

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper dan Schindler dalam Zulganef, 2006:143). Salah satu cara agar bisa mengetahui kuesioner pada penelitian ini valid atau tidak valid, kita harus mencari tau r_{tabel} nya terlebih dahulu. Rumus dari r_{tabel} adalah $df=N-2$ jadi $30-2=28$ sehingga $r_{tabel}= 0.3610$. Variabel yang dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ namun jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan tidak valid.

1. Uji Validitas Variabel Kecepatan (*Speed*) X_1

Tabel 4.1
Tabel Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Variabel	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keputusan
$X_{1.1}$.815	0.3610	.000	Valid
$X_{1.2}$.782	0.3610	.000	Valid
$X_{1.3}$.751	0.3610	.000	Valid
$X_{1.4}$.734	0.3610	.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kecepatan (*Speed*) X_1 memiliki status **Valid** karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0.3610.

2. Uji Validitas Variabel Kerahasiaan (*Security*) X₂

Tabel 4.2
Tabel Uji Validitas Variabel Kerahasiaan

Variabel	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keputusan
X _{2.1}	.759	0.3610	.000	Valid
X _{2.2}	.819	0.3610	.000	Valid
X _{2.3}	.849	0.3610	.000	Valid
X _{2.4}	.844	0.3610	.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kerahasiaan (*Security*) X₂ memiliki status **Valid** karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0.3610.

3. Uji Validitas Variabel Ketepatan (*Accuracy*) X₃

Tabel 4.3
Tabel Uji Validitas Variabel Ketepatan

Variabel	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keputusan
X _{3.1}	.886	0.3610	.000	Valid
X _{3.2}	.855	0.3610	.000	Valid
X _{3.3}	.822	0.3610	.000	Valid
X _{3.4}	.852	0.3610	.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Ketepatan (*Accuracy*) X₃ memiliki status **Valid** karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0.3610.

4. Uji validitas Variabel Kepercayaan (*Trust*) X₄

Tabel 4.4
Tabel Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Variabel	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keputusan
X _{4.1}	.876	0.3610	.000	Valid
X _{4.2}	.844	0.3610	.000	Valid
X _{4.3}	.820	0.3610	.000	Valid
X _{4.4}	.858	0.3610	.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kepercayaan (*Trust*) X₄ memiliki status **Valid** karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0.3610.

5. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.5
Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Keputusan
Y	.889	0.3610	.000	Valid
Y	.877	0.3610	.000	Valid
Y	.827	0.3610	.000	Valid
Y	.800	0.3610	.000	Valid

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki status **Valid** karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0.3610.

4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur konsisten atau tidak kuesioner dalam penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh tidaknya variabel X terhadap variabel Y. Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan kemandapan suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna, α antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi, α 0.50 – 0.70 maka reliabilitas moderat dan jika $\alpha < 0.50$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

1. Uji Reliabilitas Variabel Kecepatan (*Speed*) X₁

Tabel 4.6
Tabel Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.767	.772	4

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kecepatan (*Speed*) X₁ dinyatakan **Reliable** dengan tingkat **Reliabilitas Tinggi** karena nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,772.

2. Uji Reliabilitas Variabel Kerahasiaan (*Security*) X₂

Tabel 4.7
Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kerahasiaan

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.831	.836	4

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kerahasiaan (*Security*) X₂ dinyatakan **Reliable** dengan tingkat **Reliabilitas Tinggi** karena nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,836.

3. Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan (*Accuracy*) X₃

Tabel 4.8
Tabel Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.875	.876	4

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Ketepatan (*Accuracy*) X₃ dinyatakan **Reliable** dengan tingkat **Reliabilitas Tinggi** karena nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,876.

4. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (*Trust*) X₄

Tabel 4.9
Tabel Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.870	.872	4

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kepercayaan (*Trust*) X₄ dinyatakan **Reliable** dengan tingkat **Reliabilitas Tinggi** karena nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,872.

5. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.10
Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

<i>Reliability Statistics</i>		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.871	.871	4

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan **Reliable** dengan tingkat **Reliabilitas Tinggi** karena nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Items* sebesar 0,871.

4.1.3 Hasil Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sebelum menganalisis kita harus mengetahui terlebih dahulu t_{tabel} nya yang telah dimasukkan rumusnya kedalam aplikasi SPSS 24.0 *for windows* dan diketahui besaran nilai t_{tabel} nya adalah 1,661. Dasar pengambilan keputusan dalam analisis uji t ini yaitu:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
2. Jika nilai $sig > 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

PERUMUSAN HIPOTESIS

- H₁** = Terhadap pengaruh Kecepatan (X₁) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
- H₂** = Terhadap pengaruh Kerahasiaan (X₂) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)
- H₃** = Terhadap pengaruh Ketepatan (X₃) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

H₄ = Terhadap pengaruh Kepercayaan (X₄) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$

Tabel 4.11
Tabel Uji t

<i>Coefficients^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>B</i>		
1	(Constant)	-1.137	1.292		-.880	.381
	Kecepatan X1	.144	.097	.115	1.484	.141
	Kerahasiaan X2	.120	.087	.116	1.381	.171
	Ketepatan X3	.337	.105	.285	3.226	.002
	Kepercayaan X4	.457	.083	.456	5.532	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber: Data Diolah (2021)

