikannya lebih besar dari 0,05 (sig.>0,05). Variabel independen secara individual mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen jika  $H_0$  ditolak dengan syarat nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05 (sig.)

**Tabel 5.5**

### Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.315	3	6.438	17,433	.000 <sup>b</sup>
	Residual	50.228	136	.369		
	Total	69.543	139			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*  
*Sumber : Data primer diolah, 2024*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai F hitung sebesar 17,433 dan nilai signifikansi sebesar 0,000.

Cara menentukan F tabel adalah:

$$F \text{ tabel} = F(k; n-k) = 140-3 = 137$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$k$  = jumlah variabel independent

Dapat diketahui  $F$  tabel sebesar 3,91. Maka nilai  $F$  hitung (17,433) >  $F$  tabel (3,91) dan nilai signifikan (0,000) <  $\alpha$  (0,05), disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi

#### 5.4.2 Uji t (t test)/Parsial

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* dalam menjelaskan variasi variabel terikat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara terpisah ataupun bersama-sama.

Kriteria yang digunakan sebagai berikut

1. Bila  $t$  hitung >  $t$  tabel atau  $\text{sig.} < \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima.
2. Bila  $t$  hitung <  $t$  tabel atau  $\text{sig.} > \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.

Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS versi 26 maka didapat hasil uji t, yang hasilnya dirangkum pada tabel 5.6 sebagai berikut:

**Tabel 5.6**

#### UJI T

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,343	.385		6,082	.000
	<i>Automatic Teller Machine</i> (X1)	.241	.080	.247	3,028	.003
	<i>Mobile Banking</i> (X2)	.409	.087	.425	4,673	.000
	<i>Internet banking</i> (X3)	.251	.082	.254	3,081	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer diolah, 2024

Nilai t tabel dengan signifikansi  $0,1/2 = 0,05$  (uji 2 sisi) dengan  $df = n - k - 1$  ( $n =$  jumlah sampel dan  $k =$  jumlah variabel independen) maka didapat  $df = 140 - 3 - 1 = 136$  maka diperoleh t tabel sebesar 1,287 hasil analisis uji t sebagai berikut:

1. Nilai t hitung pada variabel *Automatic Teller Machine* (X1) adalah sebesar 3,028 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $3,028 > 1,287$ ) dan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka variabel *Automatic Teller Machine* (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial.
2. Nilai t hitung pada variabel *Mobile Banking* (X2) adalah sebesar 4,673 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $4,673 > 1,287$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka variabel *Mobile Banking* (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial.
3. Nilai t hitung pada variabel *Internet Banking* (X3) adalah sebesar 3,081 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $3,081 > 1,287$ ) dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka variabel *Internet Banking* (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial.

#### 5.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi yang kecil mengindikasikan kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti kemampuan variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil pengujian koefisien

determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R square* pada analisis regresi berganda sebagai berikut:

**Tabel 5.7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527 <sup>a</sup>	.278	.262	.60772

a. Predictors: (Constant), X3, Automatic Teller Machine (ATM), X2

*Sumber: SPSS versi 26 diolah, 2024*

Berdasarkan tabel 5.7 koefisien determinasi memiliki *Adjusted R square* sebesar 0,262 yang artinya berpengaruh sebesar 26,2%. Hasil persentasi tersebut dapat dikatakan bahwa variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine, Mobile Banking* dan *Internet Banking* terhadap variabel dependen kepuasan nasabah sebesar 26,2%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 26,2\% = 73,8\%$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar variabel yang dijelaskan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan ketiga variabel independen dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang fitur BSI yang dapat dilakukan melalui android, sehingga hasil pengaruhnya termasuk kategori kecil.

## 5.5 Analisis Ekonomi

### 1. Pengaruh *Automatic Teller Machine (X1)* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan perhitungan pada nilai t hitung pada variabel *Automatic Teller Machine (X1)* adalah sebesar 3,028 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $3,028 > 1,287$ ) dan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka variabel *Automatic Teller Machine (X1)* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial hal ini dikarenakan penggunaan ATM sangat praktis dan respon dilakukan dengan cepat dan baik apabila ada nasabah yang *complain* serta solusi yang diberikan

sangat baik, ketika nasabah mengalami masalah dalam bertransaksi menggunakan ATM

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas ATM merupakan suatu elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, selagi tidak ada larangan penggunaannya maka secara Islam penggunaan ATM diperbolehkan, hal ini karena fasilitas ATM yang nyaman dan baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik fasilitas ATM, semakin baik juga kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin buruk fasilitas ATM semakin buruk juga kepuasan nasabahnya. Selain itu dikarenakan layanan mesin ATM yang banyak tersedia, mudah diakses, lokasi persebaran yang merata akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan mesin ATM maka semakin baik pula kepuasan nasabah, begitu pun sebaliknya semakin buruk layanan mesin ATM maka semakin buruk pula kepuasan nasabah yang diperoleh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) dan Felita Restianti (2023) yang menemukan bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## **2. Pengaruh *Mobile Banking* (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia**

Berdasarkan perhitungan pada nilai  $t$  hitung pada variabel *Mobile Banking* (X2) adalah sebesar 4,673 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu ( $4,673 > 1,287$ ) dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka variabel *Mobile Banking* (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial hal ini dikarenakan *Mobile Banking* BSI memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi dan menerima informasi mutasi rekening yang berbeda dengan informasi pada cetak buku tabungan. Selain itu juga *mobile banking* BSI mendisplay struktransaksi yang dilakukan nasabah

dan fitur yang ditawarkan *Mobile Banking* BSI memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai jenis transaksi sekaligus dalam satu aplikasi ditambah lagi fasilitas keamanan *Mobile Banking* BSI sangat memadai dan memiliki kestabilan jaringan yang baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas *mobile banking* merupakan suatu elemen penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. hal ini karena apabila fasilitas *mobile banking* yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik fasilitas *mobile banking* semakin baik juga kepuasan nasabah dan sebaliknya semakin rendah/buruk fasilitas *mobile banking* semakin buruk juga kepuasan nasabahnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan *mobile banking* maka semakin baik pula kepuasan nasabah, begitu pun sebaliknya semakin buruk layanan *mobile banking* maka semakin buruk pula kepuasan nasabah yang diperoleh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) dan Hafidah Ayu Kusnadi (2024) yang menemukan bahwa *Mobile Banking* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

### **3. Pengaruh *Internet Banking* (X3) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia**

Berdasarkan perhitungan pada nilai  $t$  hitung pada variabel *Internet Banking* (X3) adalah sebesar 3,081 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Karena nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu ( $3,081 > 1,287$ ) dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka variabel *Internet Banking* (X3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi secara parsial hal ini dikarenakan pelayanan *Internet Banking* cepat dan akurat dan layanan internet banking menyediakan nomor *contact* layanan yang mudah dihubungi. Dengan menggunakan *internet banking* transaksi perbankan yang dilakukan lebih cepat tanpa harus mengantri di teller.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan dalam *internet banking* yang meliputi keakuratan informasi dalam website *internet banking* BSI, kepercayaan dalam layanan *internet banking* yang ditawarkan, tidak adanya eror dalam halaman website Ketika proses transaksi, dan pembaharuan website yang dilakukan berkesinambungan, sangat diperhatikan oleh nasabah BSI. Dengan demikian semakin baik kehandalan *internet banking* yang diberikan oleh BSI maka akan semakin baik pula kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) yang menemukan bahwa *Internet Banking* (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

#### **4. Pengaruh *Automatic Teller Machine* (X1) *Mobile Banking* (X2) dan *Internet Banking* (X2) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia**

Dapat diketahui F tabel sebesar 3,91. Maka nilai F hitung (17,433) > F tabel (3,91) dan nilai signifikan (0,000) <  $\alpha$  (0,05), disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Jambi hal ini dikarenakan nasabah merasa puas dengan fasilitas yang diberikan dan percaya sepenuhnya dengan aturan dana pelayanan yang diberikan. Selain itu produk yang ditawarkan sesuai kebutuhan yang membuat nasabah mengajak saudara teman untuk bergabung menjadi nasabah karena produk-produk yang digunakan memenuhi harapan. Dilihat dari manfaat Internet Banking telah memberikan rasa puas bagi nasabah untuk menggunakan pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* merupakan suatu elemen yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, pihak bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang telah disiapkan untuk para nasabah. Apabila pihak bank

mempunyai kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan nasabah akan baik pula.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Rochmah & Ernawati, (2022) dan Felita Restianti (2023) yang menemukan bahwa *Automatic Teller Machine* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.