

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah regresional. Penelitian regresional bertujuan mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berpengaruh terhadap variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien regresi.

#### 3.2. Definisi Operasional dan Pengukurannya

Definisi operasional, yaitu penjabaran khusus dan terinci tentang variabel yang dianalisis dan diukur menggunakan skor.

Adapun definisi operasional, yaitu :

1. Kepuasan nasabah, adalah keseluruhan sikap konsumen setelah memperoleh dan menggunakan layanan yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya.
2. Pelayanan perbankan (X) terdiri dari :
  - a. Memberikan kemudahan, adalah hal yang berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*.
  - b. Praktis, adalah berkaitan dengan bertransaksi perbankan langsung melalui handphone kapan saja dan di mana saja.
  - c. Keamanan, adalah berkaitan dengan kelengkapan dengan sistem perlindungan maksimal dengan *di-encrypt* (diacak) untuk menjamin keamanan transaksi.



- d. Kenyamanan, adalah berkaitan dengan kenyamanan dengan memiliki ATM BCA pribadi tanpa harus keluar rumah atau antri.
- e. *User friendly*, adalah berkaitan dengan kemudahan pemakaian menu *mobile banking* BCA oleh siapa saja.

Skala pengukuran menggunakan skala interval, yaitu memberikan skor nilai pada jawaban responden dengan 5 respon kategori kesetujuan dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Adapun skala interval respon tersebut menurut Singarimbun dan Effendi (1995 : 111), menyebutkan :

“Penyusunan skala likert, yaitu suatu pengukuran skala dengan lima respon kategori kesetujuan dari “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju”, yaitu :

1. Sangat tidak setuju diberi nilai 1.
2. Tidak setuju diberi nilai 2.
3. Cukup setuju diberi nilai 3.
4. Setuju diberi nilai 4.
5. Sangat setuju diberi nilai 5”.

### 3.3. Identifikasi Variabel

Pada identifikasi variabel dalam penulisan skripsi tersebut membahas antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu sebagai berikut :

#### 3.3.1. Variabel Bebas (X)

Berdasarkan judul penelitian yang ada, maka variabel bebas dalam penelitian ini adalah memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), dan *user friendly* ( $x_5$ ).

#### 3.3.2. Variabel Terikat (Y)

Sesuai dengan judul penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).



### 3.4. Populasi dan Sampel

Pada sub bab ini membahas 2 bagian jenis strategi penelitian, yaitu :

#### 3.4.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya sebagai obyek penelitian yang mempunyai 1.000 nasabah.

#### 3.4.2. Sampel

Berdasarkan dari jumlah seluruh nasabah tersebut, sampel yang digunakan dalam penelitian skripsi di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya sebanyak 100 nasabah yang aktif dalam bertransaksi dan mempunyai simpanan minimal Rp. 100 juta yang dilakukan dengan secara acak pada bulan Januari 2006.

### 3.5. Jenis dan Sumber Data

Pada penulisan skripsi memerlukan jenis dan sumber data, yaitu :

#### 3.5.1. Jenis Data

Menurut jenisnya, data yang dipergunakan dalam penelitian ini, adalah :

1. Data kuantitatif, merupakan data dari hasil penelitian yang dinyatakan dalam kumpulan angka-angka (jawaban kuesioner).
2. Data kualitatif, merupakan data dari hasil penelitian yang dinyatakan dalam kumpulan kalimat teoritis.

#### 3.5.2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan untuk penyusunan penulisan skripsi ini, adalah sebagai berikut :



1. Data primer, adalah data yang diperoleh dicatat langsung dari obyek penelitian di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang didapat yaitu literatur-literatur yang berkaitan dengan tema skripsi.

### 3.6. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Riset kepustakaan, adalah cara mengumpulkan data berdasarkan pada teori yang diperoleh dari literatur yang ada hubungannya, dengan permasalahan yang disajikan.
2. Riset lapangan, adalah cara mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung ke obyek penelitian, dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

- a. Observasi.

Teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti, hal ini sangat membantu dalam suatu kegiatan pengumpulan, pengolahan dan analisis data.

- b. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan jalan mencatat data yang diperlukan dari perusahaan.
- c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden.



### 3.7. Proses Pengolahan Data

Adapun proses pengolahan data ditempuh, sebagai berikut :

1. Editing.

Memperbaiki dan menyempurnakan data yang telah diperoleh dari BCA.

2. Coding.

Kuesioner yang dijawab oleh responden diolah dengan menyusun dan menjumlah sesuai dengan urutan nilai skor yang dibuat.

3. Tabulasi.

Dari data yang terpilih ditabulasikan sesuai klasifikasi data, guna memudahkan proses analisis dan pencarian hubungan untuk menentukan pemecahan masalah.

### 3.8. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Pada sub bab ini mengemukakan teknik pengujian terdiri dari validitas dan reliabilitas, sebagai berikut :

#### 3.8.1. Teknik Pengujian Validitas

Menurut Sugiyono (2004:109) pengujian validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur. Teknik pengujian validitas yang digunakan dalam analisis data, adalah pengujian validitas terhadap item atau pertanyaan ini yang dilakukan dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach* (Alpha) melalui program SPSS 11.0.

#### 3.8.2. Teknik Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2004:126) pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara internal yaitu reliabilitas instrumen dapat diuji dengan



menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen yang dianalisis dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach* (Alpha) melalui program SPSS 11.0.

### 3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Pada analisis ini, dikemukakan 2 teknik yaitu sebagai berikut :

#### 3.9.1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dengan menggunakan analisis linier berganda yang diolah dengan bantuan alat komputer melalui program SPSS 11.0.

Ada beberapa teknik analisis data, sebagai berikut :

##### 1. Analisis Regresi linier berganda

Menurut Dajan (1986 : 399) model analisis regresi linier berganda adalah :

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5.$$

Keterangan :

$y$  = Kepuasan nasabah

$x_1$  = memberikan kemudahan

$x_2$  = Praktis

$x_3$  = Keamanan

$x_4$  = Kenyamanan

$x_5$  = *User friendly*

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$  = Koefisien regresi

$\beta_0$  = Konstanta (*intercept*)



## 2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas ( $x_1, x_2, x_3, x_4,$  dan  $x_5$ ) mampu menjelaskan variabel terikat ( $Y$ ).

Nilai  $R^2$  (koefisien determinasi) dapat diketahui dengan menggunakan rumus :

$$R^2 = \frac{JKR}{JKT} \quad (\text{Sudjana, 1990 : 101})$$

di mana :

JKR = Jumlah kuadrat regresi.

JKT = Jumlah kuadrat total.

Jika besarnya nilai  $R^2$  semakin mendekati 1 berarti kemampuan variabel bebas di dalam model tersebut mempunyai pengaruh yang kuat di dalam menjelaskan variabel terikat.

### 3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji F

Berdasarkan hasil analisa data dengan menggunakan regresi linier berganda, maka untuk menguji hipotesis dapat dilakukan dengan uji F. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada pengaruh secara keseluruhan variabel  $x_1, x_2, x_3, x_4$  dan  $x_5$  terhadap  $Y$ . Adapun prosedur pengujian uji F, sebagai berikut :

a.  $H_0 : \beta_i = 0$  ( $x_1, x_2, x_3, x_4, x_5$  secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap  $Y$ )

$H_1 : \beta_i \neq 0$  ( $x_1, x_2, x_3, x_4, x_5$  secara bersama-sama berpengaruh terhadap  $Y$ )

b. Dalam penelitian ini digunakan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas ( $n - k$ ), yaitu  $n =$  jumlah pengamatan dan  $k =$  jumlah variabel.



- c. Dengan  $F_{hitung}$  sebesar :

$$F_{hitung} = \frac{\text{RegESS}}{\text{ResSS}} \dots \dots \dots (\text{Alhusin; 2003 : 124})$$

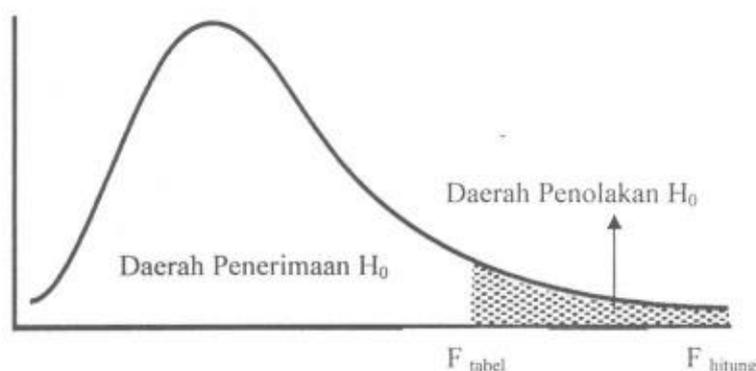
di mana :

RegSS (*regression sum of square*) = jumlah kuadrat regresi.

ResSS (*residual sum of square*) = jumlah kuadrat kesalahan pengganggu.

- d. Kurva pengujian uji F, sebagai berikut :

Gambar 3.1  
KURVA UJI F



Sumber : Supranto, J., 2001, *Statistik : Teori dan Aplikasi*, Edisi Keenam, Jilid 2, Erlangga, Jakarta, hal. 135.

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  : signifikan.

$H_1$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  : tidak signifikan.

## 2. Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun prosedur pengujian uji t, sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$  (tidak ada pengaruh).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$  (ada pengaruh).



$$t_{\text{hitung}} = \frac{\beta_i}{\text{Se}(\beta_i)} \quad (\text{Supranto; 1997 : 120})$$

dengan derajat kebebasan sebesar  $n - k - 1$

Keterangan :

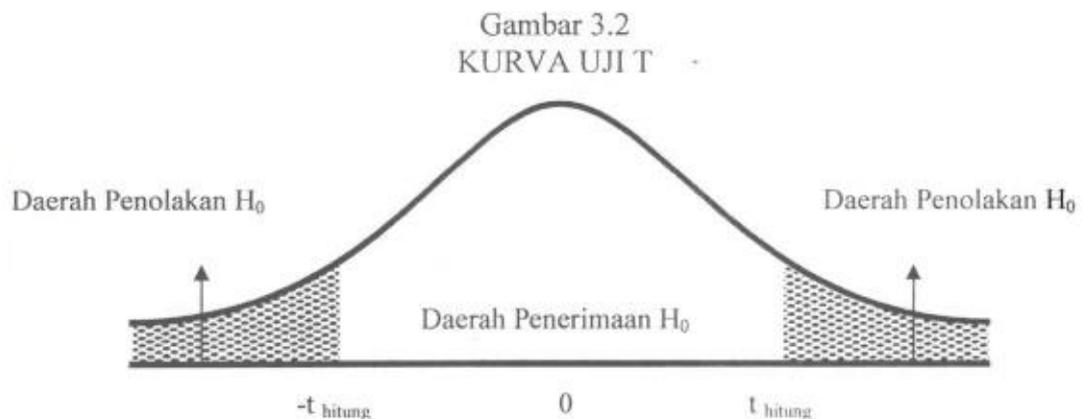
$\beta_i$  = Koefisien regresi

Se = Standar error

n = Jumlah sampel

k = Parameter regresi

Daerah kritis  $H_0$  melalui kurva distribusi t, sebagai berikut :



Sumber : Syahri Alhusin, 2003, *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 10 for Windows*, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 190.