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H₁)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X₁ terhadap Y adalah sebesar 0,141 > 0,05 atau nilai t_{hitung} 1,484 < 1,661 sehingga dapat disimpulkan bahwa **H₁ ditolak** yang berarti bahwa secara parsial Kecepatan (*Speed*) X₁ tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X₂ terhadap Y adalah sebesar 0,171 > 0,05 dan nilai t_{hitung} 1,381 < 1,661 sehingga dapat disimpulkan bahwa **H₂ ditolak** yang berarti bahwa secara parsial Kerahasiaan (*Security*) X₂ tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H₃)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X₃ terhadap Y adalah sebesar 0,002 < 0,05 dan nilai t_{hitung} 3,226 > 1,661 sehingga dapat disimpulkan bahwa **H₃ diterima** yang berarti bahwa secara parsial Ketepatan (*Accuracy*) X₃ terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

4. Pengujian Hipotesis Keempat (H_4)

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh X_4 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,532 > 1,661$ sehingga dapat disimpulkan bahwa **H_4 diterima** yang berarti bahwa secara parsial Kepercayaan (*Trust*) X_4 terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

4.1.4 Hasil Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Sebelum menganalisis kita harus mengetahui terlebih dahulu F_{tabel} nya yang telah dimasukkan rumusnya kedalam aplikasi SPSS 24.0 dan diketahui besaran nilai F_{tabel} nya adalah 2,470. Dasar pengambilan keputusan dalam analisis uji F ini yaitu:

1. Jika nilai sig $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
2. Jika nilai sig $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

PERUMUSAN HIPOTESIS

H_5 = Terhadap pengaruh variabel X secara simultan terhadap Variabel Y
Tingkat kepercayaan 95%, $\alpha = 0,05$

Tabel 4.12
Tabel Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	377.085	4	94.271	57.193	.000 ^b
	Residual	148.346	90	1.648		
	Total	525.432	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan X4, Kecepatan X1, Kerahasiaan X2, Ketepatan X3

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diketahui F_{hitung} sebesar 57,193 dengan tingkat probabilitas 0,000 (signifikansi). Nilai probabilitas untuk pengaruh X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $57,193 > F_{tabel}$ 2,470 sehingga dapat disimpulkan bahwa **H_5 diterima** berarti variabel bebas yang terdiri dari Kecepatan (X_1), Kerahasiaan (X_2), Ketepatan (X_3) dan Kepercayaan (X_4) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

4.1.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel serta untuk mengetahui kontribusi yang diberikan secara simultan oleh variabel X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 terhadap nilai variabel Y . Berdasarkan Tabel 4.11 maka dapat diketahui hasil uji regresi linier berganda yang diinterprestasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = -1,137 + 0,144 + 0,120 + 0,337 + 0,457$$

1. Nilai a sebesar -1,137 merupakan konstanta yang memiliki arti bila nilai variabel bebas X naik/bertambah/meningkat 1 satuan maka nilai variabel Y akan turun/berkurang sebesar 1,137. Sebaliknya bila nilai variabel X turun/berkurang 1 satuan maka nilai variabel Y akan naik/bertambah/meningkat sebesar 1,137.
2. b_1 (nilai koefisien regresi X_1) sebesar 0,144 menunjukkan bahwa variabel kecepatan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel harga maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,144 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. b_2 (nilai koefisien regresi X_2) sebesar 0,120 menunjukkan bahwa variabel kerahasiaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel harga maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,120 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
4. b_3 (nilai koefisien regresi X_3) sebesar 0,337 menunjukkan bahwa variabel ketepatan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel harga maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,337 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. b_4 (nilai koefisien regresi X_4) sebesar 0,457 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel harga maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,457 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.1.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi adalah salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari beberapa variabel dalam pengertian yang lebih jelas.

Tabel 4.13
Tabel Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.847 ^a	.718	.705	1.28386
a. Predictors: (Constant), Kepercayaan X4, Kecepatan X1, Kerahasiaan X2, Ketepatan X3				

Sumber: Data Diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui nilai koefisien *Adjusted R square* sebesar 0,705, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,705 atau 70,5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari Kecepatan (X_1), Kerahasiaan (X_2), Ketepatan (X_3) dan Kepercayaan (X_4) terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 70,5% sedangkan sisanya 29,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Variabel Independen Yang Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Variabel Dependen

Hasil dari uji t menunjukkan bahwa tidak semua variabel mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah dan signifikansi kurang dari 0,05. Terdapat 2 variabel yang menyatakan bahwa variabel tersebut tidak mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu variabel Kecepatan (*Speed*) X_1 dan variabel Kerahasiaan (*Security*) X_2 sedangkan 2 variabel lainnya yaitu Ketepatan (*Accuracy*) X_3 dan Kepercayaan (*Trust*) X_4 yang memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan berikut ini dengan nilai yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 4.11:

1. Pengaruh kecepatan fitur tarik tunai terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba

Hasil uji pengaruh antara kecepatan fitur tarik tunai terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba, menunjukkan nilai t_{hitung} 1,484 dan nilai sig. sebesar 0,141 yang diatas *alpha* 5%. Artinya bahwa **nilai kecepatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba.**

Nilai beta dalam *unstandardized coefficients* variabel kecepatan menunjukkan angka sebesar 0,144 yang artinya jika variabel kecepatan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 14,4%.

