

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah sebuah lembaga keuangan terkemuka di Indonesia yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Pendiriannya diresmikan pada tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah di Jakarta, berdasarkan keputusan dari Presiden Republik Indonesia (Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tanggal 21 Maret 1992). Bank ini memperoleh izin operasional sebagai bank umum berbasis syariah melalui berbagai keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia, dengan dukungan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), dan komunitas pengusaha Muslim.

BMI memiliki sejarah yang panjang dalam industri perbankan syariah di Indonesia, dan telah dikenal karena komitmennya dalam menyediakan produk dan layanan keuangan syariah yang inovatif. Saat ini, BMI telah berkembang menjadi salah satu pemimpin di sektor perbankan syariah dengan berbagai produk unggulan seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Takaful, dan lain-lain.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Syariah

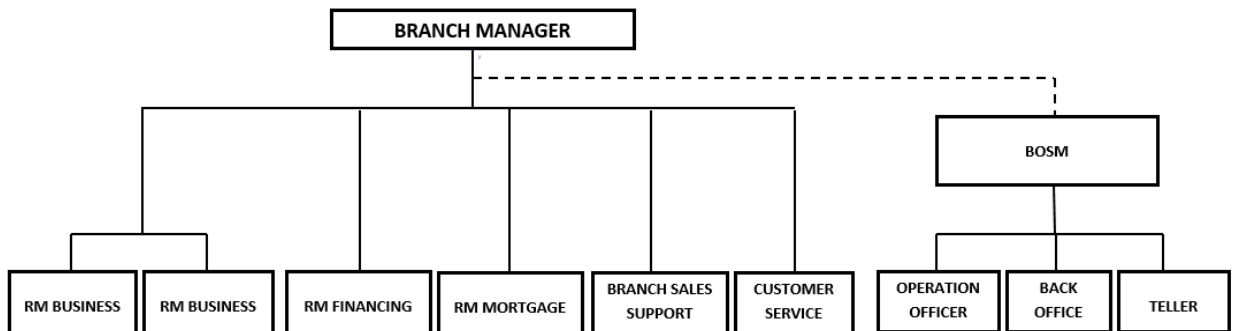
a. Visi

“Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional”

b. Misi

“Menjadi Model Lembaga Keuangan Syariah dunia, dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”

3. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat KCU Medan Baru



Gambar 4. 1

Struktur Organisasi Bank Muamalat KCU Medan Baru

B. Deskripsi Data Penelitian

Responden dalam penelitian ini terdiri dari 96 sampel yang dipilih secara acak dari berbagai peserta. Data utama dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan mobile banking. Kemudian, kuesioner tersebut dianalisis dan diorganisir ke dalam tabel distribusi berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengklasifikasian data primer dari responden ke dalam kategori jenis kelamin (laki-laki atau perempuan) akan dipresentasikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 1

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – laki	46	47,92%
Perempuan	50	52,08%
Jumlah	96	100

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.1, responden perempuan mendominasi lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Frekuensi responden laki-laki adalah 46 dengan persentase 47,92%, sementara responden perempuan memiliki frekuensi sebanyak 50 dengan persentase 52,08%.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Data primer dari responden diklasifikasikan ke dalam kelompok usia yang berbeda, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. 2

Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17-20	12	12,50%
21-25	44	45,83%
26-30	30	31,25%
➤ 31	10	10,42%
Jumlah	96	100

Sumber : Data Diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa frekuensi berdasarkan kelompok umur yang paling banyak didominasi oleh umur 21-25 Tahun dengan presentase sebesar 45,83%.

3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi identitas responden berdasarkan pekerjaan terakhir adalah pengklarifikasian data primer yang telah di dapatkan dari responden ke dalam beberapa kategori Pekerjaan yang di tamatkan oleh responden sebagaimana digambarkan oleh tabel berikut ini :

Tabel 4. 3

Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	20	20,83%
Wirausaha	24	25%
Pegawai Negeri Sipil	10	10,42%
Pegawai Swasta	38	39,58%
Lainnya	4	4,17%
Jumlah	96	100

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa frekuensi berdasarkan kelompok pekerjaan yang paling banyak didominasi oleh pegawai swasta dengan presentase sebesar 39,58%.

C. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Penulis menggunakan analisis SPSS untuk menilai reliabilitas dan validitas instrumen. Uji validitas merupakan penilaian yang mengukur tingkat keakuratan atau ketepatan suatu instrumen pengukuran. Rata-rata skor seluruh responden pada kuesioner atau survei dapat dijadikan sebagai alat untuk menilai validitas kuesioner atau survei tersebut. Validitas setiap pertanyaan dapat ditentukan dengan memeriksa output SPSS, yang menyediakan daftar nilai statistik total item

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk memastikan derajat validitasnya. Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 96-4 atau df = 92 dengan alpha 0.05 didapat r tabel 0,3; jika r hitung (untuk tiap-tiap butir

pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4. 4

Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Total Correlation	R tabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0.540	0.3	Valid
	X1.2	0.578	0.3	Valid
	X1.3	0.460	0.3	Valid
	X1.4	0.526	0.3	Valid
	X1.5	0.500	0.3	Valid
	X1.6	0.545	0.3	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0.577	0.3	Valid
	X2.2	0.494	0.3	Valid
	X2.3	0.630	0.3	Valid
	X2.4	0.545	0.3	Valid
	X2.5	0.604	0.3	Valid
	X2.6	0.436	0.3	Valid
	X2.7	0.613	0.3	Valid
Kemudahan (X3)	X3.1	0.572	0.3	Valid
	X3.2	0.683	0.3	Valid
	X3.3	0.694	0.3	Valid

	X3.4	0.622	0.3	Valid
	X3.5	0.465	0.3	Valid
	X3.6	0.657	0.3	Valid
	X3.7	0.560	0.3	Valid
Kepuasan (Y)	Y.1	0.701	0.3	Valid
	Y.2	0.624	0.3	Valid
	Y.3	0.735	0.3	Valid
	Y.4	0.736	0.3	Valid
	Y.5	0.724	0.3	Valid

Sumber : Data diolah, 2024

Dari tabel-tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0.3) dan bernilai positif. Dengan demikian pertanyaan-pertanyaan tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Untuk mengetahui kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang disajikan dalam format tertentu, dilakukan uji reliabilitas. Berdasarkan reliabilitas dan konsistensi suatu alat ukur, maka temuan pengujian akan menunjukkan seberapa dapat dipercaya suatu instrumen penelitian.

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} pada taraf Transparansi 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* maka r_{hitung} akan diwakili oleh nilai *Alpha* pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 5

Uji Reabilitas

Uji Reabilitas	Reabilitas Coefecient	Cronbrach Alpha	Keterangan
Variabel Kualitas Layanan	6 Item pertanyaan	0.778	Reliabel
Variabel Kepercayaan	7 Item pertanyaan	0.818	Reliabel
Variabel Kemudahan	7 Item pertanyaan	0.847	Reliabel
Kepuasan	5 Item pertanyaan	0.874	Realiabel

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha > 0.60 . Dengan demikian variabel (Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan dan Kepuasan) dapat dikatakan reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menentukan model analisis yang sesuai dalam penelitian. Salah satu asumsi yang penting adalah uji normalitas data, yang bertujuan untuk memastikan bahwa variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi memiliki distribusi normal:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, di mana jika nilai signifikansi (sig) > 0.05 , maka data dapat dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika sig < 0.05 , maka data tidak berdistribusi normal. Prosedur uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 4. 6

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.60847896
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.091
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah, 2024

Dilihat dari hasil uji normalitas untuk semua variabel menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov di atas, nilai signifikansi (sig) sebesar $0.052 > 0.050$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal..

b. Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menilai apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas. Dalam uji ini, digunakan tabel Coefficient dari output SPSS, dengan mengamati kolom Tolerance dan VIF (Variance Inflated Factors). Tolerance mengindikasikan seberapa banyak variasi dari sebuah variabel bebas tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jika nilai tolerance lebih dari 10.10 dan VIF kurang dari 10.00, maka tidak ada indikasi multikolinearitas.