Syarat :

- a. Apabila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Apabila  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.



### 3. Uji Asumsi Klasik

Pada asumsi klasik ini, dikemukakan 4 uji asumsi klasik sebagai berikut :

#### a. Uji Multikolinearitas

Menurut Alhusin (2003 : 221) “Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas”

Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*, di mana ketentuannya adalah :

1. Mempunyai nilai VIF disekitar angka 1.
2. Mempunyai angka *tolerance* mendekati 1.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Alhusin (2003 : 221) “Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut uji heteroskedastisitas”.

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi uji heteroskedastisitas.

#### c. Uji Normalitas

Menurut Alhusin (2003 : 223) “Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel *independent*, variabel *dependent* atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak”.

Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Dan



jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### d. Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya), di mana pengujian otokorelasi data dideteksi dari besarnya nilai Durbin Watson.

Untuk menguji ada tidaknya otokorelasi digunakan pengujian dengan rumus :

$$d_w = \sum \frac{(e_t - e_{t-1})^2}{e_t^2} \quad (\text{Alhusin, 2003 : 220})$$

Prosedur pengujian :

1. Menentukan formulasi hipotesis.

$H_0$  : tidak ada otokorelasi.

$H_1$  : ada otokorelasi positif/negatif.

2. Menentukan kriteria pengujian :

$H_0$  diterima jika  $d_w > d_u$ .

$H_0$  ditolak jika  $d_w < d_i$ .

di mana :  $d_w$  = nilai Durbin-Watson.

$d_i$  dan  $d_u$  = nilai  $d$  tabel yang ditentukan dengan  $n$  dan  $k$  tertentu dan

$$\alpha = 0,05$$

Petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya otokorelasi, yaitu :

1. Angka  $d_w$  di bawah  $-2$  berarti ada otokorelasi positif.



2. Angka  $d_w$  di antara -2 sampai +2 berarti tidak otokorelasi.
3. Angka  $d_w$  di atas +2 berarti ada otokorelasi negatif.



## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Dalam gambaran umum obyek penelitian berisikan gambaran secara singkat tetapi padat dan akurat serta konsisten mengenai obyek yang diteliti. Ada 4 hal gambaran umum obyek penelitian sebagai berikut :

##### 4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia

Bank Central Asia yang juga dikenal dengan nama BCA didirikan pada tanggal 21 Pebruari 1957 di pusat perniagaan Jakarta dengan nama Bank Central Asia NV. Sejak pertama kali didirikan Bank Central Asia terus berkembang secara signifikan sehingga pada tahun 1977, Bank Central Asia telah menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Kemajuan Bank Central Asia terlihat pula dari total asset yang selalu meningkat dari Rp. 36,10 triliun di tahun 1996 menjadi Rp. 53,36 triliun pada akhir Desember 1997. Walaupun pada tahun 1998 total asset Bank Central Asia sempat turun saat terjadi rush namun pada posisi akhir Desember 1998 berhasil melewati posisi Desember 1997 sehingga menjadi Rp. 67,93 triliun, kemudian menjadi Rp. 96,45 triliun pada Desember 1999, dan pada akhir Desember 2002 telah mencapai Rp. 117.305 triliun. Kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dana pada Bank Central Asia merupakan salah satu asset terpenting yang dimiliki oleh Bank Central Asia. Bank Central Asia tumbuh menjadi Bank Retail/*Consumer* terbesar di Indonesia. Ini dibuktikan dengan besarnya jumlah nasabah Bank Central Asia per Desember 2002 mencapai 6,847 juta nasabah.



Kinerja yang mengesankan tersebut, mengantarkan Bank Central Asia berhasil keluar dari BPPN pada April 2000 sehingga kini statusnya bukan sebagai *Bank Take Over* (BTO) lagi. Kinerja ini menjadi dasar bagi Bank Central Asia untuk mengambil langkah strategis dengan melakukan *go public* di pasar modal. BPPN pada bulan Mei 2000 melalui *initial public offering* mendivestasikan 22,5% dari seluruh saham Bank Central Asia sehingga kepemilikannya atas Bank Central Asia berkurang menjadi 70,3%. Sejak itu, Bank Central Asia menjadi perusahaan publik. Tahun 2001, BPPN melalui *public offering* ke dua mendivestasikan 588.800.000 lembar sahamnya yang merupakan 10% dari seluruh saham Bank Central Asia sehingga kepemilikan BPPN atas Bank Central Asia menjadi 60,3%. Selanjutnya BPPN mendivestasikan 51% dari seluruh saham Bank Central Asia melalui *strategic private placement* yang dimenangkan oleh Farindo Investments (Mauritius) Limited pada tahun 2002.

Bank Central Asia senantiasa mengupayakan terjadinya keseimbangan antara keuntungan yang diperoleh dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan selalu menjaga kepercayaan nasabah, Bank Central Asia siap menghadapi era globalisasi. Pusat dari kegiatan BCA di Jakarta untuk mengembangkan bisnis perbankan dalam pelayanan terhadap masyarakat dan dapat menguasai pasar, maka dibukalah cabang-cabang utama dan cabang pembantu guna membantu masyarakat dalam mengadakan hubungan dagangnya melalui cabang-cabang BCA pada lokasi yang terdekat. Dengan pertama dibukanya di Jakarta, juga dibukanya Kantor Cabang Utama Darmo pada tanggal 10 Nopember 1990 dengan lokasi jalan Raya Darmo 5 Surabaya.



#### 4.1.2. Misi Bank Central Asia

Dengan menerapkan manajemen profesional, Bank Central Asia turut menunjang pembangunan ekonomi Indonesia, memberikan jasa perbankan yang beragam dan berkualitas tinggi, khususnya kepada nasabah ritel dan komersial melalui jaringan kantor cabang yang tersebar luas serta mencapai *return on assets* di atas rata-rata industri perbankan nasional.

Dalam rangka mewujudkan cita-cita tersebut, Bank Central Asia menerapkan tiga strategi bisnis yang menjadi pilar dalam membangun sebuah bank yang sehat, terpercaya, dan sukses secara komersial. Ketiga pilar Bank Central Asia, sebagai berikut :

1. Memperkokoh posisi sebagai bank transaksi yang menjadi pilihan nasabah.
2. Meningkatkan fungsi intermediasi keuangan.
3. Mengembangkan Bank Central Asia sebagai lembaga keuangan terkemuka.

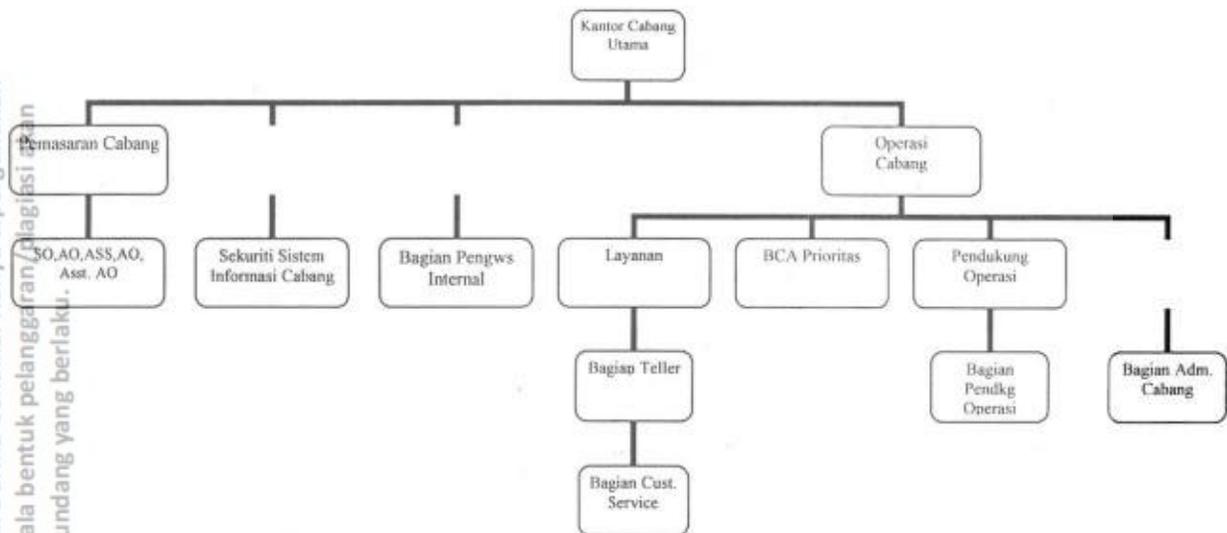
#### 4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia

Sebagai salah satu perusahaan berkembang di Indonesia PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya memiliki struktur organisasi dan manajemen perusahaan yang khusus, agar dapat menjalankan usahanya secara proaktif dan efisien. Organisasi, adalah alat untuk mencapai suatu tujuan dasar kerjasama, yang mempunyai bentuk atau susunan yang secara jelas dan formil merumuskan bidang tugas tiap-tiap unsur serta menegaskan hubungan antara yang satu dan yang lain dalam organisasi. Untuk itu dilakukan pembagian pada tiap-tiap bagian perusahaan.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut :



Gambar 4.1  
STRUKTUR ORGANISASI  
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU DARMO



Sumber data : PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya.

Pembagian tugas dari masing-masing bagian pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya, secara garis besarnya dapat diuraikan :

1. Pemimpin Cabang Utama.

Tugas dan tanggungjawabnya, meliputi :

- a. Memanagement semua kegiatan umum Kantor Cabang Utama.
- b. Memantau kemajuan usaha pokok Kantor Cabang dan mengadakan program perbaikan di mana perlu.
- c. Menyusun rencana pemasaran sesuai dengan pedoman dan pengarahan serta batasan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat.
- d. Melakukan kunjungan dalam rangka memelihara hubungan baik, dengan nasabah maupun dengan instansi terkait untuk memasarkan produk dan jasa BCA.