2. Pengaruh kerahasiaan fitur tarik tunai terhadap kepuasan nasabah nasabah BRI Unit Koba

Hasil uji pengaruh antara kerahasiaan fitur tarik tunai terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba, menunjukkan nilai t_{hitung} 1,381 dan nilai sig. sebesar 0,171 yang diatas *alpha* 5%. Artinya bahwa **nilai kerahasiaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba.**

Nilai beta dalam *unstandardized coefficients* variabel kecepatan menunjukkan angka sebesar 0,120 yang artinya jika variabel kerahasiaan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 12,0%.

3. Pengaruh ketepatan fitur tarik tunai terhadap kepuasan nasabah nasabah BRI Unit Koba

Hasil uji pengaruh antara ketepatan fitur tarik tunai terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba, menunjukkan nilai t_{hitung} 3,226 dan nilai sig. sebesar 0,002 yang dibawah *alpha* 5%. Artinya bahwa **nilai ketepatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba.**

Nilai beta dalam *unstandardized coefficients* variabel ketepatan menunjukkan angka sebesar 0,337 yang artinya jika variabel ketepatan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 33,7%.

4. Pengaruh kepercayaan fitur tarik tunai terhadap kepuasan nasabah nasabah BRI Unit Koba

Hasil uji pengaruh antara kecepatan fitur tarik tunai terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba, menunjukkan nilai t_{hitung} 5,532 dan nilai sig. sebesar 0,000 yang dibawah *alpha* 5%. Artinya bahwa **nilai kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba.**

Nilai beta dalam *unstandardized coefficients* variabel kepercayaan menunjukkan angka sebesar 0,457 yang artinya jika variabel kepercayaan ditingkatkan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 45,7%.

Dari penjabaran diatas maka dapat diketahui bahwa **variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba** yang dapat dilihat dari perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan hipotesa yang telah ditentukan. Diketahui nilai sig. untuk variabel Kepercayaan (*Trust*) X_4 terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,532 > t_{tabel} 1,661$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Kepercayaan (*Trust*) X_4 terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Maka **Variabel Kepercayaan (*Trust*) X_4 , memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap variabel dependen** yang berarti variabel ini adalah variabel paling penting dalam menentukan kepuasan nasabah pada BRI Unit Koba terhadap kualitas layanan fitur tarik tunai aplikasi BRImo.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori menurut Lau and Lee (1999) mengatakan bahwa kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk berperilaku tertentu karena dia meyakini bahwa mitranya dalam melakukan transaksi akan memberikan apa yang dia harapkan. Kepercayaan konsumen yang tinggi juga akan membuat konsumen menentukan apakah konsumen tersebut akan loyal pada jasa atau produk yang digunakan atau akan berpindah kepada jasa atau produk yang lebih atau raputasinya yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa jika satu pihak mempercayai pihak lainnya, akan ada kemungkinan untuk membentuk sebuah perilaku positif dan niat baik. Oleh karena itu saat konsumen memiliki kepercayaan kepada sebuah produk atau jasa tertentu, maka konsumen memiliki niat untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Namun hasil dari pengujian ini tidak relevan dengan hasil dari pengujian terdahulu yang dilakukan oleh Rahma Novita Sari (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan BRI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah”, secara parsial berdasarkan hasil uji t yang menyatakan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Hasil Uji F memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama atau simultan dari seluruh variabel independen (Kecepatan, Kerahasiaan, Ketepatan dan Kepercayaan) fitur tarik tunai pada aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah Pada BRI Unit Koba menunjukkan hasil yang signifikan dengan pengaruh sebesar 70,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti sebesar 29,5% seperti fitur lainnya yang ada pada aplikasi BRImo. Untuk mengetahui variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dapat dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan besarnya nilai F_{hitung} sebesar 57,193 (lebih dari 2,470) dengan tingkat signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05).

Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini relevan dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat menciptakan kepuasan nasabah dengan beberapa pendekatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gummesson dalam Isfianti (2003:24) mengenai dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya kepercayaan. Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahma Novita Sari (2015) dimana hasil dari penelitian itu menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan nilai signifikansinya 0,025 (lebih kecil dari 0,05).

Kepuasan nasabah merupakan sasaran dan faktor utama dalam menentukan kesuksesan perusahaan. perusahaan yang ingin berhasil harus dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen mereka terhadap produk serta jasa yang di tawarkan. Kepuasan nasabah merupakan hasil yang baik dimana nasabah merasa puas terhadap produk atau jasa dikarenakan produk atau jasa tersebut memberikan hasil yang melebihi harapan, ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.