Tabel 4. 7

Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	kualitas layanan	.585	.252	.178	.584	1.713
	kepercayaan	.583	.134	.092	.482	2.073
	kemudahan	.688	.417	.315	.473	2.113

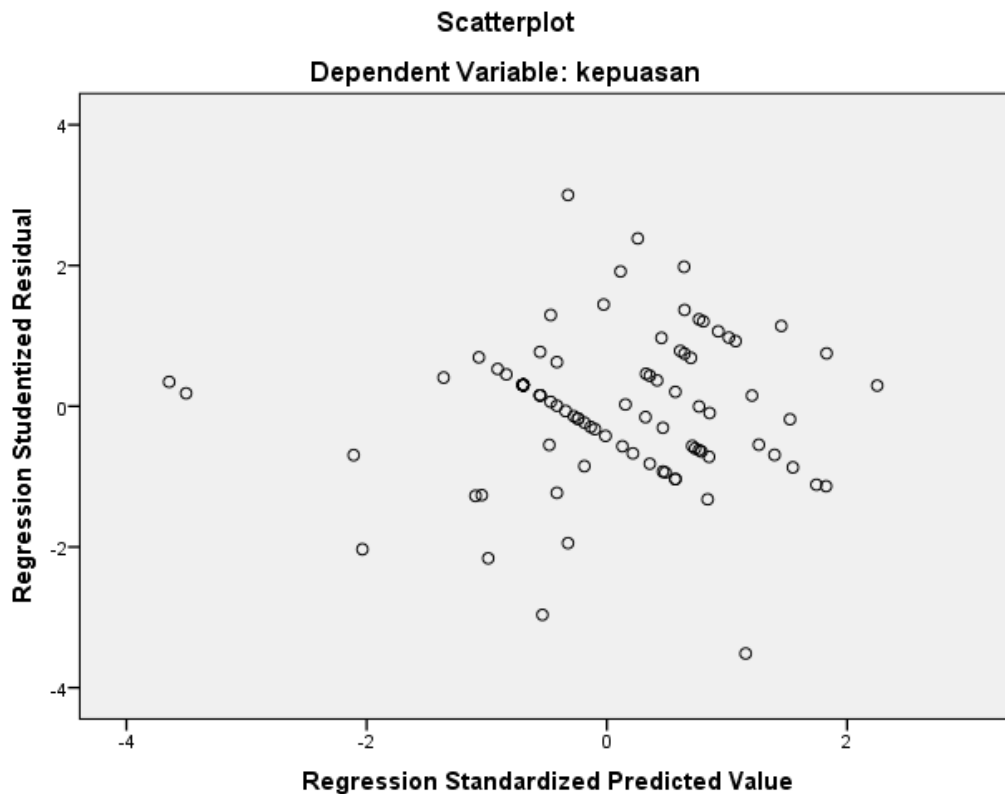
a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data diolah, 2024

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki VIF sebesar 1.713, Kepercayaan (X2) memiliki VIF sebesar 2.073, dan Kemudahan (X3) memiliki VIF sebesar 2.135. Selain itu, interaksi antar variabel-variabel ini menghasilkan nilai yang jauh di bawah 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedetisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengevaluasi apakah terdapat variasi yang tidak konsisten dalam model regresi. Ini penting untuk memastikan bahwa variabel independen tidak mempengaruhi nilai variabel terikat secara tidak proporsional. Pengujian ini dilakukan dengan mengamati pola titik-titik di scatterplot. Hasil uji menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y, menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi.:



Gambar 4. 2

Uji Heteroskedestisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengevaluasi apakah terdapat variasi yang tidak konsisten dalam model regresi. Ini penting untuk memastikan bahwa variabel independen tidak mempengaruhi nilai variabel terikat secara tidak proporsional. Pengujian ini dilakukan dengan mengamati pola titik-titik di scatterplot. Hasil uji menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y, menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. 8

Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.601	2.180		.276	.783
	kualitas layanan	.240	.096	.234	2.495	.014
	Kepercayaan	.213	.095	.233	2.213	.045
	Kemudahan	.390	.088	.458	4.404	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber : Data diolah, 2024

Dari tabel 4.8 di atas, dapat diketahui hasil model persamaan untuk Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 0.601 + 0.240 (X1) + 0.213 (X2) + 0.390 (X3) + \varepsilon$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut, dapat dijelaskan makna dan interpretasi dari koefisien Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru sebagai berikut:

- Konstanta memiliki nilai 0.601, yang menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN sama dengan nol, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru bernilai 0.601, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.
- Kualitas Layanan (X1) memiliki koefisien 0.240, yang berarti bahwa jika variabel Kualitas Layanan meningkat 1%, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru akan meningkat sebesar 0.240%.