- e. Melakukan penilaian, menyetujui dan menolak kredit sesuai dengan batas kewenangan yang ditetapkan oleh kantor pusat.

2. Kepala Pemasaran Cabang.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan ruang lingkup tugasnya, demi kelancaran jalannya kegiatan pemasaran di cabang.

3. *Account Officer* (AO).

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu mendukung jalannya operasional di cabang secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang pemasaran dan kredit cabang agar dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

4. Security Administrator.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memantau kepatuhan terhadap penerapan sistem pengamanan data, program, laporan komputer secara keseluruhan serta mengelola *user ID* dan *password* dari segenap unit kerja di Kantor Cabang Utama dan Kantor Cabang Pembantu di bawahnya/selanjutnya disebut KCU/KCP-nya sesuai ketentuan-ketentuan dan prosedur-prosedur sekuriti yang berlaku.

5. Kepala Bagian Pengawasan Internal Cabang.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah memonitor secara aktif dan melakukan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya atas pemantauan kepatuhan terhadap pengamanan kontrol operasional sesuai ketentuan-ketentuan dan prosedur-prosedur sekuriti yang berlaku.



6. Staf Pengawasan Internal Cabang.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah mendukung jalannya operasional di cabang sesuai dengan wewenang Kepala Bagian Pengawasan Internal Cabang atas pemantauan kepatuhan terhadap pengamanan kontrol operasional sesuai ketentuan-ketentuan dan prosedur-prosedur sekuriti yang berlaku.

7. Kepala Operasional Cabang.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang sistem dan operasional cabang agar dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

8. Kepala Layanan.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan bidang layanan dan memantau pelayanan kepada unit kerja yang dibawah yaitu *Teller* dan *Customer Service Officer*, serta bertanggung jawab langsung kepada Kepala Operasional Cabang.

9. Kepala Bagian Teller.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan unit *Teller*.

10. Kepala Bagian *Customer Service Officer*.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang



dibawahnya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai wewenangnya, demi kelancaran jalannya kegiatan unit *customer service officer* (CSO).

#### 11. Kepala Bagian BCA Prioritas.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif dalam hubungan internal dan eksternal dalam hal memberikan layanan lebih kepada nasabah dan yang memberi kontribusi lebih kepada BCA serta memberi pengarahan kepada bawahan sesuai wewenangnya, serta bertanggungjawab kepada Kepala Operasional Cabang.

#### 12. *Customer Ser vice Officer*.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memberikan layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, "*cross selling*" dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

#### 13. *Teller*.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah memberikan jasa layanan transaksi baik yang bersifat transaksi tunai maupun non tunai kepada nasabah.

#### 14. Kepala Pendukung Operasional.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan sistem operasional cabang agar dapat dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

#### 15. Kepala Bagian Pendukung Operasional.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahnya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran



jalannya kegiatan administrasi operasional deposit dan transfer; penerapan sistem dan prosedur serta program aplikasi di cabang; dan penerapan instalasi dan operasi komputer, ATM serta telekomunikasi termasuk perangkat keras dan lunak.

#### 16. Staf Pendukung Operasional.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu mendukung jalannya operasional di cabang khususnya dalam mengisi kode *testkey* dari data yang akan dikirim maupun memverifikasi kebenaran kode *testkey* dari data yang diterima.

#### 17. Kepala Administrasi Kantor.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja yang dibawahinya , serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya demi kelancaran jalannya unit keuangan di cabang, unit pembukuan di cabang, unit umum dan sekretariat di cabang, unit SDM di cabang, dan logistik agar dapat dicapai efisiensi dan efektivitas yang optimal.

#### 18. Staf Administrasi Kantor.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu mendukung jalannya operasional di cabang secara aktif dalam hubungan internal/eksternal dari unit kerja dan bertanggungjawab kepada Kepala Administrasi Kantor demi kelancaran jalannya unit keuangan di cabang, unit pembukuan di cabang, unit umum dan sekretariat di cabang, unit SDM di cabang, dan logistik agar dapat dicapai efisiensi dan efektivitas yang optimal.



#### 4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia

Komitmen yang kuat dari manajemen Bank Central Asia untuk melakukan inovasi tiada henti telah membuahkan hasil yang menggembirakan. Kini, Bank Central Asia, sudah diakui sebagai bank yang memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, khususnya nasabah, dan menjadi salah satu bank pilihan untuk transaksi perbankan.

Hal tersebut dapat terwujud dengan dukungan beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Bank Central Asia, yaitu jaringan yang luas, penerapan teknologi perbankan, produk dan layanan yang inovatif dan beragam, Sumber Daya Manusia yang profesional, dan kepedulian terhadap lingkungan.

##### 1. Jaringan Yang Luas

Bank Central Asia merupakan salah satu bank dengan delivery channel paling beragam. Terdiri dari kantor cabang, ATM, kartu kredit, debit, tunai, internet banking, dan mobile banking sehingga memberi keleluasaan dan alternatif yang luas bagi setiap nasabah untuk memilih cara yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing.

Per Desember 2003 Bank Central Asia telah memiliki 780 Kantor Cabang di seluruh Indonesia yang tersebar di 151 kota di 29 propinsi, dan 2 kantor perwakilan di luar negeri yakni di Hong Kong, dan New York. Bank Central Asia bekerja sama dengan 1.561 bank koresponden di 91 negara. Jaringan luas ini memudahkan nasabah Bank Central Asia dalam melakukan transaksi perbankan dengan rekanan bisnis di seluruh dunia.



Dengan 2.340 ATM Bank Central Asia (per Desember 2002) yang tersebar di seluruh Indonesia memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti penarikan uang tunai dan pembayaran berbagai tagihan selama 24 jam sehari 7 hari seminggu, sampai akhir 2002 telah terdapat 5.688.000 pemegang kartu ATM Bank Central Asia. Selain cabang dan ATM, Bank Central Asia memiliki jaringan Debit yang terluas di Indonesia, dengan 9.792 Merchant, dan 20.429 terminal EDC per 31 Desember 2002. Bank Central Asia juga memiliki jaringan tunai, dengan 41 merchant yang menerima pengambilan uang tunai dari nasabah Bank Central Asia sambil berbelanja dengan jumlah EDC 4.182 buah. Disamping jaringan cabang, ATM, Debit, dan Tunai, per Desember 2002 BCA memiliki jaringan kartu kredit di 24.842 merchant dengan 586.740 pemegang kartu kredit Bank Central Asia.

Untuk melengkapi berbagai kemudahan kepada nasabah, tahun 2001 Bank Central Asia meluncurkan layanan internet banking klikBCA, disusul dengan Mobile Banking m-BCA.

## 2. Teknologi dan Sistem Informasi Yang Tepat Guna

Penggunaan teknologi canggih dan tepat guna merupakan kebutuhan untuk menunjang jaringan Bank Central Asia yang tersebar luas dan sarana pendukung untuk pengembangan produk. Itu semua merupakan komitmen Bank Central Asia untuk memberikan layanan yang nyaman bagi nasabah.

Pada tahun 1991, Bank Central Asia telah menggunakan *Very Small Aperture Terminal* (VSAT) untuk memudahkan komunikasi antarkantor



cabang Bank Central Asia. Sistem komunikasi eksklusif melalui satelit tersebut memungkinkan kantor cabang BCA on-line. Sejak tahun 1992 komunikasi antar kantor cabang Bank Central Asia di Indonesia dan kantor pusat beserta seluruh jaringan ATM BCA telah dapat dilakukan langsung melalui satelit palapa. Pada tahun 2000, penggunaan sarana sistem telekomunikasi VSAT yang berbasis satelit untuk mendukung sistem terpusat di Bank BCA juga terus dikembangkan baik dari jumlah lokasi maupun jenis teknologinya. Di samping itu, dilakukan uji coba secara VSAT broadband untuk meningkatkan kapasitas dan kecepatan online dan pengiriman laporan. Sarana ini digunakan pula untuk menyediakan fasilitas internet/intranet bagi seluruh kantor cabang Bank Central Asia.

Seiring dengan meningkatnya intensitas transaksi internasional, Bank Central Asia menerapkan *Society of Worldwide Interbank Financial Telecommunication* (SWIFT) untuk mendukung terselenggaranya transaksi internasional yang cepat dan akurat. Tahun 1993 Bank Central Asia mulai menerapkan sistem sentralisasi dengan mengimplementasikan Sistem Pembukuan Terpadu (*Consolidated General Ledger*) disusul dengan implementasi Sistem Perbankan Terpadu (*Integrated Banking Sistem*) pada tahun 1994. Pada pergantian milenium, berkat kesiapan mengatasi masalah komputasi tahun 2000 atau MKT 2000 (Y2K Readiness), semua sistem informasi Bank Central Asia baik perangkat keras maupun piranti lunak telah berhasil melewati tahun 2000 dengan sukses.



Sejak tahun 2000 Bank Central Asia menerapkan sistem IT Security Policy yang menjadi dasar kebijakan serta prosedur untuk pengamanan dan integritas data/informasi Bank BCA. Masih di tahun yang sama, untuk meningkatkan sistem operasional, BCA menggunakan komputer *mainframe* IBM-X37 dengan kemampuan proses yang sangat besar dan pemakaian sarana penyimpanan data Storage Enterprise Network HDS-77000E.

Untuk meningkatkan *fault tolerance* pada komputer tandem yang menangani 1,2 juta transaksi elektronik per hari, pada tahun 2002, Bank Central Asia memasang tandem kedua untuk meningkatkan fleksibilitas dalam merawat dan mem-backup komputer tandem pertama. Pemasangan tandem kedua membantu mengurangi kemungkinan *downtime* pada jaringan transaksi.

Pada tahun 2002 Bank Central Asia mengaplikasikan pinpad untuk transaksi di *counter* dengan tujuan keamanan bagi nasabah, Bank Central Asia mengembangkan layanan internet banking, khusus untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang mengandalkan *Virtual Private Network* (VPN). VPN melindungi lalu lintas komunikasi antara komputer nasabah dan Bank Central Asia.

### 3. Produk Yang Inovatif dan Kompetitif

Tahun 1987 Bank Central Asia memasyarakatkan penggunaan kartu ATM Bank Central Asia. Kartu ATM Bank Central Asia memungkinkan nasabah mengambil uang tunai lewat ATM BCA yang terdapat pada lokasi-lokasi strategis maupun di cabang-cabang Bank Central Asia. Tahun 1989 Tahapan BCA memasyarakatkan tabungan berhadiah. Minat masyarakat yang besar terhadap Tahapan BCA mampu menghimpun dana masyarakat yang



cukup besar. Dalam layanan kartu kredit, BCA card center juga dipercaya untuk menerbitkan tiga macam kartu kredit utama dunia yaitu Visa Card, Mastercard, dan JCB Card.

Sejak tahun 1998 Kartu Paspur BCA berfungsi juga sebagai Kartu Debit BCA sehingga dapat dipakai pada *merchant-merchant* yang berlogo Debit BCA di seluruh Indonesia. Kenyamanan memiliki Kartu Paspur BCA terus bertambah karena pada perkembangan selanjutnya kartu ini juga berfungsi sebagai Kartu Tunai BCA yang dapat dipakai untuk menarik uang tunai pada outlet-outlet berlogo Tunai BCA pada waktu berbelanja.

Bank Central Asia menyambut hangat perkembangan internet dengan menyediakan layanan online banking via internet lewat [www.klikbca.com](http://www.klikbca.com). Internet dimanfaatkan oleh Bank Central Asia sebagai *delivery channel* yang memberi kemudahan pada nasabah dalam bertransaksi sekaligus memperkuat posisi Bank Central Asia sebagai PSA (*Payment Settlement Agency*) utama. Dilengkapi dengan KeyBCA dan biaya transaksi yang murah, klikBCA merupakan *delivery channel* alternatif dengan tingkat kenyamanan tinggi. Di penghujung tahun 2002 sudah terdapat 388.322 nasabah pengguna internet banking klikBCA.

Dengan mobile banking m-BCA, BCA memperkenalkan jasa layanan *online banking* melalui telepon seluler. Per Desember 2002, sebanyak 70.894 nasabah telah memanfaatkan layanan m-BCA dan sekitar 59% fitur ATM BCA telah direplikasikan ke dalam m-BCA. Dengan *mobile banking* m-BCA, Bank Central Asia memperkenalkan jasa layanan *online banking* melalui



telepon seluler. Kini sebanyak 70.894 nasabah telah memanfaatkan layanan m-BCA, dan sekitar 59% fitur ATM BCA telah direplikasikan ke dalam m-BCA.

Untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, Bank Central Asia juga mengembangkan jasa perbankan telepon dan *online banking*. Per Desember 2002, *call center* BCA menyediakan 2 jenis layanan yaitu *BCA by phone* dan Halo BCA. Fasilitas ini didukung oleh teknologi *Interactive Voice Respons* (IVR) untuk mengoptimalkan efisiensi layanan ini.

#### 4. Produk PT. Bank Central Asia Tbk.

Produk PT. Bank Central Asia Tbk. sebagai berikut :

- a. Tabungan, adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang sifatnya fleksibel, memberi keleluasaan, dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat tanpa terikat jangka waktu tertentu. Jenis tabungan meliputi tahapan, tapres, dan BCA Dollar.
- b. Giro, adalah simpanan pihak ketiga kepada bank dalam mata uang rupiah atau valuta asing yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, *letter of authorization*, surat perintah pembayaran lainnya, atau dengan cara pemindahbukuan.

Jenis giro meliputi giro rupiah, dan giro valuta asing.

- c. Deposito, adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dalam jangka waktu tertentu sesuai perjanjian.
- d. Perbankan Elektronik, meliputi :

##### 1) ATM BCA.

Fasilitas yang diberikan kepada nasabah rekening tabungan dan rekening pribadi untuk melakukan transaksi perbankan dengan kartu ATM Paspor BCA di mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri).





- 2) Debit BCA.
  - a. Kartu yang dapat digunakan untuk membayar barang atau jasa di toko-toko/*merchant* yang menerima pembayaran kartu ATM.
  - b. Rekening pemegang kartu langsung dipotong saat transaksi disetujui.
- 3) Tunai BCA.
 

Fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu ATM Paspor BCA untuk melakukan penarikan tunai pada merchant-merchant yang berlogo tunai BCA.
- 4) Internet Banking Klik BCA.
 

Fasilitas yang diberikan oleh BCA kepada nasabah untuk melakukan transaksi non cash melalui situs web. [www.klikbca.com](http://www.klikbca.com).
- 5) Mobile Banking m-BCA.
 

Fasilitas perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi baik *financial* maupun non *financial* melalui *handphone*/telepon selular.
- 6) BCA by Phone.
 

Sarana untuk meningkatkan layanan dan kemudahan bagi nasabah BCA untuk memperoleh informasi suku bunga, mutasi harian, rekening giro dan tapres dan informasi tagihan kartu kredit melalui pesawat telepon.
- e. Kartu Kredit, meliputi :
  - 1) BCA Card.
 

Kartu kredit yang dikeluarkan oleh BCA yang memiliki jaringan luas di seluruh Indonesia dengan jasa-jasanya yang diberikan oleh bank.

## 2) BCA MasterCard.

Kartu MasterCard/Cirrus yang diterbitkan oleh bank local yang ada di Indonesia maupun Bank Luar Negeri juga sudah dapat melakukan transaksi di ATM BCA.

## 3) BCA Visa.

Kartu Visa/Plus yang diterbitkan oleh Bank Lokal yang ada di Indonesia sudah dapat melakukan transaksi di ATM BCA.

## 4) JCB.

Kartu kredit dari Japan Card Beureau yang diterbitkan oleh BCA.

## f. Layanan Transaksi Perbankan, meliputi :

## 1) Safe Deposit Box.

BCA safe deposit untuk menyimpan benda-benda berharga dan menjamin keamanan barang berharga nasabah.

## 2) Pengiriman Uang.

Layanan kiriman uang dalam mata uang Rupiah maupun mata uang asing yang ditujukan kepada pihak penerima yang berdomisili baik di dalam maupun di luar negeri. Produk yang ditawarkan oleh BCA pada layanan kiriman uang meliputi kiriman uang dengan sarana *telegraphic transfer* maupun sarana *demand draft (bankdraft)* yaitu untuk kiriman dalam mata uang asing.

## 3) Inkaso dan Kliring.

Inkaso, yaitu jasa penagihan kepada nasabah atas warkat-warkat kliring yang dimilikinya termasuk warkat-warkat yang diterbitkan



oleh bank yang berada di luar wilayah kliring bank yang memberikan jasa penagihan.

Kliring, yaitu cara penyelesaian utang piutang antara bank-bank peserta kliring dalam bentuk warkat atau surat-surat berharga di suatu wilayah kliring di mana bank Indonesia sebagai tempat pertemuan antara bank-bank peserta.

#### 4) Mata Uang Asing.

Terdiri dari 12 mata uang, meliputi : Australian Dollar (AUD), Canadian Dollar (CAD), Swiss Franc (CHF), Danish Krone (DKK), Euro (EUR), Great Britain Poundsterling (GBP), Hongkong Dollar (HKD), Japanese Yen (JPY), Saudi Arabian Riyal (SAR), Swedish Krona (SEK), Singapore Dollar (SGD), dan United States Dollar (USD).

#### 5) Travellers Cheque.

Suatu warkat yang diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan bukan bank dalam bentuk pecahan nominal mata uang tertentu sebagai alat pembayaran atau pengganti uang tunai, yang biasanya digunakan orang yang akan melakukan perjalanan, hingga dikenal dengan nama cek perjalanan.

#### g. Fasilitas Ekspor–Impor.

##### 1) Letter of Credit (L/C).

Merupakan janji bayar dari Bank Pembuka kepada pihak Eksportir sepanjang mampu menyerahkan dokumen yang sesuai dengan syarat dan kondisi L/C.



2) **Negosiasi.**

Merupakan pembayaran di muka kepada eksportir melalui pengambilalihan dokumen ekspor atas dasar L/C.

3) **Diskonto.**

Apabila memiliki tagihan atas L/C ekspor berjangka yang sudah diterima (*accepted*) Bank pembuka L/C, kepada dimungkinkan untuk menarik pembayaran terlebih dahulu dengan menjual tagihan tersebut kepada BCA.

4) *Documentary Collections.*

Selain L/C, nasabah dapat melakukan transaksi ekspor impor dengan menggunakan instrumen pembayaran *documentary collections*.

5. **SDM Yang Profesional**

Untuk mengelola berbagai asset tersebut Bank Central Asia juga mendidik dan melatih Sumber Daya Manusia secara terus menerus, baik di dalam maupun luar negeri, sehingga mampu beradaptasi dengan lingkungan perbankan Indonesia dan dunia yang terus berubah serta mampu mengantisipasi masa depan secara lebih baik.

Per Desember 2002, sejumlah 21.599 karyawan Bank Central Asia yang professional di bidangnya masing-masing, siap melayani nasabah di seluruh Indonesia dengan salah satu motonya yakni "Sigap Menarik Antusias Ramah Teliti (SMART)". Bank Central Asia telah melakukan implementasi modul SAP *Human Ressources* yang akan mempermudah pengembangan SDM dan mengurangi proses manual.



## 4.2. Diskripsi Hasil Penelitian

Didalam deskripsi hasil penelitian, membahas tanggapan-tanggapan responden.

### 4.2.1. Tanggapan-tanggapan Responden

Tanggapan-tanggapan responden terdiri dari variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), *user friendly* ( $x_5$ ) dan variabel terikat kepuasan nasabah ( $Y$ ) ke dalam nilai prosentase yaitu :

#### 1. Tanggapan Responden Tentang Memberikan Kemudahan ( $x_1$ )

Memberikan kemudahan merupakan hal yang berkaitan dengan kemudahan dalam menggunakan *mobile banking*. Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 2,5 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 2,5 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.1  
TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL  
MEMBERIKAN KEMUDAHAN ( $x_1$ )

$x_1$	Pernyataan			
Memberikan Kemudahan	1	2	3	4
Rata-rata	3,950	3,760	3,800	3,800

Sumber : data lampiran 2 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) pada pernyataan 1 sebesar 3,950 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 2,5, artinya bahwa Nasabah merasakan mudah dalam menggunakan *mobile banking*. Dan nilai rata-rata terendah variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) pada pernyataan 2 sebesar 3,760 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 2,5, artinya nasabah dapat melakukan registrasi di



mesin ATM terdekat dan dapat melakukan registrasi di Handphone masing-masing.

## 2. Tanggapan Responden Tentang Praktis ( $x_2$ )

Praktis merupakan berkaitan dengan bertransaksi perbankan langsung melalui handphone kapan saja dan di mana saja. Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 2,5 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 2,5 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.2  
TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL PRAKTIS ( $x_2$ )

$x_2$	Pernyataan	
	1	2
Praktis		
Rata-rata	4,470	4,130

Sumber : data lampiran 3 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel praktis ( $x_2$ ) pada pernyataan 1 sebesar 4,470 menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya nasabah dalam melakukan transaksi tidak perlu pergi ke mesin ATM terdekat/kantor BCA, namun dapat melakukan transaksi yang diinginkan seketika dengan menggunakan *mobile banking*. Dan nilai rata-rata terendah variabel praktis ( $x_2$ ) pada pernyataan 2 sebesar 4,130 menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya nasabah dalam melakukan transaksi ke BCA Cabang luar kota tidak dikenakan biaya dan dapat langsung diterima oleh sipenerima di luar kota.

## 3. Tanggapan Responden Tentang Keamanan ( $x_3$ )

Keamanan berkaitan dengan kelengkapan dengan sistem perlindungan maksimal dengan di-*encrypt* (diacak) untuk menjamin keamanan transaksi. Dari 5



skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 2,5 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 2,5 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.3  
TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL KEAMANAN ( $x_3$ )

$x_3$	Pernyataan		
Keamanan	1	2	3
Rata-rata	4,410	4,610	4,280

Sumber : data lampiran 4 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi variabel keamanan ( $x_3$ ) pada pernyataan 2 sebesar 4,610 menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya *Mobile banking* BCA dilengkapi dengan sistem perlindungan yang berlapis yaitu keamanan sebagai proteksi apabila m-Banking hilang. Dan nilai rata-rata terendah variabel keamanan ( $x_3$ ) pada pernyataan 3 sebesar 4,280 menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya untuk dapat melakukan transaksi financial nasabah harus datang ke CSO mendaftarkan nomer Handphone dengan rekening yang diaktifkan dalam penggunaan *mobile banking*.

#### 4. Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan ( $x_4$ )

Kenyamanan berkaitan dengan kenyamanan dengan memiliki ATM BCA pribadi tanpa harus keluar rumah atau antri. Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 2,5 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 2,5 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.



Tabel 4.4  
TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL KENYAMANAN ( $x_4$ )

$x_4$	Pernyataan		
Kenyamanan	1	2	3
Rata-rata	4,000	3,840	3,910

Sumber : data lampiran 5 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas, diketahui nilai rata-rata tertinggi variabel kenyamanan ( $x_4$ ) pada pernyataan 1 sebesar 4,000 menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya semua transaksi yang dapat dilakukan melalui ATM BCA dapat melalui *mobile banking* BCA kecuali penarikan tunai. Dan nilai rata-rata terendah variabel kenyamanan ( $x_4$ ) pada pernyataan 2 sebesar 3,840 menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya dengan fasilitas m-banking nasabah merasakan kenyamanan dengan memiliki ATM BCA pribadi tanpa harus keluar rumah atau antri.

##### 5. Tanggapan Responden Tentang *User friendly* ( $x_5$ )

*User friendly* merupakan berkaitan dengan kemudahan pemakaian menu *mobile banking* BCA oleh siapa saja. Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 2,5 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 2,5 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.5  
TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL *USER FRIENDLY* ( $x_5$ )

$x_5$	Pernyataan	
<i>User friendly</i>	1	2
Rata-rata	4,590	4,440

Sumber : data lampiran 6 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.5 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel *user friendly* ( $x_5$ ) pada pernyataan 1 sebesar 4,590



menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya dengan fasilitas m-banking nasabah merasakan kemudahan pemakaian menu *mobile banking* BCA oleh siapa saja. Dan nilai rata-rata terendah variabel *user friendly* ( $x_5$ ) pada pernyataan 2 sebesar 4,440 menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya menu *mobile banking* BCA mudah untuk dipahami/dioperasikan.

#### 6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan keseluruhan sikap konsumen setelah memperoleh dan menggunakan layanan yang diberikan oleh BCA Tbk. KCU Darmo Surabaya. Dari 5 skala interval tersebut, pengukuran nilai tertinggi berdasarkan pada interval angka 2,5 ke atas menunjukkan penilaian positif dan interval angka 2,5 ke bawah menunjukkan penilaian yang negatif.

Tabel 4.6  
TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

Pernyataan	Rata-rata
1	4,260
2	4,060
3	4,170
4	4,180
5	4,140
6	4,200
7	4,030
8	4,090
9	3,960
10	4,100
11	4,290
12	4,370
13	4,610
14	4,610

Sumber : data lampiran 7 diolah.

Berdasarkan pada tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi variabel kepuasan nasabah (Y) pada pernyataan 13 dan 14 sebesar



4,610 merupakan nilai yang menunjukkan lebih besar dari interval angka 2,5, artinya saya puas dengan melalui *mobile banking* dapat melihat saldo akhir dan aktivitas rekening; dan dengan menggunakan *mobile banking* BCA nasabah merasakan kemudahan, praktis, keamanan, kenyamanan, dan *user friendly*. Dan nilai rata-rata terendah variabel kepuasan nasabah (Y) pada pernyataan 9 sebesar 3,960 menunjukkan nilai lebih besar dari interval angka 2,5, artinya kemudahan nasabah bertransaksi menggunakan fasilitas m-banking dengan ATM yang sudah tersebar di seluruh Indonesia.

#### 4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada sub bab ini mengemukakan uji validitas dan reliabilitas, meliputi :

##### 4.2.2.1. Uji Validitas

Uji validitas yang akan dikemukakan berdasarkan variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), *user friendly* ( $x_5$ ) dan variabel terikat kepuasan nasabah (Y), sebagai berikut :

##### 1. Uji validitas untuk memberikan kemudahan ( $x_1$ )

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden untuk memberikan kemudahan ( $x_1$ ) lampiran 2 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 2 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 8 mengenai hasil uji validitas memberikan kemudahan ( $x_1$ ). Adapun rekapitulasi



dari lampiran 8 dapat dilihat pada tabel 4.7 mengenai hasil uji validitas variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) sebagai berikut :

Tabel 4.7  
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL MEMBERIKAN KEMUDAHAN ( $x_1$ )

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,6755	Valid
2	0,7941	Valid
3	0,8459	Valid
4	0,8459	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 8.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikans atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dengan  $N = 100$  adalah 0,256. Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan item yang korelasinya signifikansi terdapat 4 item yang korelasinya  $>$  nilai  $r_{tabel}$  0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar  $0,6755 > r_{tabel}$  0,256, item 2 sebesar  $0,7941 > r_{tabel}$  0,256, item 3 sebesar  $0,8459 > r_{tabel}$  0,256, dan item 4 sebesar  $0,8459 > r_{tabel}$  0,256. Dengan demikian, terdapat 4 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

## 2. Uji validitas dengan korelasi untuk praktis ( $x_2$ )

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden praktis ( $x_2$ ) lampiran 3 pada SPSS 11.0. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 3 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 9 mengenai hasil uji validitas praktis ( $x_2$ ). Adapun rekapitulasi dari lampiran 9 dapat dilihat pada tabel 4.8 mengenai hasil uji validitas variabel praktis ( $x_2$ ) sebagai berikut :



Tabel 4.8  
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PRAKTIS ( $x_2$ )

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,2522	Valid
2	0,2522	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 9.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dengan  $N = 100$  adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan item yang korelasinya signifikansi terdapat 2 item yang korelasinya  $>$  nilai  $r_{tabel}$  0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar  $0,2522 > r_{tabel}$  0,256, dan item 2 sebesar  $0,2522 > r_{tabel}$  0,256. Dengan demikian, terdapat 2 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

### 3. Uji validitas dengan korelasi untuk keamanan ( $x_3$ )

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden keamanan ( $x_3$ ) lampiran 4 pada SPSS 11.0. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 4 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 10 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas keamanan ( $x_3$ ). Adapun rekapitulasi dari lampiran 10 dapat dilihat pada tabel 4.9 mengenai hasil uji validitas variabel keamanan ( $x_3$ ) sebagai berikut :

Tabel 4.9  
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEAMANAN ( $x_3$ )

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,5299	Valid
2	0,2666	Valid
3	0,3912	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 10.



Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dengan  $N = 100$  adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan item yang korelasinya signifikansi terdapat 3 item yang korelasinya  $>$  nilai  $r_{tabel}$  0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar  $0,5299 > r_{tabel}$  0,256, item 2 sebesar  $0,2666 > r_{tabel}$  0,256, dan item 3 sebesar  $0,3912 > r_{tabel}$  0,256. Dengan demikian, terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

#### 4. Uji validitas dengan korelasi untuk kenyamanan ( $x_4$ )

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kenyamanan ( $x_4$ ) lampiran 5 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 5 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 11 mengenai hasil uji validitas kenyamanan ( $x_4$ ). Adapun rekapitulasi dari lampiran 11 dapat dilihat pada tabel 4.10 mengenai hasil uji validitas variabel kenyamanan ( $x_4$ ) yaitu :

Tabel 4.10  
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KENYAMANAN ( $x_4$ )

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,7331	Valid
2	0,8417	Valid
3	0,8256	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 11.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dengan  $N = 100$  adalah 0,256.



Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan item yang korelasinya signifikansi terdapat 3 item yang korelasinya  $>$  nilai  $r_{\text{tabel}}$  0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar  $0,7331 > r_{\text{tabel}}$  0,256, item 2 sebesar  $0,8417 > r_{\text{tabel}}$  0,256, dan item 3 sebesar  $0,8256 > r_{\text{tabel}}$  0,256. Dengan demikian, terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

##### 5. Uji validitas dengan korelasi untuk *user friendly* ( $x_5$ )

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden *user friendly* ( $x_5$ ) lampiran 6 pada SPSS 11.0. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 6 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 12 mengenai hasil uji validitas *user friendly* ( $x_5$ ). Adapun rekapitulasi dari lampiran 12 dapat dilihat pada tabel 4.11 mengenai hasil uji validitas variabel *user friendly* ( $x_5$ ) yaitu :

Tabel 4.11  
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL *USER FRIENDLY* ( $x_5$ )

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,2173	Valid
2	0,2173	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 12.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{\text{hitung}}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi 95% dengan  $N = 100$  adalah 0,195.

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan item yang korelasinya signifikansi terdapat 2 item yang korelasinya  $>$  nilai  $r_{\text{tabel}}$  0,05% sebesar 0,195 yaitu item 1 sebesar  $0,2173 > r_{\text{tabel}}$  0,195, dan item 2 sebesar  $0,2173 > r_{\text{tabel}}$  0,195. Dengan demikian, terdapat 2 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.



## 6. Uji validitas dengan korelasi untuk kepuasan nasabah (Y)

Untuk melakukan uji validitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kepuasan nasabah (Y) lampiran 7 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 7 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas terdapat pada lampiran 13 mengenai hasil uji validitas kepuasan nasabah (Y). Adapun rekapitulasi dari lampiran 13 dapat dilihat pada tabel 4.12 mengenai hasil uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu :

Tabel 4.12  
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,4869	Valid
2	0,7825	Valid
3	0,7450	Valid
4	0,7086	Valid
5	0,7801	Valid
6	0,8358	Valid
7	0,6071	Valid
8	0,8989	Valid
9	0,8606	Valid
10	0,8884	Valid
11	0,8037	Valid
12	0,8572	Valid
13	0,6914	Valid
14	0,7589	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 13.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dengan  $N = 100$  adalah 0,256.

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan item yang korelasinya signifikansi terdapat 14 item yang korelasinya  $>$  nilai  $r_{tabel}$  0,01% sebesar 0,256 yaitu item 1 sebesar  $0,4869 > r_{tabel}$  0,256, item 2 sebesar  $0,7825 > r_{tabel}$



0,256, item 3 sebesar 0,7450 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 4 sebesar 0,7086 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 5 sebesar 0,7801 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 6 sebesar 0,8358 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 7 sebesar 0,6071 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 8 sebesar 0,8989 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 9 sebesar 0,8606 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 10 sebesar 0,8884 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 11 sebesar 0,8037 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 12 sebesar 0,8572 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, item 13 sebesar 0,6914 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256, dan item 14 sebesar 0,7589 >  $r_{\text{tabel}}$  0,256. Dengan demikian, terdapat 14 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

#### 4.2.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut telah reliabel (andal). Untuk pengujian reliabilitas dapat digunakan dengan metode *Alpha Cronbach* (Alpha) yang diolah dengan SPSS.

##### 1. Uji reliabilitas untuk memberikan kemudahan ( $x_1$ )

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden memberikan kemudahan ( $x_1$ ) lampiran 2. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 2 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 8 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas memberikan kemudahan ( $x_1$ ).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{\text{hitung}}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 100$  adalah 0,9052. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 8 diperoleh hasil uji



reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) sebesar  $0,9052 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

## 2. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk praktis ( $x_2$ )

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden praktis ( $x_2$ ) lampiran 3. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 3 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 9 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas praktis ( $x_2$ ).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 100$  adalah  $0,3851$ . Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 9 diperoleh hasil uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel praktis ( $x_2$ ) sebesar  $0,3851 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

## 3. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk keamanan ( $x_3$ )

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden keamanan ( $x_3$ ) lampiran 4. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 4 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 10 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas keamanan ( $x_3$ ).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 100$  adalah  $0,5771$ . Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 10 diperoleh hasil uji



reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel keamanan ( $x_3$ ) sebesar  $0,5771 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

#### 4. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kenyamanan ( $x_4$ )

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kenyamanan ( $x_4$ ) lampiran 5. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 5 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 11 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kenyamanan ( $x_4$ ).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 100$  adalah  $0,8937$ . Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 11 diperoleh hasil uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel kenyamanan ( $x_4$ ) sebesar  $0,8937 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

#### 5. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk *user friendly* ( $x_5$ )

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden *user friendly* ( $x_5$ ) lampiran 6. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 6 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 12 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas *user friendly* ( $x_5$ ).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 100$  adalah  $0,3519$ . Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 12 diperoleh hasil uji



reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel *user friendly* ( $x_5$ ) sebesar  $0,3519 > r_{tabel}$  0,256, maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

#### 6. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kepuasan nasabah (Y)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kepuasan nasabah (Y) lampiran 7. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 7 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 13 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kepuasan nasabah (Y).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 100$  adalah 0,9562. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 13 diperoleh hasil uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar  $0,9562 > r_{tabel}$  0,256, maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

#### 4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk kepentingan analisis data dengan statistik, yaitu analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui ada pengaruh yang positif antara memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), *user friendly* ( $x_5$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya. Pada sub bab regresi linier berganda akan dikemukakan :

##### 1. Model Analisis Regresi Linier Berganda

Langkah selanjutnya, adalah mengolah data dengan memasukkan data ke dalam komputer dengan menggunakan komputer dengan aplikasi program



SPSS 11.0, yaitu dengan cara analisis data statistik. Model analisis data yang dipergunakan dalam penelitian dengan regresi linier berganda, di mana persamaannya, yaitu :  $y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5$ .

Untuk diperolehnya model regresi tersebut di atas, terlebih dahulu diketahui data-data analisis regresi linier berganda. Data-data tersebut terdiri 3 variabel bebas yaitu memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), *user friendly* ( $x_5$ ) dan variabel terikat kepuasan nasabah (Y).

Untuk lebih jelasnya, data-data analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada lampiran 14, kemudian data tersebut diolah dengan program SPSS 11.0 yaitu dengan analisis regresi linier berganda, di mana hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada lampiran 15. Hasil perhitungan analisis regresi berganda pada lampiran 15 dapat direkapitulasikan pada tabel 4.13, yaitu :

Tabel 4.13  
REKAPITULASI HASIL REGRESSION

Konstanta (a)	0,589	t hitung $x_1$	6,680
Koefisien regresi ( $b_1$ )	1,472	t hitung $x_2$	3,500
Koefisien regresi ( $b_2$ )	1,224	t hitung $x_3$	2,568
Koefisien regresi ( $b_3$ )	1,092	t hitung $x_4$	2,183
Koefisien regresi ( $b_4$ )	1,049	t hitung $x_5$	3,045
Koefisien regresi ( $b_5$ )	1,153	<i>Level of Significant</i>	0,05
R Squared	0,670		
Koefisien Partial $x_1$	0,567		
Koefisien Partial $x_2$	0,340		
Koefisien Partial $x_3$	0,256		
Koefisien Partial $x_4$	0,220		
Koefisien Partial $x_5$	0,300		
F <sub>hit</sub>	38,152		

Sumber : lampiran 15 telah diolah.

Dari tabel 4.9 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda, yaitu :  $y = 0,589 + 1,472x_1 + 1,224x_2 + 1,092x_3 + 1,049x_4 + 1,153x_5$ . Dari persamaan regresi berganda tersebut di atas, dapat dijelaskan, yaitu :



Nilai konstanta ( $a$ ) sebesar 0,589, artinya apabila variabel bebas tersebut sama dengan konstan, maka diprediksikan kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar 0,589 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai memberikan kemudahan ( $x_1$ ) sebesar 1,472, berarti jika nilai memberikan kemudahan ( $x_1$ ) naik satu satuan, maka kepuasan nasabah ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 1,472 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai praktis ( $x_2$ ) sebesar 1,224, berarti jika nilai praktis ( $x_2$ ) naik satu satuan, maka kepuasan nasabah ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 1,224 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai keamanan ( $x_3$ ) sebesar 1,092, berarti jika nilai keamanan ( $x_3$ ) naik satu satuan, maka kepuasan nasabah ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 1,092 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai kenyamanan ( $x_4$ ) sebesar 1,049, berarti jika nilai kenyamanan ( $x_4$ ) naik satu satuan, maka kepuasan nasabah ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 1,049 satuan. Dan Nilai koefisien regresi untuk nilai *user friendly* ( $x_5$ ) sebesar 1,153, berarti jika nilai *user friendly* ( $x_5$ ) naik satu satuan, maka kepuasan nasabah ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 1,153 satuan.

## 2. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.13 rekapitulasi hasil regresi di atas, nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,670, artinya seluruh variabel bebas yaitu memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), *user friendly* ( $x_5$ ) dapat menjelaskan variabel terikat kepuasan nasabah ( $Y$ ) sebesar 67,00%, sedangkan 33,00% dipengaruhi oleh variabel selain memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), *user friendly* ( $x_5$ ).



#### 4.2.4. Pengujian Hipotesis

Pada sub bab pengujian hipotesis akan dikemukakan hasil SPSS 11.0 dengan membahas uji F dan uji t, sebagai berikut :

##### 4.2.4.1. Pengujian secara simultan (Uji F)

Untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variabel bebas secara simultan atau keseluruhan terhadap variabel terikat digunakan uji F. Berdasarkan pada lampiran 15, diketahui analisis varians hubungan secara simultan atau keseluruhan, yaitu :

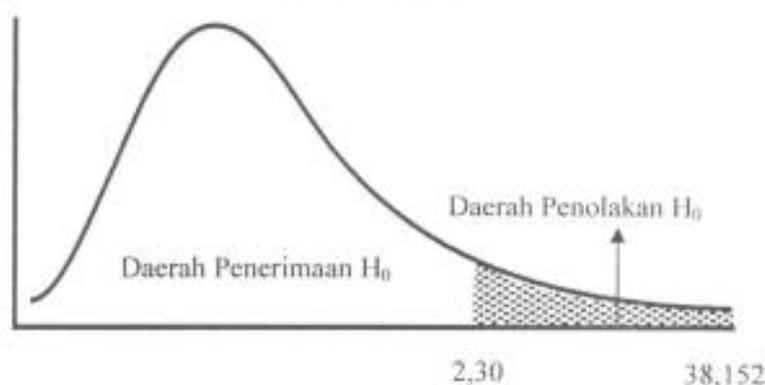
TABEL 4.14  
ANALISIS VARIANS HUBUNGAN (ANOVA)

Source	Sum of Squares	D.F.	Mean Square	F	Sig.
Regression	3353,854	5	670,771	38,152	0,000 <sup>a</sup>
Error	1652,656	94	17,581		
Total	5006,510	99			

Sumber : data lampiran 15.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, diperoleh nilai  $F_{hitung} (38,152) > F_{tabel}$  pada df pembilang 5 dan df penyebut 94 sebesar 2,30, artinya ada pengaruh secara serempak variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), *user friendly* ( $x_5$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

GAMBAR 4.2  
KURVA UJI F



#### 4.2.4.2. Pengujian secara parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial (individu) terhadap variabel terikat digunakan uji t. Dalam tabel 4.13 di atas, dapat diuraikan sebagai berikut :

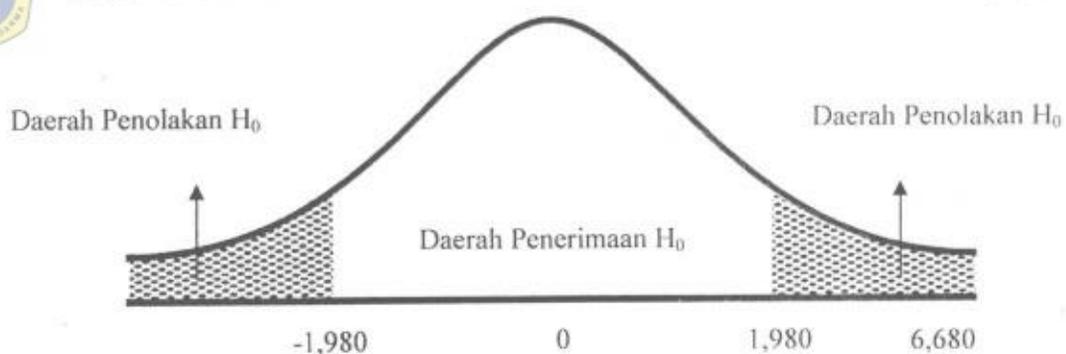
1. Pengaruh secara parsial antara variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y).

Langkah-langkah pengujian :

- a.  $H_0 : b_1 = 0$  (tidak ada pengaruh)  
 $H_1 : b_1 \neq 0$  (ada pengaruh)
- b. *Level of significant* =  $0,05/2 = 0,025$
- c.  $t_{\text{tabel}}$  pada  $df = 94$  sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat  $t_{\text{hitung}} (6,680) > t_{\text{tabel}} (1,980)$ , maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien parsial untuk variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) sebesar 0,567 berarti bahwa variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) cukup mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 56,70%.

GAMBAR 4.3  
KURVA UJI t UNTUK VARIABEL MEMBERIKAN KEMUDAHAN ( $x_1$ )



2. Pengaruh secara parsial antara variabel praktis ( $x_2$ ) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y).

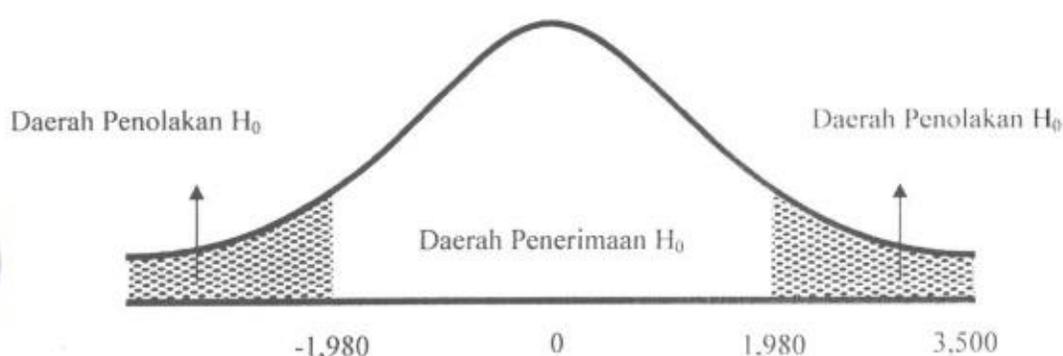
Langkah-langkah pengujian :

- $H_0 : b_2 = 0$  (tidak ada pengaruh)  
 $H_1 : b_2 \neq 0$  (ada pengaruh)
- Level of significant* =  $0,05/2 = 0,025$
- $t_{\text{tabel}}$  pada  $df = 94$  sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat  $t_{\text{hitung}} (3,500) > t_{\text{tabel}} (1,980)$ , maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel praktis ( $x_2$ ) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan nasabah (Y).

Nilai koefisien parsial untuk variabel praktis ( $x_2$ ) sebesar 0,340 berarti bahwa variabel praktis ( $x_2$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 34,00%.

GAMBAR 4.4  
KURVA UJI  $t$  UNTUK VARIABEL PRAKTIS ( $x_2$ )



3. Pengaruh secara parsial antara variabel keamanan ( $x_3$ ) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y).

Langkah-langkah pengujian :

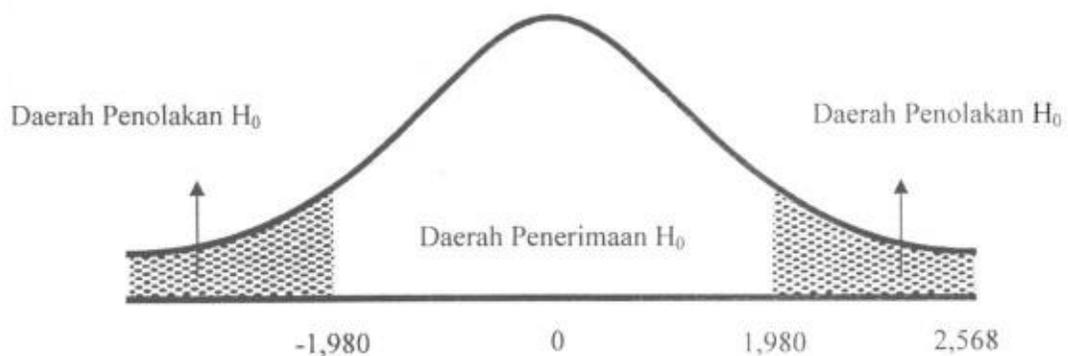


- a.  $H_0 : b_3 = 0$  (tidak ada pengaruh)  
 $H_1 : b_3 \neq 0$  (ada pengaruh)
- b. *Level of significant* =  $0,05/2 = 0,025$
- c.  $t_{\text{tabel}}$  pada  $df = 94$  sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat  $t_{\text{hitung}} (2,568) > t_{\text{tabel}} (1,980)$ , maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel keamanan ( $x_3$ ) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan nasabah (Y).

Nilai koefisien parsial untuk variabel keamanan ( $x_3$ ) sebesar 0,256 berarti bahwa variabel keamanan ( $x_3$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 25,60%.

GAMBAR 4.5  
 KURVA UJI  $t$  UNTUK VARIABEL KEAMANAN ( $x_3$ )



4. Pengaruh secara parsial antara variabel kenyamanan ( $x_4$ ) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y).

Langkah-langkah pengujian :

- a.  $H_0 : b_4 = 0$  (tidak ada pengaruh)  
 $H_1 : b_4 \neq 0$  (ada pengaruh)
- b. *Level of significant* =  $0,05/2 = 0,025$

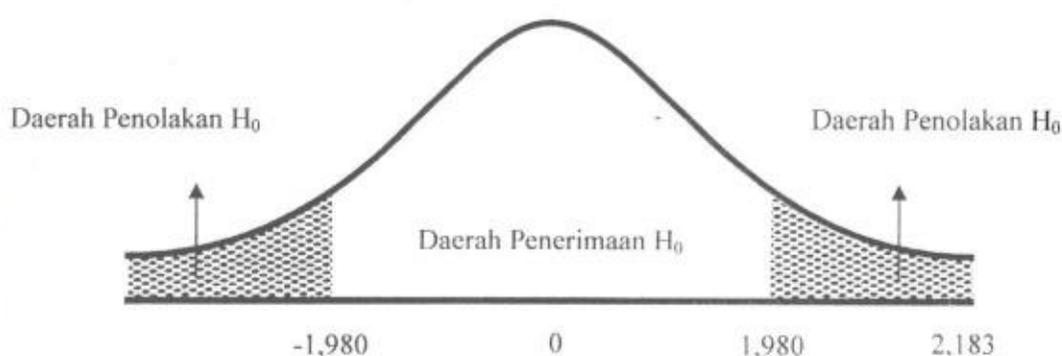


c.  $t_{\text{tabel}}$  pada  $df = 94$  sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat  $t_{\text{hitung}} (2,183) > t_{\text{tabel}} (1,980)$ , maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel kenyamanan ( $x_4$ ) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan nasabah (Y).

Nilai koefisien parsial untuk variabel kenyamanan ( $x_4$ ) sebesar 0,220 berarti bahwa variabel kenyamanan ( $x_4$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 22,00%.

GAMBAR 4.6  
KURVA UJI  $t$  UNTUK VARIABEL KENYAMANAN ( $x_5$ )



5. Pengaruh secara parsial antara variabel *user friendly* ( $x_5$ ) terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y).

Langkah-langkah pengujian :

a.  $H_0 : b_5 = 0$  (tidak ada pengaruh)

$H_1 : b_5 \neq 0$  (ada pengaruh)

b. *Level of significant* =  $0,05/2 = 0,025$

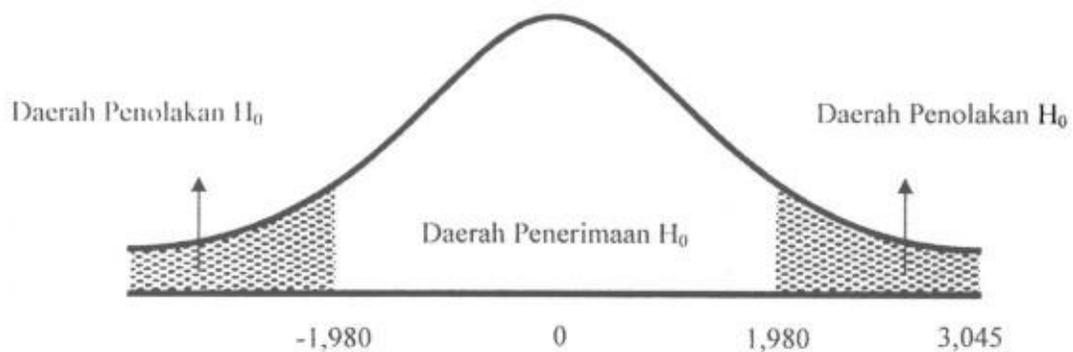
c.  $t_{\text{tabel}}$  pada  $df = 94$  sebesar 1,980

Dari perhitungan didapat  $t_{\text{hitung}} (3,045) > t_{\text{tabel}} (1,980)$ , maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel *user friendly* ( $x_5$ ) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan nasabah (Y).



Nilai koefisien parsial untuk variabel *user friendly* ( $x_5$ ) sebesar 0,300 berarti bahwa variabel *user friendly* ( $x_5$ ) mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 30,00%.

GAMBAR 4.7  
KURVA UJI  $t$  UNTUK VARIABEL *USER FRIENDLY* ( $x_5$ )



Berdasarkan dari uji hipotesis yang terlihat pada tabel 4.13, bahwa variabel yang berpengaruh dominan yaitu variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) karena nilai koefisien regresi 1,472 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi variabel praktis ( $x_2$ ) sebesar 1,224, *user friendly* ( $x_5$ ) sebesar 1,153, keamanan ( $x_3$ ) sebesar 0,923, dan kenyamanan ( $x_4$ ) sebesar 0,492.

#### 4.2.4.3. Uji Asumsi Klasik

Pada asumsi klasik ini, dikemukakan 4 uji asumsi klasik sebagai berikut :

##### 1. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil SPSS lampiran 15 pada tabel *coefficients* kolom *collinearity statistics* hasil multikolinearitas menunjukkan nilai VIF variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ) 2,443 dan nilai tolerance 0,409 mendekati 0, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ); praktis ( $x_2$ ) 2,782, nilai tolerance 0,359 mendekati 0, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas

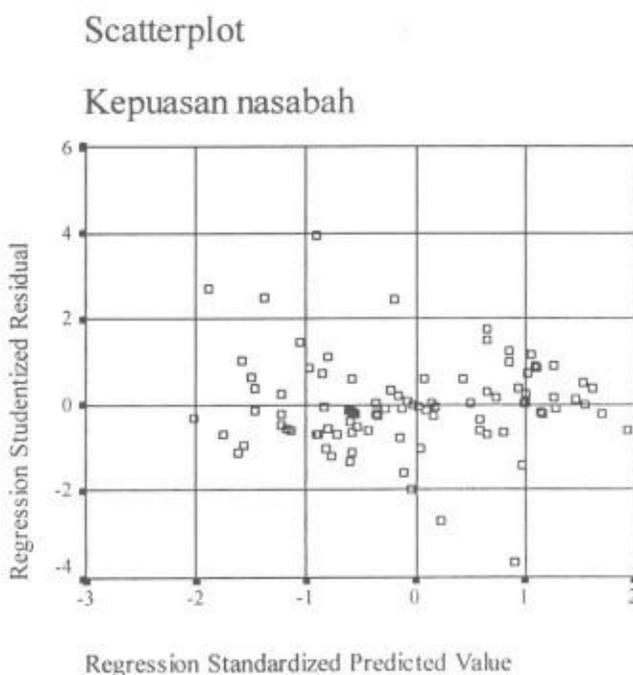


praktis ( $x_2$ ); keamanan ( $x_3$ ) 2,069 dan nilai tolerance 0,483 mendekati 1, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas keamanan ( $x_3$ ). Dan kenyamanan ( $x_4$ ) 1,966 dan nilai tolerance 0,509 mendekati 1, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas kenyamanan ( $x_4$ ); serta *user friendly* ( $x_5$ ) 1,100 dan nilai tolerance 0,909 mendekati 1, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas *user friendly* ( $x_5$ ).

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 15, pada uji heteroskedastisitas dengan gambar grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik (point-point) yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

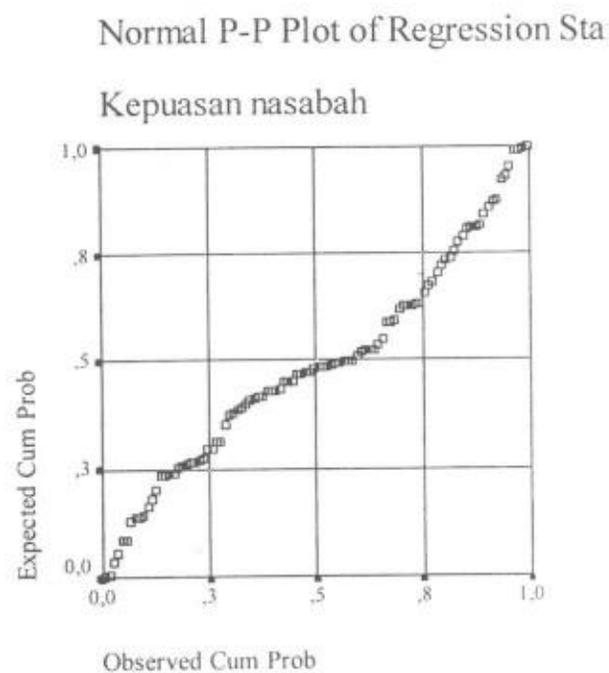
Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.8 mengenai *Scatterplot* sebagai berikut :



### 3. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 16, pada uji normalitas dengan gambar kurva P-P plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, artinya diperoleh distribusi normal.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.9 mengenai P-P plot sebagai berikut :



### 4. Uji Otokorelasi

Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 15, diketahui pada tabel *model summary* yaitu pada nilai Durbin-Watson (dw) sebesar 1,461, artinya tidak ada autokorelasi dalam model regresi tersebut dikarenakan nilai Durbin-Watson (dw) sebesar 1,461 diantara -2 sampai +2.



### 4.3. Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis mengenai memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ), dan *user friendly* ( $x_5$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y), yaitu :

1. Dari uji validitas untuk memberikan kemudahan ( $x_1$ ) terdapat 4 item yang signifikansi dianggap valid. Uji validitas untuk praktis ( $x_2$ ) terdapat 2 item yang signifikansi dianggap valid. Uji validitas untuk keamanan ( $x_3$ ) terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid. Uji validitas untuk kenyamanan ( $x_4$ ) terdapat 3 item yang signifikansi dianggap valid. Dan uji validitas untuk *user friendly* ( $x_5$ ) terdapat 2 item yang signifikansi dianggap valid. Serta uji validitas untuk kepuasan nasabah (Y) menunjukkan terdapat 14 item yang signifikansi dianggap valid.
2. Dari uji reliabilitas untuk memberikan kemudahan ( $x_1$ ) menunjukkan bahwa uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ )  $0,9052 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas. Dari uji reliabilitas untuk praktis ( $x_2$ ) menunjukkan bahwa uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel praktis ( $x_2$ )  $0,3851 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas. Dari uji reliabilitas untuk keamanan ( $x_3$ ) menunjukkan bahwa uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel keamanan ( $x_3$ )  $0,5771 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas. Dari uji reliabilitas untuk kenyamanan ( $x_4$ ) menunjukkan bahwa uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel kenyamanan ( $x_4$ )  $0,8937 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil



yang reliabilitas. Dari uji reliabilitas untuk *user friendly* ( $x_5$ ) menunjukkan bahwa uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel *user friendly* ( $x_5$ )  $0,3519 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas. Dan dari uji reliabilitas untuk kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar  $0,9562 > r_{tabel}$   $0,256$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

3. Hasil  $F_{hitung}$  (38,152) dengan tingkat signifikansi 0,000, artinya ada pengaruh secara serempak antara variable bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ), praktis ( $x_2$ ), keamanan ( $x_3$ ), kenyamanan ( $x_4$ ) dan *user friendly* ( $x_5$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y).
4. Hasil nilai koefisien regresi untuk variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ) 1,472 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas praktis ( $x_2$ ) 1,224 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas keamanan ( $x_3$ ) 1,092 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien regresi untuk variabel bebas kenyamanan ( $x_4$ ) 1,049 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Dan nilai koefisien regresi untuk variabel bebas *user friendly* ( $x_5$ ) 1,153 merupakan variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Jadi, dari kelima variabel bebas yang diteliti ternyata variabel memberikan kemudahan ( $x_1$ ) yang berpengaruh dominan karena nilai koefisien regresi 1,472 lebih besar



dibandingkan nilai koefisien regresi variabel praktis ( $x_2$ ) sebesar 1,224, *user friendly* ( $x_5$ ) sebesar 1,153, keamanan ( $x_3$ ) sebesar 0,923, dan kenyamanan ( $x_4$ ) sebesar 0,492.

5. Hasil nilai  $t_{hitung}$  variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ) ( $6,680$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,980$ ), dengan signifikan  $0,000 < \alpha_{0,05}$  artinya terdapat pengaruh memberikan kemudahan ( $x_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai  $t_{hitung}$  variabel bebas praktis ( $x_2$ ) ( $3,500$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,980$ ) dengan signifikan  $0,000 < \alpha_{0,05}$  artinya terdapat pengaruh praktis ( $x_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai  $t_{hitung}$  variabel bebas keamanan ( $x_3$ ) ( $2,568$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,980$ ) dengan signifikan  $0,000 < \alpha_{0,05}$  artinya terdapat pengaruh keamanan ( $x_3$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y). Dan nilai  $t_{hitung}$  variabel bebas kenyamanan ( $x_4$ ) ( $2,183$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,980$ ) dengan signifikan  $0,000 < \alpha_{0,05}$  artinya terdapat pengaruh kenyamanan ( $x_4$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y). Serta nilai  $t_{hitung}$  variabel bebas *user friendly* ( $x_5$ ) ( $3,045$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,980$ ) dengan signifikan  $0,000 < \alpha_{0,05}$  artinya terdapat pengaruh *user friendly* ( $x_5$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y).
6. Hasil nilai koefisien parsial variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ) 0,567, artinya variasi (perubahan) variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan nasabah (Y) 56,50%. Nilai koefisien parsial variabel bebas praktis ( $x_2$ ) 0,340, artinya variasi (perubahan) variabel bebas praktis ( $x_2$ ) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan nasabah (Y) 34,40%. Nilai koefisien parsial variabel bebas keamanan ( $x_3$ ) 0,256, artinya variasi (perubahan) variabel bebas keamanan ( $x_3$ ) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan nasabah (Y) 24,00%. Nilai koefisien parsial variabel bebas kenyamanan ( $x_4$ ) 0,220, artinya variasi (perubahan) variabel bebas kenyamanan ( $x_4$ ) mampu menjelaskan variasi



(perubahan) kepuasan nasabah (Y) 22,60%. Dan nilai koefisien parsial variabel bebas *user friendly* ( $x_5$ ) 0,300, artinya variasi (perubahan) variabel bebas *user friendly* ( $x_5$ ) mampu menjelaskan variasi (perubahan) kepuasan nasabah (Y) 30,20%.

7. Hasil multikolinearitas ditunjukkan dari nilai VIF variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ) 1,641 dan nilai tolerance 0,609 mendekati 0, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas memberikan kemudahan ( $x_1$ ); praktis ( $x_2$ ) 1,573 dan nilai tolerance 0,636 mendekati 0, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas praktis ( $x_2$ ); keamanan ( $x_3$ ) 1,124 dan nilai tolerance 0,890 mendekati 0, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas keamanan ( $x_3$ ). Dan kenyamanan ( $x_4$ ) 1,743 dan nilai tolerance 0,574 mendekati 1, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas kenyamanan ( $x_4$ ); serta *user friendly* ( $x_5$ ) 1,034 dan nilai tolerance 0,967 mendekati 1, artinya model regresi tidak terdapat multikolinieritas antar variabel bebas *user friendly* ( $x_5$ ).
8. Uji heteroskedastisitas ditunjukkan dengan gambar *Scatterplot* bahwa titik-titik (point-point) yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.
9. Hasil uji normalitas ditunjukkan dengan gambar P-P plot bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, artinya diperoleh distribusi normal.



10. Hasil nilai Durbin-Watson 1,461, artinya tidak ada autokorelasi dalam model regresi tersebut dikarenakan nilai Durbin-Watson (dw) sebesar 1,461 diantara -2 sampai +2.