- c. Kepercayaan (X2) memiliki koefisien 0.213, yang berarti bahwa jika variabel Kepercayaan meningkat 1%, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru akan meningkat sebesar 0.213%.
- d. Kemudahan (X3) memiliki koefisien 0.390, yang berarti bahwa jika variabel Kemudahan meningkat 1%, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru akan meningkat sebesar 0.390%.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T-Statistik

Uji t dilakukan untuk menilai signifikansi pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

Tabel 4. 9

Uji T-Statistik

Model	t	Sig.
1 (Constant)	.276	.783
kualitas layanan	2.495	.014
Kepercayaan	2.213	.045
Kemudahan	4.404	.000

Sumber : Data diolah, 2024

Rumus untuk mencari t-tabel

$$= \alpha : n - k - 1$$

$$= 0.05 : 96 - 4 - 1$$

$$= 0.05 : 91$$

$$T - \text{tabel} = 1.65291$$

- 1) Nilai t hitung untuk Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 2,495. Dengan nilai t sig sebesar 0,014 yang lebih kecil dari 0,05 maka nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,65291. Oleh karena itu hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Berdasarkan hal tersebut terdapat pengaruh yang

signifikan dan positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

- 2) X2 memiliki nilai t hitung sebesar 2,213. Nilai tersebut juga lebih besar dari nilai t tabel (1,65291) dengan signifikansi $t(0,045) < 0,05$. Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak menunjukkan bahwa setidaknya secara parsial kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.
- 3) Kemudahan (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 4,404. Dengan nilai signifikansi $t(0,000) < 0,05$, ini juga lebih besar dari tabel (1,65291). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru (H_a diterima dan H_0 ditolak).

A. Uji F Statistik

Untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap masing-masing variabel dependen digunakan uji F. Pada penelitian ini nilai F hitung (34,493) lebih besar dari nilai F tabel (2,26) dengan tingkat signifikansi F-value $(0,000) < 0,05$. Oleh karena itu H_a diterima dan H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru

- a. Sebagai beberapa nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$, H_0 diterima. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa variabel terikat tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. H_0 ditolak karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini membuktikan secara simultan bahwa variabel dependen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 10

Uji F Statistik

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.455	3	92.152	34.493	.000 ^b
	Residual	245.784	92	2.672		
	Total	522.240	95			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan

Sumber : Data Diolah, 2024

$$\begin{aligned} \text{Rumus untuk mencari F- tabel} &= K : n - k \\ &= 4 : 96 - 4 \\ &= 4 : 92 \end{aligned}$$

$$\text{F- Tabel} = 2.26$$

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, nilai F hitung (34.493) lebih besar dari F tabel (2.26) dengan nilai signifikansi F (0.000) < 0.05. Oleh karena itu, H_a diterima dan H₀ ditolak, menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

B. Uji Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi atau R² bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen/ bebas (Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan) menjelaskan variabel dependen/ terikat (Kepuasan) atau untuk mengetahui besar persentase variasi terikat yang dijelaskan pada variabel bebas.

Tabel 4. 11

Uji R Square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.529	.514	1.63449

a. Predictors: (Constant), kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan

b. Dependent Variable: kepuasan

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas variabel dependen (Kepuasan) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan). Hasilnya menunjukkan bahwa 52.9% dalam Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru dapat dijelaskan berpengaruh signifikan oleh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN.

D. Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) mencapai nilai t-hitung sebesar 2,496. Nilai tersebut melebihi nilai t-tabel (1,65291), dengan nilai signifikansi (0,014) kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis penelitian H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Pentingnya kepuasan nasabah semakin meningkat, sehingga berdampak pula pada peningkatan nilai layanan mobile banking. Kualitas Pelayanan berkaitan dengan kepuasan dan harapan nasabah. Jika pelayanan yang diberikan perusahaan baik, nasabah diharapkan akan puas. Sebaliknya, jika kualitas layanan suatu perusahaan tidak dapat diterima, maka nasabah tidak akan puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khusna (2020) yang menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC. nasabah

Manado sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan mobile banking. Berdasarkan informasi tersebut, ketika kualitas layanan Mobile Banking yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah meningkat maka konsumen akan merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan Bagus (2022) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan, namun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian dilakukan dengan Kepercayaan (X_2) dan nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 2,213. Nilai t sig (0,045) < 0,05 lebih besar dari nilai t tabel (1,65291). Dengan demikian hipotesis penelitian H_a diterima dan hipotesis nol H_0 ditolak. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

Kepercayaan sangat penting bagi nasabah yang menggunakan mobile banking. Kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking secara langsung mempengaruhi keyakinan mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Terdapat hubungan langsung antara kepercayaan nasabah dan kebahagiaan nasabah terhadap produk, layanan, atau harga tertentu. Kepercayaan seorang pelanggan berkurang ketika mereka memperoleh suatu produk, jasa, atau hasil layanan yang di bawah standar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dessy Octavia (2023) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kepercayaan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik performa, keamanan dan pelayanan yang diberikan Muamalat DIN maka semakin percaya nasabah sehingga nasabah puas dalam menggunakannya. Bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Faradilah Meida, Miguna Astuti dan Heni Nastiti (2021) menyimpulkan bahwa Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, artinya Ketika kepercayaan para pelanggan naik atau turun, maka kepuasan pelanggan tidak mengalami perubahan atau tetap.

3. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t-hitung Kemudahan (X3) sebesar 4,404. Dengan nilai t sig sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05, hal ini jauh lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,65291. Dengan demikian hipotesis penelitian Ha diterima dan hipotesis nol H0 ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

Sesuai Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah “kemudahan” mengacu pada tingkat kemudahan dalam melaksanakan suatu tugas atau memulai suatu usaha. Sebaliknya, sebagaimana disampaikan Hartono (2019), kemudahan mengacu pada sejauh mana kepercayaan individu terhadap suatu teknologi akan memudahkan usahanya. Keramahan pengguna dapat didefinisikan sebagai sejauh mana teknologi informasi dapat dimanfaatkan dengan sedikit usaha pengguna (Kambali, 2020). Semakin banyak kemudahan teknologi yang diberikan kepada konsumen, maka semakin tinggi pula permintaan pengguna untuk memanfaatkan teknologi tersebut, misalnya mobile banking. Nisa, Rozza, dan Muchtar (2020) telah menunjukkan bahwa kemudahan pengguna memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan konsumen dalam konteks layanan mobile banking. Sifat mobile banking yang ramah pengguna memudahkan pemahaman dan pemanfaatan, sehingga berdampak pada kenyamanan melakukan penarikan (Rambe & Hasibuan, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rambe dan Hasibuan (2022) yang menemukan adanya korelasi antara kemudahan dan kepuasan. Temuan penelitian ini sejalan dengan pernyataan para partisipan yang menyatakan bahwa kemudahan berkontribusi langsung terhadap kepuasan. Namun berbeda dengan temuan penelitian Widianingrum (2021), bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil yang perhitungan di atas menunjukkan bahwa F hitung (34,493). Nilai tersebut melebihi nilai F tabel (2,26) pada tingkat signifikansi F $(0,000) < 0,05$. Sehingga hipotesisnya Ha diterima dan H₀ ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara simultan Kualitas Layanan,

Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa indikator yaitu wujud, keandalan, tanggung jawab, empati, jaminan. Bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan yang didapatkan. Kebahagiaan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga fitur produk. Pentingnya layanan e-banking diperkuat dengan penyampaian layanan melalui interaksi manusia-teknologi. Selain itu, kami menawarkan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan klien kami (Kassim & Asiah, 2019).

Manfaat kemudahan juga diberikan kepada nasabah pengguna mobile banking sebagai suatu evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah. Penggunaan suatu teknologi dimana sistem yang digunakan mudah dan bebas dari masalah merupakan suatu ukuran terhadap kepercayaan nasabah. Dengan kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap pelayanan yang diberikan bank tersebut maka semakin besar pula timbal balik yang dapat dirasakan bank. Dari sudut pandang konsumen, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi data atau informasi konsumen dari penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan.

Tingkat keamanan transaksi merupakan isu penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi mobile banking (Subagio & Hadiwidjojo, 2018). Kepuasan nasabah memiliki pengertian sebagai penilaian terhadap layanan bank terkait tingkat perasaan nasabah suatu bank setelah membandingkan dengan tingkat persepsi kinerja bank. Kepuasan pelanggan bisa diraih oleh perusahaan melalui produk dan pelayanan terbaik bagi pelanggannya (Maulyan et al., 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN